

การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกเพื่อลดระยะเวลารอคอย โรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

“Development of an Outpatient Service Model to Reduce Waiting Time at Kaedam
Hospital, MahaSarakhm Province”

อาวีนา จันทะกล¹

¹โรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ให้สามารถลดระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเป็นการประยุกต์ใช้แนวคิด Smart Hospital เข้ากับบริบทของโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก การดำเนินงานวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้รับบริการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ด้วยเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และข้อมูลทุติยภูมิจากระบบบริการเดิม

ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ เวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ และการแยกโซนบริการตามความเร่งด่วน ช่วยลดระยะเวลารอคอยเฉลี่ยจาก 135 นาที เหลือ 115.24 นาที พร้อมทั้งลดขั้นตอนจาก 11 ขั้นตอนเหลือ 7 ขั้นตอน ความพึงพอใจของผู้รับบริการและบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) นอกจากนี้ ยังพบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการออกแบบและปรับกระบวนการบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพและความยั่งยืนของการเปลี่ยนแปลง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ การสนับสนุนด้านงบประมาณ การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร และการส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในระบบบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รูปแบบที่พัฒนาขึ้นสามารถประยุกต์ใช้กับโรงพยาบาลชุมชนที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันเพื่อยกระดับคุณภาพบริการผู้ป่วยนอกได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ, งานผู้ป่วยนอก, ระยะเวลารอคอย, Smart Hospital, ระบบบริการสุขภาพ

บทนำและวัตถุประสงค์

ในปัจจุบัน การให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนเผชิญกับความท้าทายสำคัญคือ ปริมาณผู้รับบริการที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน ส่งผลให้เกิดปัญหาระยะเวลารอคอยที่ยาวนาน ซึ่งไม่เพียงแต่กระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วย แต่ยังส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และภาพลักษณ์ของสถานบริการด้วย โรงพยาบาลแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ก็ประสบปัญหานี้เช่นกัน

แม้ว่าจะมีความพยายามในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในอดีต แต่ยังขาดรูปแบบการบริการที่มีความชัดเจนและเป็นระบบ การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นการพัฒนารูปแบบบริการผู้ป่วยนอกที่สามารถลดระยะเวลารอคอยอย่างเป็นรูปธรรม โดยนำแนวคิด Smart Hospital มาประยุกต์ใช้ ทั้งในด้านเทคโนโลยี กระบวนการ และการมีส่วนร่วมของบุคลากร เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายกระทรวงสาธารณสุขที่ผลักดันให้เกิดดิจิทัลสุขภาพ (Digital Health) และยกระดับคุณภาพการให้บริการในระดับพื้นที่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และบริบทของการบริการงานผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลแกดำ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกที่มีประสิทธิภาพในการลดระยะเวลารอคอย
3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการบริการที่พัฒนาขึ้น ทั้งในด้านเวลา ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

วิธีการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ใช้แนวคิดของ Kemmis & Mc Taggart ดังนี้ 1) วางแผน (Planning) 2) ปฏิบัติการ (Action) 3) สังเกต (Observation) 4) สะท้อนผล (Reflection) เพื่อศึกษาการ พัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกด้วยกระบวนการ Smart Hospital โรงพยาบาลแกดำ จังหวัด มหาสารคาม

ผลการศึกษา

ภายหลังการนำรูปแบบบริการใหม่มาใช้ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้ป่วยนอกลดลงจาก 135 นาที เหลือ 115.24 นาที จำนวนขั้นตอนในการรับบริการลดลงจาก 11 ขั้นตอน เหลือเพียง 7 ขั้นตอน โดยมีการตัดและยุบกิจกรรมซ้ำซ้อน เช่น การทำบัตร การรอซักประวัติ และการออกใบนัด มีการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบคิวอัตโนมัติ (Queue Kiosk), ระบบ One Vital Sign Connect to HIS และเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) มาใช้ควบคู่กับการอบรมบุคลากรและการจัดโซนบริการตามความเร่งด่วน

ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าผู้ป่วยให้คะแนนด้านความสะดวก ความรวดเร็ว และการรับข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ขณะที่บุคลากรมีความพึงพอใจในระบบบริการใหม่ ซึ่งช่วยลดความเครียดและภาระงาน ทำให้สามารถให้บริการได้เต็มศักยภาพมากยิ่งขึ้น

อภิปรายและข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาโรงพยาบาลอัจฉริยะ (Smart Hospital) ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีและการจัดการเชิงระบบ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการ การลดขั้นตอนบริการ และการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในรูปแบบ Paperless มีส่วนช่วยอย่างมากในการเพิ่มความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายคือ ควรมีการสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในโรงพยาบาลชุมชนอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการอบรมบุคลากรให้มีทักษะดิจิทัล อีกทั้งควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยในการจัดการเวลานัดหมาย และการประเมินความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาบริการอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ, งานผู้ป่วยนอก, ระยะเวลารอคอย, Smart Hospital, ระบบบริการสุขภาพ