

การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู

THE SERVICE SYSTEM DEVELOPMENT OF A NON-COMMUNICABLE DISEASE PATIENTS IN
THE OUT-PATIENT DEPARTMENT, SRIBOONRUONG HOSPITAL,
NONGBUALAMPHU PROVINCE.

(Received: December 20,2023 ; Revised: December 27,2023 ; Accepted: December 29,2023)

กิงเพชร ชินศิริประภา¹
Kingphet Chinsiraprapha¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ศึกษาองค์ประกอบของการดำเนินงานการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่เหมาะสม ของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยที่นัดมารับบริการในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนพฤศจิกายน 2566 ในคลินิกโรคเบาหวาน 140 คน และในคลินิกโรคความดันโลหิตสูง 135 คน

ผลการศึกษา พบว่า มีระยะเวลาในการให้บริการลดลงจากก่อนการพัฒนาปรับปรุง และจากความคิดเห็นของผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่า ในการบริการ มีองค์ประกอบของการให้บริการทุกด้านมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากในทุกด้าน โดยด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในส่วนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความเห็นว่า เป็นแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมสามารถนำไปถือปฏิบัติต่อไปได้

คำสำคัญ: ระบบบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง, งานผู้ป่วยนอก

Abstract

The purpose of this research was to study the service situation, the component of the service system and the propose appropriate guidelines of a non-communicable disease patients in the out-patient department, sriboonruong hospital, nongbualamphu province. This research was action research and used research questionnaires in population of 140 diabetic patients and 135 hypertension patients. The research found that service time decrease more than before improvement, The two groups of the patients opinion that an all aspects of service component was very appropriate 1. Promptness in service 2. Service Quality 3. Service location and 4. Operating staff. The two groups of the patients was very satisfied with the service especially the promptness in service. The relevant officials opinion that the practice was a very appropriate and the best to functional.

Keyword : Service system of a non-communicable disease patents, Out-patient department

บทนำ

หน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงพยาบาล และเป็นด่านแรกที่ผู้ป่วยแต่ละรายจะต้องผ่านเข้ามาเพื่อรับบริการในการตรวจ

วินิจฉัย นั่นคือ งานผู้ป่วยนอก โดยมีขอบเขตภารกิจและหน้าที่ในการให้บริการผู้ป่วยทั่วไปที่ไม่อยู่ในภาวะวิกฤติ ครอบคลุมในด้านการตรวจรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค พันฟู

¹ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

สภาพให้แก่ผู้ป่วย และผู้มีสุขภาพดี บริการในรูปแบบคลินิกต่าง ๆ¹ ในส่วนของกิจกรรมการให้บริการนั้น เป็นการอำนวยความสะดวก การต้อนรับ การคัดกรอง การจัดลำดับเข้าตรวจ การป้องกันอันตรายขณะรอตรวจ ตรวจโรคทั่วไปหรือโรคเฉพาะทาง ฉีดยา ทำแผล การให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการ และญาติ เกี่ยวกับการเจ็บป่วย บริการปรึกษาปัญหาสุขภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนเองได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับบ้าน นอกจากนี้แล้ว การบริการงานผู้ป่วยนอกยังประกอบไปด้วย การจัดอาคารสถานที่ให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ และต่อผู้มารับบริการ การเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นต่อการให้บริการ ให้เพียงพอ มีคุณสมบัติเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการใช้ ต้องมีการเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ เพียงพอต่อปริมาณงาน และคุณภาพของงาน จัดระบบประสานงานที่เหมาะสมในการประสานงานระหว่างบุคคลและการประสานบริการ เพื่อให้การรักษาพยาบาลดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ปลอดภัย และทันต่อเหตุการณ์ จัดระบบประเมินผลงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข สมรรถภาพของเจ้าหน้าที่และระบบบริการที่ไว้ในแผนกผู้ป่วยนอก²

โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดใหญ่ (F1) 90 เตียง ในงานผู้ป่วยนอก มีผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ รวม 19 คน ได้จัดให้มีการบริการตามหน้าที่ที่ครอบคลุมทั้งในทุกด้าน และได้จัดคลินิกพิเศษเพื่อบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง โดยจัดสถานที่เฉพาะแยกจากผู้ป่วยนอกทั่วไป เป็นอาคารขนาดประมาณ 200 ตารางเมตร โดยจัดคลินิกบริการในเวลา 08.00 – 16.00 น. ทุกวันจันทร์ – วันศุกร์ จากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ไม่เคยมีการระบาดมาก่อน กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข³ ได้ตระหนักถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยผู้มารับบริการด้านสุขภาพ และ

ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ จึงได้มีแนวทางปฏิบัติปรับปรุงการบริการดูแลรักษาผู้ป่วยนอกในสถานการณ์การระบาดของ Covid - 19 โดยเห็นว่าจำเป็นต้องลดการไปโรงพยาบาลในผู้ป่วยที่ไม่มีความเร่งด่วน เพื่อลดความแออัดของโรงพยาบาล ลดการรับและแพร่กระจายเชื้อของผู้ป่วย ในโรงพยาบาล จึงได้มีแนวทางลดความแออัดสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อเป็นแนวทางที่จะช่วยให้การดูแลผู้ป่วยในสถานการณ์การระบาดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางให้ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีแนวทางให้นัดผู้ป่วยที่มีสุขภาพแข็งแรงมารับยาแทนได้ มีระบบ refill ใบสั่งยา ให้รับยาได้ไม่พบแพทย์ ผู้ป่วยไม่ต้องมารอตรวจและรับยาที่โรงพยาบาล ระบบจะแจ้งแพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติ ทราบเพื่อส่ง refilled ยา ผู้ป่วยสามารถไปรับได้ที่เครือข่ายที่เลือกไว้ ถ้าเป็นผู้ป่วยเร่งด่วนฉุกเฉิน ให้เข้ารับการรักษารักษาในโรงพยาบาลตามแนวทางปกติ ซึ่งโรงพยาบาลศรีบุญเรืองได้ถือปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวอย่างเคร่งครัด ต่อมากระทรวงสาธารณสุข ได้ประกาศให้โรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 19) เป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง ตาม พรบ. โรคติดต่อ พ.ศ. 2558 เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ โดยประกาศบังคับใช้ เมื่อ วันที่ 1 ตุลาคม 2565 เป็นต้นมานั้น การให้บริการคลินิกพิเศษผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จึงได้กลับมาปฏิบัติให้บริการผู้ป่วยตามแนวทางปกติ อีกครั้ง และเนื่องจากจำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังในทุกกลุ่มโรคของโรงพยาบาลศรีบุญเรือง มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุกปี และในผู้ป่วยกลุ่มโรคเบาหวาน และกลุ่มโรคความดันโลหิตสูง จะเป็นกลุ่มที่มีผู้ป่วยมากที่สุด เมื่อผู้ป่วยกลับมาเข้ารับการบริการตรวจรักษาในคลินิกพิเศษตามปกติ จึงทำให้เห็นถึงความแออัดของผู้ป่วยที่มารอรับการบริการตรวจรักษาในคลินิกอย่างชัดเจน ประกอบกับ ในวันจัดคลินิกเบาหวาน จะมีการให้บริการตรวจผู้ป่วยอายุรกรรมทั่วไป ในอาคารที่จัดคลินิกพิเศษโรคเรื้อรัง จึงมีความแออัดมากยิ่งขึ้น และยังเป็นระยะที่อยู่ในการ

เฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid – 19) และโดยหลักการของการให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ป่วยนอกจากจะต้องช่วยให้ผู้ป่วยหายกลับคืนสภาวะปกติแล้ว ยังต้องป้องกันผู้ป่วยจากอันตรายและต้องป้องกันควบคุมการติดเชื้อทั้งจากผู้อื่น จากบุคลากรทางการแพทย์ และตัวผู้ป่วยเองด้วยนั้น การให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการจึงต้องคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวนี้ด้วย และในการให้บริการผู้ป่วยในคลินิกพิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลศรีบุญเรือง จะเป็นกรณีให้ผู้ป่วยแต่ละรายเข้ารับการบริการตรวจรักษา ทุก 3 เดือน โดยเฉลี่ยจะมีผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง 135 ราย/วัน ผู้ป่วยโรคเบาหวาน 140 ราย/วัน คลินิกโรคหอบหืด และโรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง 50 ราย/วัน คลินิกโรคไตเรื้อรัง 75 ราย/วัน และในกระบวนการระบบให้บริการตรวจรักษาแก่ผู้ป่วยในคลินิกพิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรังนี้ จะมีส่วนงานบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการให้บริการ ด้วย ได้แก่ การทำบัตร การตรวจสอบสิทธิ การตรวจห้องปฏิบัติการ การจ่ายยา และการจ่ายเงิน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ที่เหมาะสมให้กับผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกฯ โดยจะทำการศึกษาถึงระบบการให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน และกลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ที่มีผู้ป่วยมารับบริการเป็นจำนวนมากในวันที่จัดคลินิกให้บริการ เพื่อที่จะเป็นการช่วยให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกพิเศษ ให้ได้รับการบริการในเวลาที่เหมาะสมรวดเร็วในทุกขั้นตอนมากขึ้น ไม่ต้องรอนาน ซึ่งทำให้มีการไหลเวียนของผู้ป่วยที่มาใช้บริการดีขึ้น อันจะส่งผลให้เป็นการลดการแออัดของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อที่จะเกิดขึ้นกับผู้ป่วยที่มาใช้บริการ และจะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการ

วัตถุประสงค์ ประกอบด้วย

1. ศึกษาสถานการณ์การให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่เหมาะสม ของงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) และใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Mixed Method

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ศึกษา
 - 1.1 ระยะเตรียมการศึกษาวิจัย
 1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ คลินิกละ 1 คน
 2. กลุ่มผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (คลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน และคลินิกผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ คลินิกละ 1 คน
 - 1.2 ระยะดำเนินการศึกษาวิจัย
 1. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในงานบริการที่เกี่ยวข้องของระบบการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง งานผู้ป่วยนอก ได้แก่ งานห้องบัตร งานประกันสุขภาพ งานห้องปฏิบัติการ งานห้องยา และงานห้องจ่ายเงิน โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ งานละ 1 คน
 2. กลุ่มผู้ป่วย จะทำการคัดเลือกประชากรมาทั้งหมดในกลุ่มผู้ป่วยที่นัดมารับบริการในสัปดาห์ที่ 1 ของเดือนพฤศจิกายน 2566 ในคลินิก

พิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง กลุ่มเดียวกันกับกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่ได้รับการบริการตรวจรักษาในช่วงการให้บริการก่อนการพัฒนาระบบ เมื่อสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนสิงหาคม 2566 โดยเป็นผู้ป่วยที่นัดมารับบริการที่คลินิกโรคเบาหวาน จำนวน 140 คน และเป็นผู้ป่วยที่นัดมารับบริการที่คลินิกโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 135 คน

เครื่องมือวิจัย

1. แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง

(ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) ในการให้บริการคลินิกพิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง / ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในงานบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานห้องบัตร งานประกันสุขภาพ งานห้องปฏิบัติการ งานห้องยา งานห้องจ่ายเงิน และใช้สัมภาษณ์ตัวแทนผู้มารับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง)

2. แบบบันทึกระยะเวลาการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) ในการให้บริการคลินิกพิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง

3. แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้สำหรับสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของ

องค์ประกอบบริการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ของกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ แบบบันทึกระยะเวลาการให้บริการ และแบบสอบถาม

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ ทั้งที่เป็นสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อสารสนเทศ (Internet)

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง)

สถิติเชิงวิเคราะห์ ใช้สถิติ t – test เพื่อวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของกลุ่มข้อมูลต่างๆ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในเรื่องความคิดเห็นและความพึงพอใจของกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวาน และกลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง และใช้สถิติสหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของการให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง กับความพึงพอใจของกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการ

ขั้นตอนการวิจัย

1. ระยะเตรียมการวิจัย

1.ศึกษาสภาพการณ์ทั่วไปของการให้บริการคลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง โดยการสัมภาษณ์ ตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนสิงหาคม 2566

2.ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสัมภาษณ์ ตัวแทนผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ผู้มารับบริการที่คลินิก ในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนสิงหาคม 2566

3.ศึกษาระยะเวลาการให้บริการของกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยใช้แบบบันทึกระยะเวลาการ

ให้บริการในผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง ใน สัปดาห์ที่ 2 ของเดือนสิงหาคม 2566

4.รวบรวมข้อมูลที่ได้จากสภาพการณ์การให้บริการ ความต้องการของผู้รับบริการ และระยะเวลาในการให้บริการของกระบวนการการบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) นำไปประสานระหว่างส่วนบริการที่มีกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกันในระบบการให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง โดยการประชุมร่วมกันเป็นการภายในระหว่างส่วนงานบริการ เพื่อวิเคราะห์ปัญหา สาเหตุ วางแผน และพัฒนาปรับปรุง พร้อมกำหนดแนวทางกิจกรรมในการพัฒนาระบบบริการร่วมกัน

2.ระยะดำเนินการวิจัย

นำแนวทางกิจกรรมที่ได้พัฒนาปรับปรุง ในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยโรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง) มาลงมือทดลองปฏิบัติ โดยเริ่มดำเนินการใน ทุกวันอังคาร และทุกวันพุธ สัปดาห์ที่ 4 เดือนกันยายน 2566 – สัปดาห์ที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2566 รวมเป็นเวลา 5 สัปดาห์ ดังนี้

1.ทำการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการบริการให้ผู้ป่วยที่นัดมารับบริการในคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง

2.นำแนวทางขั้นตอนกิจกรรมที่พัฒนาปรับปรุง มาทดลองปฏิบัติ มีดังนี้

2.1 ขั้นตอนการทำการบัตร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน และคลินิกผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง จะส่งรายชื่อผู้ป่วยที่นัดมาเข้ารับการรักษา ซึ่งก็คือ ผู้ป่วยคลินิกโรคเบาหวาน นัดมารับบริการในวันพุธ ผู้ป่วยคลินิกโรคความดันโลหิตสูง นัดมารับบริการในวันอังคาร ให้กับงานห้องบัตร ก่อนวันนัด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเวรตึก ของห้องบัตร คำนวณจัดทำการบัตร ลงทะเบียนผู้ป่วยนัดเหล่านี้ล่วงหน้า ไว้ครบทุกคนที่นัด และในเวลา 06.00 น. เจ้าหน้าที่เวรตึก ของห้องบัตร สามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานที่คลินิกเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง มารับบัตรของผู้ป่วยที่ลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำไปดำเนินงานตามขั้นตอนต่อไปได้ เพราะมีการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในคลินิก ขึ้นมาปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 06.00 น. เช่นกัน

2.2 ขั้นตอนตรวจสอบสิทธิ์ ผู้ป่วยที่นัดมารับบริการตรวจรักษาในคลินิกโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งผู้ป่วยนัดจะเริ่มมาถึงโรงพยาบาลในเวลาประมาณ 06.00 น.ผู้ป่วยที่นัดจะมาตรงมารับบริการที่คลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เมื่อมาถึงจะได้รับการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการให้บริการฯ จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในคลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ถึงขั้นตอนการให้บริการตามแนวทางใหม่ จับบัตรคิว ยื่นบัตรนัดพร้อมบัตรประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่คลินิก ซึ่งจะมีการรวบรวมบัตรนัดพร้อมบัตรประชาชน ทอยส่งให้กับเจ้าหน้าที่เวรตึก ของงานประกันสุขภาพ ทำการตรวจสอบสิทธิ์ให้ ตั้งแต่ 06.00 น.

2.3 ขั้นตอนการคัดกรอง ผู้ป่วยที่มารับบริการจะเข้ารับการคัดกรอง ในการชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดรอบเอว วัดความดันโลหิต วัดค่า BMI โดยใช้เครื่องวัดความดันอัตโนมัติระบบ LaboLink Smart OPD และเครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ระบบ LaboLink Smart OPD ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการจัดสรรให้กับคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ในเดือนกันยายน 2566 ซึ่งผลการตรวจ ค่าที่วัดได้โดยเครื่องมือนี้ จะถูกส่งเข้าระบบ Hos-xp โดยอัตโนมัติ และผู้ป่วยที่มารับบริการสามารถวัดความดัน และชั่งน้ำหนักรอได้เลยโดยไม่ต้องเปิด Visit number ก่อน

2.4 ขั้นตอนการเก็บสิ่งส่งตรวจ ห้องปฏิบัติการจะจัดเจ้าหน้าที่มาทำการเก็บสิ่งส่งตรวจ ที่คลินิกโรคเรื้อรัง เพิ่มจาก 2 คน เป็น 4 คน ในเวลา 07.00 น. ซึ่งการเก็บสิ่งส่งตรวจจะดำเนินการเก็บตามรายการที่เจ้าหน้าที่ในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันสูง ได้ลงทะเบียนในระบบคอมพิวเตอร์ และพิมพ์รายการ

การตรวจ และสต็อกเกอร์รายการตรวจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแต่ละคน ส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้เก็บส่งตรวจ

2.5 ขั้นตอนการส่งสิ่งส่งตรวจ เจ้าหน้าที่ผู้เก็บส่งตรวจจะเริ่มทยอยรวบรวมสิ่งส่งตรวจที่เก็บแล้ว ส่งให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ในเวลา 08.00 น. เพื่อทำการตรวจตามวิธีการ และขั้นตอนต่อไป

2.6 ขั้นตอนตรวจสิ่งส่งตรวจ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ รับสิ่งส่งตรวจ และเริ่มทำการตรวจได้ตั้งแต่เวลา 08.00 น.

2.7 ขั้นตอนซักประวัติ ก่อนการซักประวัติผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในคลินิกฯ จะให้บริการฉีดยาสำหรับผู้ป่วยที่จำเป็นต้องได้รับการฉีดยา และจะทำการสอบถามอาการปกติ หรือผิดปกติอย่างไร ประเมินอาการที่แสดงออกของผู้ป่วย จากสัญญาณชีพ ผลการตรวจจากห้องปฏิบัติการ และจากผลค่าที่วัดได้จากการคัดกรองที่จะส่งตรงเข้า HIS จากเครื่องวัดความดันอัตโนมัติระบบ LaboLink Smart OPD และเครื่องชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ระบบ LaboLink Smart OPD ในระบบคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ผู้ซักประวัติ ว่าผู้ป่วยแต่ละรายผลเป็นอย่างไร เพื่อรายงานผลและอาการประกอบการตรวจวินิจฉัยของแพทย์ และในระหว่างการซักประวัติ หากพบว่าผู้ป่วยมีอาการที่ผิดปกติ จะให้การพยาบาลเบื้องต้น หากไม่ดีขึ้นจะส่งห้องฉุกเฉิน ตามเกณฑ์การประเมินผู้ป่วย MOPH Triage ของโรงพยาบาลศรีบุญเรือง

2.8 ขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เข้ารับการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์ ตามคิว

2.9 ขั้นตอนการให้คำแนะนำหลังการตรวจ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในคลินิกฯ ให้คำแนะนำเรื่อง พฤติกรรมการปฏิบัติตัว เช่น การรับประทาน อาหาร การกินยา การสังเกตอาการผิดปกติของตนเองที่จำเป็นต้องมารับการตรวจวินิจฉัยก่อนวันนัดครั้งต่อไป โดยละเอียด

2.10 ขั้นตอนการรับยา จากเดิมการรับยาผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกโรคเบาหวานและโรค

ความดันโลหิตสูง จะรับบริการในช่องบริการร่วมกับผู้ป่วยอื่นๆ ทั่วไป จะจัดให้มีช่องจ่ายยา พร้อมกับให้คำแนะนำในการใช้ยาแก่ผู้ป่วย แยกให้บริการเฉพาะสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิตสูง

2.11 ขั้นตอนการจ่ายเงิน จ่ายเงินตามสิทธิการรักษาพยาบาล ในช่องจ่ายเงินร่วมกับผู้ป่วยอื่นๆ ทั่วไป

3. ผู้วิจัยติดตามตลอดการดำเนินงานตามแนวทางกิจกรรมการบริการ เพื่อประสานงานกับส่วนงานบริการที่เกี่ยวข้อง ว่ามีข้อขัดข้อง หรือปัญหาใดเกิดขึ้นบ้างหรือไม่

4. เมื่อครบกำหนดเวลาของการทดลองปฏิบัติตามแนวทางกิจกรรมการบริการที่กำหนด ผู้วิจัยทำการสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ป่วยที่นัดมารับบริการ ในคลินิกโรคเบาหวาน วันพุธสัปดาห์ที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 140 คน และผู้ป่วยที่นัดมารับบริการ ในคลินิกโรคความดันโลหิตสูง วันอังคาร สัปดาห์ที่ 1 เดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 135 คน โดยใช้แบบสอบถาม

5. เมื่อครบกำหนดเวลาของการทดลองการปฏิบัติตามแนวทางกิจกรรมการบริการที่กำหนด ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในส่วนงานบริการที่เกี่ยวข้อง งานละ 1 คน เกี่ยวกับสภาพการณ์ของการบริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และการดำเนินงานตามแนวทางกิจกรรมของขั้นตอนต่างๆ โดยใช้แบบสัมภาษณ์

6. ประเมินระยะเวลาของการให้บริการ หลังการทดลองปฏิบัติตามแนวทางกิจกรรมที่กำหนดในขั้นตอนต่างๆ โดยใช้แบบบันทึกระยะเวลาการให้บริการ โดยนำมาเปรียบเทียบกับระยะเวลาการให้บริการ ก่อนการพัฒนากิจกรรมการให้บริการ

ผลการศึกษา

1. เปรียบเทียบระยะเวลาการให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (คลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน และคลินิกผู้ป่วยโรคความดัน

โลหิตสูง) ก่อน และหลังการพัฒนา พบว่าในภาพรวมระยะเวลาเฉลี่ยของการให้บริการผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง รวมเฉลี่ยแล้วลดลง โดยในคลินิกโรคเบาหวาน จากเดิมใช้เวลา 167.11 นาที เหลือเวลา 105.43 นาที ลดลง 62.08 นาที และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง จากเดิมใช้เวลา 157.01 นาที เหลือเวลา 99.16 นาที ลดลง 58.25 นาที

2.ข้อมูลทั่วไป จากแบบสอบถามความคิดเห็น จากการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามในกลุ่มประชากร คือผู้ป่วยที่นัดมารับบริการในคลินิกผู้ป่วยโรคเบาหวาน จำนวน 140 คน และในคลินิกผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง จำนวน 135 คน พบว่าส่วนใหญ่ของกลุ่มประชากรที่ศึกษา ทั้งผู้ป่วยเบาหวานและผู้ป่วยความดันโลหิตสูง เป็น เพศหญิง ร้อยละ 70.00 และ ร้อยละ 63.00 ตามลำดับ มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 35.00 และ ร้อยละ 30.40 ตามลำดับ กลุ่มผู้ป่วยเบาหวานส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 45.00 กลุ่มผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 45.90 กลุ่มผู้ป่วยเบาหวาน และผู้ป่วยความดันโลหิตสูง ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร ร้อยละ 87.90 และ ร้อยละ 87.40 ตามลำดับ และมีเหตุผลที่เลือกมารับบริการที่โรงพยาบาลศรีบุญเรือง เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลในเขตสิทธิ์บัตร 30 บาท ร้อยละ 69.30 และ ร้อยละ 73.33 ตามลำดับ

3.ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ต่างให้ความเห็นตรงกันว่า ในภาพรวมองค์ประกอบของการให้บริการฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 และค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ) ส่วนในแต่ละด้านขององค์ประกอบการให้บริการฯ คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ นั้นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

โดยมีด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมในระดับมากเป็นอันดับ 1 เมื่อจำแนกรายละเอียดรายข้อ ในด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การทำบัตร และการตรวจสอบสิทธิ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด รองลงมาคือขั้นตอนการรับยา พร้อมคำแนะนำการใช้ยา และขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์

4.ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในภาพรวม ในระดับมาก เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.98 และค่าเฉลี่ย 3.97 ตามลำดับ) และต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากในทุกด้าน คือทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก เป็นอันดับ 1 เมื่อจำแนกรายละเอียดรายข้อ ในด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการทำบัตร ขั้นตอนของการตรวจสอบสิทธิ์ ขั้นตอนการรับยา พร้อมคำแนะนำการใช้ยา อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน ส่วนขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์นั้น กลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานมีความพึงพอใจในระดับมาก และในขั้นตอนการให้คำแนะนำหลังตรวจ กลุ่มผู้ป่วยเบาหวานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ในกลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจในระดับมาก

5.การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการ และความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ป่วยที่มาใช้บริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ไม่มีความแตกต่างกัน

6.การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ (Correlation) ขององค์ประกอบการให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อ

เรื้อรัง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ก า ร
วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยวิธีสหสัมพันธ์ของเพียร์
สันต์ (Pearson Correlation) จากข้อมูลความคิดเห็นของ
ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิก
ความดันโลหิตสูง พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มี
ความสัมพันธ์ ไปในทิศทางเดียวกันกับองค์ประกอบของ
การให้บริการในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่
ระดับ 0.01 โดยที่ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ
องค์ประกอบด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ
มากที่สุด

7.ข้อมูลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ในส่วนงานบริการที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เห็น
ว่าเป็นแนวทางการดำเนินงานให้บริการที่เหมาะสม และ
เป็นแนวทางที่สามารถนำมาถือปฏิบัติได้ต่อไป เพราะ
ผู้ป่วยที่มารับบริการตามจุดต่างๆ หลายจุดจะไหลเวียนได้
รวดเร็วขึ้น ไม่รอนานและแออัดมาก เหมือนเดิม แม้จะยัง
มีบางจุด เช่น ช่องการจ่ายเงิน ที่ยังคงมีผู้ป่วยรอจ่ายเงิน
หนาแน่น แต่เนื่องจากเป็นจุดบริการร่วมกับผู้ป่วยทั่วไป
ทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในทั้งหมด มารับบริการที่จุดเดียวกัน
นี้ และในภาพรวม ระยะเวลาการให้บริการลดลงและใน
บางขั้นตอนเวลาการให้บริการลดลงค่อนข้างมาก มีผลดี
ต่อผู้ป่วยที่มารับบริการที่ได้รับการให้บริการที่รวดเร็ว
มากขึ้น

สามารถสรุปผลการศึกษาได้ว่า ในการให้บริการใช้
เวลาที่ลดลง ได้แนวทางในการให้บริการที่เหมาะสม
บทเรียนที่ได้จากการศึกษา คือ การบริหารจัดการทรัพยากร
บุคคลในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยการร่วมมือ
จากทุกสาขาวิชาชีพผู้เกี่ยวข้องในระบบการปฏิบัติงานของ
องค์กร

การอภิปรายผล

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบ
ให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ของผู้ป่วยที่
นัดมารับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรค
ความดันโลหิตสูง องค์ประกอบของการให้บริการของ
คลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ในคลินิกโรคเบาหวาน และใน
คลินิกโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งพบว่าผู้ป่วยที่มารับ
บริการในคลินิกโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิต

สูง ต่างให้ความเห็นตรงกันว่า ในภาพรวม องค์ประกอบ
ของการให้บริการฯ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และ
ในแต่ละด้านขององค์ประกอบการให้บริการฯ คือด้าน
สถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความ
รวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการ
บริการ นั้นมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย
มีด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มีความ
เหมาะสมในระดับมากเป็นอันดับ 1 และจากการสำรวจ
ความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการนั้น มีความต้องการ
รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน เมื่อจำแนกรายละเอียด
รายชื่อ ในด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ
พบว่า ขั้นตอนการทำบัตร และขั้นตอนของการตรวจสอบ
สิทธิ์ มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นขั้นตอนที่
ไม่ต้องใช้เวลาในการรับบริการแต่อย่างใด เพราะ
กระบวนการการให้บริการที่ประกอบด้วยความสะดวก
ความรวดเร็วในขั้นตอนของการให้บริการ จะเป็นสิ่งที่
สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ⁴ ในลำดับ
รองลงมา คือ ขั้นตอนการรับยา พร้อมคำแนะนำการใช้ยา
ขั้นตอนนี้ใช้เวลาการรับบริการน้อยลง แต่ได้รับคำแนะนำ
การใช้ยาโดยละเอียดเช่นเดิม เนื่องจากการจัดให้มีช่อง
จ่ายยาแยกบริการเฉพาะให้กับผู้ป่วยที่นัดมารับบริการใน
คลินิกเบาหวาน และคลินิกความดันโลหิตสูง จึงสามารถ
รับยาได้เร็วและรับคำแนะนำการใช้ยาได้อย่างละเอียด
ผู้รับบริการจะต้องการกระบวนการบริการ/ขั้นตอนการ
บริการที่รวดเร็ว สะดวกในการใช้บริการ มีขั้นตอนไม่
ยุ่งยาก ซับซ้อน⁵ และขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์
แม้จะมีระยะเวลาการให้บริการเท่าเดิม ผู้รับบริการก็เห็น
ว่ามีความเหมาะสมในระดับมาก เนื่องมาจากปัจจัยที่
สำคัญที่ผู้ป่วยใส่ใจมาก คือเวลาที่แพทย์ให้กับผู้ป่วย และ
ความใส่ใจที่แพทย์แสดงต่อผู้ป่วย ซึ่งจะนำไปสู่
ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย ที่จะนำมาซึ่ง
การรักษาที่ประสบความสำเร็จในระยะยาว⁶

ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ของผู้ป่วย
ที่นัดมารับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรค
ความดันโลหิตสูง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
คลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ในคลินิกโรคเบาหวาน และใน
คลินิกโรคความดันโลหิตสูง ซึ่งพบว่าผู้ป่วยที่มารับ

บริการในคลินิกโรคเบาหวานและคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ต่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในภาพรวม ในระดับมาก และต่างก็มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมากในทุกด้าน คือทั้งในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ โดยมีความพึงพอใจต่อด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการในระดับมาก เป็นอันดับ 1 เพราะการจัดการให้การบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ขั้นตอนของการบริการที่รวดเร็ว⁷ และเมื่อจำแนกรายละเอียดรายชื่อ ในด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจต่อด้านการบำบัด ขั้นตอนของการตรวจสอบสิทธิ์ ขั้นตอนการรับยา พร้อมคำแนะนำการใช้ยา ซึ่งเป็นขั้นตอนการให้บริการที่ใช้เวลาการให้บริการลดลง อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน เนื่องจาก ผู้ป่วยจะพึงพอใจต่อการบริการที่มีขั้นตอนลดลง และการบริการที่ใช้เวลาน้อยลง⁸ ส่วนขั้นตอนการตรวจวินิจฉัยกับแพทย์นั้น กลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ในกลุ่มผู้ป่วยโรคเบาหวานมีความพึงพอใจในระดับมาก และในขั้นตอนการให้คำแนะนำหลังการตรวจ กลุ่มผู้ป่วยเบาหวานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่ในกลุ่มผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยส่วนใหญ่แล้วผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการที่มีบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ สื่อสารที่เหมาะสม และเต็มใจให้บริการ⁵

การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง โดยใช้ สถิติ t-test การวิเคราะห์ความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ด้วยสถิติ t-test พบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็น ในองค์ประกอบของการให้บริการ และความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ระหว่างผู้ป่วยนัดที่มารับบริการในคลินิกโรคเบาหวาน และคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินงานในแนวทางกิจกรรมการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างต้องการได้รับ

บริการที่ดี ตรงกับความต้องการ ความคาดหวัง ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ รับรู้ สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อผู้ให้บริการสนองตอบความต้องการตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการทุกคนมีความพึงพอใจ⁴

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ (Correlation) ขององค์ประกอบการให้บริการของคลินิกโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ มีความสัมพันธ์ ไปในทิศทางเดียวกันกับองค์ประกอบของการให้บริการในทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 เช่นเดียวกัน โดยในกลุ่มผู้ป่วยคลินิกโรคเบาหวาน นั้น ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา มีความสัมพันธ์กับ องค์ประกอบด้านคุณภาพ, องค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ส่วนในกลุ่มผู้ป่วยคลินิกโรคความดันโลหิตสูง ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับ องค์ประกอบด้านความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, องค์ประกอบด้านคุณภาพ และองค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ เพราะปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ผลลัพธ์บริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการ สถานที่ให้บริการเข้าถึงได้สะดวก การส่งเสริมแนะนำการบริการ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการต้องแสดงพฤติกรรมบริการ สอนบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่ และประสิทธิภาพของการจัดขั้นตอนการบริการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว สอนตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ⁹

ข้อเสนอแนะ

1. แบบสัมภาษณ์ ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง) ในการให้บริการคลินิกพิเศษโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง / ใช้สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในงานบริการที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานห้องบัตร งานประกันสุขภาพ งาน

ห้องปฏิบัติการ งานห้องยา งานห้องจ่ายเงิน และใช้
สัมภาษณ์ตัวแทนผู้มารับบริการในคลินิกโรคไม่ติดต่อ
เรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิต
สูง)

2. แบบบันทึกระยะเวลาการให้บริการผู้ป่วยโรค
ไม่ติดต่อเรื้อรัง (ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรค
ความดันโลหิตสูง) ในการให้บริการคลินิกพิเศษโรคไม่
ติดต่อเรื้อรัง

3. แบบสอบถาม (Questionnaires) ใช้สำหรับ
สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของ
องค์ประกอบการให้บริการของคลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง และ
เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของคลินิกผู้ป่วย
โรคเรื้อรัง ของกลุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกผู้ป่วย
โรคเบาหวาน และผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง

เอกสารอ้างอิง

1. กองแบบแผน. คู่มือการออกแบบอาคารสถานบริการสุขภาพและสภาพแวดล้อม แผนผู้ป่วยนอก. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. กระทรวงสาธารณสุข ; 2558.
2. ไพรพนา ศรีเสน. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยาลัยพัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหิดล ; 2544.
3. กรมการแพทย์. แนวทางลดความแออัดในโรงพยาบาล เพื่อลดการแพร่กระจาย COVID – 19. กลุ่มงานพัฒนานโยบายวิชาการแพทย์ กองวิชาการ. กระทรวงสาธารณสุข ; 2563.
4. จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาบริการ. เล่มที่ 1 หน่วยที่ 1 – 7. สาขาหะกรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ; 2555.
5. น้ำลีน เทียมแก้ว. การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสารคาม ; 2561.
6. อีร์จุท เมฆทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลธนบุรี 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล ; 2562.
7. นนพเขตต์ สังข์วร. ระบบการให้บริการที่มีคุณภาพแผนผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลดรรชนี อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ; 2559.
8. สุรศักดิ์ จินาเขียว. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอก ตามแนวคิดโลจิสติกส์ โรงพยาบาลพพระ จังหวัดตาก. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ; 2560
9. เพ็ญภา จรัสพันธ์. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเนโม่บายเซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี. ปริญญามหาบัณฑิต. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา ; 2557.