



การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดลีน โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย

ทัศนารณ์ ชัยแก้ว¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยกึ่งทดลองมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดลีน โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย ประชากรคือผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย จำนวน 27,196 ราย กลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก ที่ได้รับกิจกรรมตามรูปแบบการรับบริการงานผู้ป่วยนอก จำนวน 30 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ รูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดลีน โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย จำนวน 3 กิจกรรม ประกอบด้วย กิจกรรมที่ 1 ให้ตอบแบบสอบถาม ประเมินความรู้ 5 ด้าน กิจกรรมที่ 2 ประเมินการให้ความรู้แบบเป็นคอขวดเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วย กิจกรรมที่ 3 ประเมินความรู้กลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามความรู้ 5 ด้าน ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ.2566 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Independent t-test ผลการศึกษา พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.959 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการงานผู้ป่วยนอกด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนและหลังการทดลองพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.001$)

คำสำคัญ : การพัฒนารูปแบบ, งานผู้ป่วยนอก, แนวคิดลีน

¹พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอยางเชียงใหม่ เชียงราย

E-mail: c_chanawee@yahoo.co.th





The Development of a Lean for the Out-patient Department at Chiang Saen Hospital, Chiang Rai Province.

Tatsanaporn Chaikaew¹

Abstract

This Quasi experimental research aimed to study the model of a Lean concept for the Out-patient Department at Chiang Saen Hospital, Chiang Rai Province. Population was 27,196 Out-patient Department at Chiang Saen Hospital and sample size was 30 Patient who received all activities as Lean concept. Research instrument was 14 activities of the model of Lean concept following during November to December, 2023. Data collected by questionnaire composed of characteristic and satisfaction indicator, reliability test about 0.959 and data analyzed was used Independent t-test. The result of this study reported that patients' satisfaction including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Comparison averse score of satisfaction between before and after experimental shown patients' satisfaction was increased with statistic significantly ($P\text{-value} < 0.001$).

Keywords : Development, Out-patient Department, Lean concept.

¹ Registered Nurse, Professional Level Chiang Saen Hospital, Chiang Saen District,
Chiang Rai Province., E-mail: c_chanawee@yahoo.co.th

บทนำ

ระบบการให้บริการการรักษาตามโรงพยาบาลรัฐบาล ในประเทศไทย มักประสบปัญหาต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการไม่ค่อยพึงพอใจในการรักษาพยาบาลและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ความสามารถในการรองรับการให้บริการในโรงพยาบาลของภาครัฐนั้นถูกจำกัด ในหลายๆด้าน เมื่อมีจำนวนผู้มารับบริการที่ต้องการรักษามากขึ้นจึงทำให้ระยะเวลาในการรอคิวของผู้มารับบริการนานขึ้นและอาจส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้รับบริการ ปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลต่อการให้บริการในโรงพยาบาลนั้นก็คือการขาดความเข้าใจถึงระบบการทำงาน ทำให้เกิดกิจกรรมต่างๆที่สูญเปล่า ซึ่งมีผลทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ล่าช้า ทำงานไม่ทัน งานค้าง งานไม่เดิน (Haruthai C., Leelawong S., Khansatapornkun K., 2017) แผนกผู้ป่วยนอก (Outpatient department: OPD) เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและเป็นด่านแรกในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลเชียงใหม่ที่มีปัญหาสุขภาพที่ไม่ฉุกเฉินไม่อยู่ในภาวะวิกฤต เป็นจุดที่มีการปฏิสัมพันธ์สูงต้องพบกับผู้รับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน ตามอาการของแต่ละโรค ความเร่งด่วนอย่างถูกต้อง ความปลอดภัย ความรวดเร็ว สั้นไหลลื่น ครอบคลุมการตรวจรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคฟื้นฟูสุขภาพ ให้แก่ผู้มารับบริการ การให้บริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพเป็นหัวใจของการให้บริการของที่มีสุขภาพที่ต้องคำนึงถึงการบริการแก่ประชาชน

โรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง มีหน้าที่หลักในการให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วย พร้อมทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเกิดโรคของประชาชน จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ปี พ.ศ.2564-2566 มีอัตราเท่ากับ ร้อยละ 85.64, 87.21 และ 84.47 ตามลำดับ ในปี พ.ศ.2566 ลดลงจากเกณฑ์มาตรฐาน (เกณฑ์ $\geq 85\%$) และระยะเวลารอคอยในปี พ.ศ.2564-2566 มากกว่าเกณฑ์มาตรฐาน เท่ากับ 141.10, 191.08 และ 252.61 นาที ตามลำดับ (เกณฑ์ ≤ 120 นาที) ปัญหาด้านคุณภาพบริการทำให้โรงพยาบาลให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการมากขึ้น โดยมีเป้าหมายที่สำคัญคือ ระยะเวลาการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการ (ศูนย์ข้อมูล โรงพยาบาลเชียงใหม่, 2566)

ดังนั้นการพัฒนากระบวนการให้บริการด้วยแนวคิด Lean (Lean management) มาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อกระบวนการในการให้บริการ ทำให้เกิดคุณภาพของการบริการสุขภาพแผนกผู้ป่วยนอก ลดระยะเวลาในการให้บริการ ลดเวลาการรอคอย เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเพิ่มความพึงพอใจของการให้บริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ของ Parasuraman, A., Zeithaml (2528) มาใช้ในการประเมินคุณภาพของโรงพยาบาล

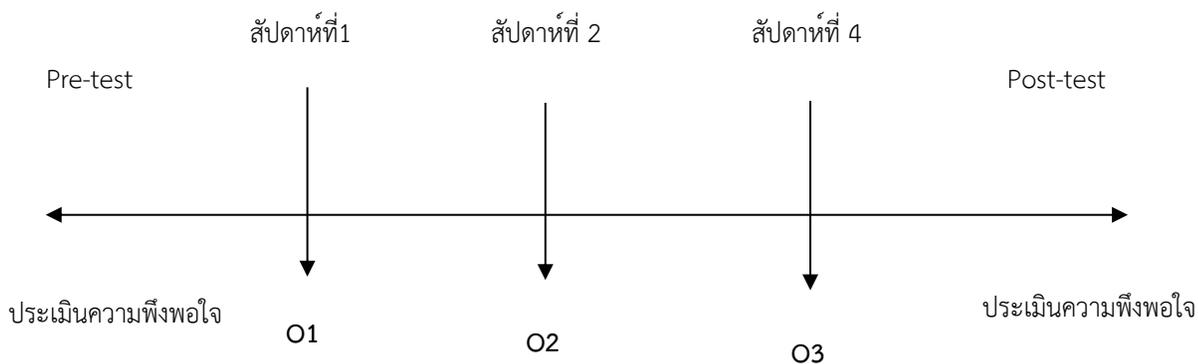
ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิด lean และเพื่อเปรียบเทียบผลของการใช้รูปแบบการบริการตามแนวคิด lean ก่อนและหลังการพัฒนาในด้านระยะเวลารอคอย ความพึงพอใจต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย

กรอบแนวคิดวิจัย

รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยกึ่งแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One group pretest-posttest design)

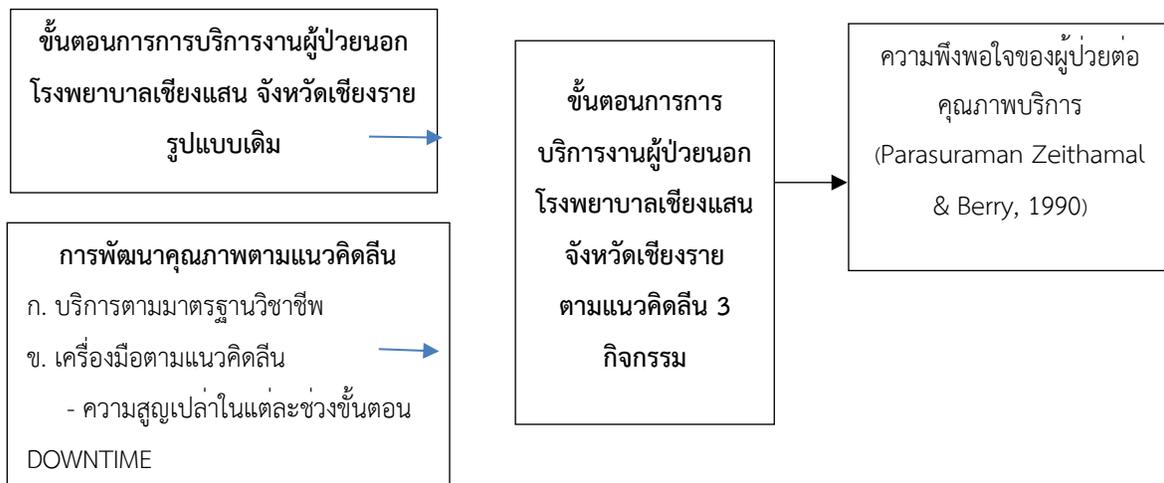


โดยมีรายละเอียดดังนี้

O_1 = หมายถึงกิจกรรม 1 การให้ความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก

O_2 = หมายถึงกิจกรรม 2 การให้ความรู้แบบเป็นคอบทเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยครั้งละ จำนวนมาก จุดบริการซับซ้อน มีหลายขั้นตอน รอแฟ้มประวัติ

O₃ = หมายถึงกิจกรรม 3 การประเมินความรู้เกี่ยวกับการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ เกี่ยวกับบร่อใช้บริการไม่นาน ลดขั้นตอนบริการ การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว การตรวจสอบสิทธิที่ทันสมัย รวมถึงการประเมินความรู้แบบเป็นคอขวดเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยครั้งละ จำนวนมากจุดบริการซับซ้อน มีหลายขั้นตอน รอเพิ่มประวัติ



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi experimental research) แบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง (One group pretest-posttest design) วิจัยระหว่างเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม พ.ศ.2566

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้ป่วยที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดเชียงราย จำนวน 27,196 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกเข้าศึกษาคือ ผู้ป่วยนอกประเภทผู้ป่วยเก่า อายุ 18 ปีขึ้นไป รู้สึกรู้ตัวดี รับผิดชอบต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้ดี สามารถอ่าน เขียนภาษาไทยและตอบแบบสอบถามได้เกณฑ์การคัดออกคือ ผู้ที่ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ครบทุกกิจกรรม

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ป่วยที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ จำนวน 30 คน โดยทำการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. โปรแกรมทดลองคือ การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดสิน (เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร, 2542) โรงพยาบาลเชียงใหม่ จำนวน 3 กิจกรรม ดังนี้

กิจกรรมที่ 1 ให้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประเมินความรู้ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก โดยวิธีการประชุมกลุ่ม รวบรวมปัญหา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (LEAN Management OPD TUH โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, 2561)

กิจกรรมที่ 2 ประเมินการให้ความรู้แบบเป็นคอขวดเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยครั้งละ จำนวนมากจุดบริการซับซ้อน มีหลายขั้นตอน รอเพิ่มประวัติ โดยวิธีการ การให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม จัดลำดับ ความสำคัญของปัญหา สรุปปัญหา (LEAN Management OPD TUH โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, 2561)

กิจกรรมที่ 3 ประเมินความรู้กลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามความรู้ 5 ด้าน คือ ด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก โดยวิธีการ การให้คำปรึกษากลุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มเพื่อหาแนว ทางแก้ไขปัญหา (LEAN Management OPD TUH โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ, 2561)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวิจัยคือ แบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนและหลัง เข้าร่วมโปรแกรมฯ ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา จำนวนครั้งที่มารับบริการ สิทธิการรักษาพยาบาล และ เหตุจูงใจในการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัด เชียงราย ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ ของผู้ป่วย การสร้างความมั่นใจ ความเข้าใจความรู้สึก

การตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นจากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงของเนื้อหา นำแบบสัมภาษณ์ไปทดลองใช้กับผู้มารับบริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่

แสน จังหวัดเชียงราย ที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง คำนวณค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.959

สถิติวิเคราะห์

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด
2. สถิติเชิงอนุมาน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกก่อนและหลังทดลอง โดยใช้สถิติ Independent t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่างงานวิจัยนี้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย เลขที่ CRPPHO 160/2566 ลงวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ.2566

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง (66.7%) อายุระหว่าง 20-45 ปี (31.7%) (Mean = 34.40, S.D. = 0.568, Min = 19, Max = 59) สถานภาพโสด (33.3%) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (60%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา/นิสิต (26.70%) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 5,000 – 15,000 (46.66%) มีภูมิลำเนาอยู่ในอำเภอเชียงแสน (66.3%) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการระหว่าง 2-10 ครั้ง (60%) (Mean = 5.87, S.D.=5.111, Min=1, Max=20) สิทธิด้านการรักษาพยาบาลคือ บัตรสวัสดิการรักษาพยาบาล (30 บาท) (43.33%) เหตุผลที่เลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงแสน ได้แก่ การเดินทางสะดวก (39.68%) และเคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลแห่งนี้ (28.57%) ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ เชียงราย

คุณลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	10	33.30
	หญิง	20	66.70
อายุ (ปี)			
	<20	2	3.30
	20 - 45	19	31.70
	≥ 46	9	15.00
	Mean=34.40, S.D.=0.568, Min=19, Max=59		
สถานภาพ			
	โสด	20	33.30
	สมรส/ คู่	7	11.70
	หม้าย	3	5.00
ระดับการศึกษา			
	ไม่ได้ศึกษา	1	3.30
	มัธยมศึกษาตอนต้น/ เทียบเท่า	3	10.00
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ เทียบเท่า	5	16.70
	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	2	6.60
	ปริญญาตรี	18	60.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	3.30
อาชีพ			
	ไม่ได้ทำงาน	1	3.30
	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	3	10.00
	รับราชการ	7	23.30

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงราย จังหวัดเชียงราย (ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
อาชีพ (ต่อ)		
รัฐวิสาหกิจ	1	3.30
ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	7	23.30
นักเรียน/ นักศึกษา/ นิสิต	8	26.70
อื่นๆ (รับจ้าง)	3	10.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
< 5,000	8	26.66
5,000 – 15,000	14	46.66
> 15,000	8	26.66
ภูมิลำเนา		
อำเภอเชียงราย	19	66.30
อื่นๆ (ต่างอำเภอ,ต่างจังหวัด)	11	36.70
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยนอกในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมา (ครั้ง)		
< 2	10	33.33
2 – 10	18	60.00
> 10	2	6.670
Mean = 5.87, S.D.=5.111, Min=1, Max=20		
ท่านใช้สิทธิประโยชน์ใดบ้างในการรักษาพยาบาล		
ประกันชีวิต	1	3.33
สิทธิข้าราชการ	8	26.67
ประกันสังคม	4	13.33
จ่ายเงินเอง	4	13.33
บัตรสวัสดิการรรักษาพยาบาล (30 บาท)	13	43.33
เหตุผลที่ท่านเลือกมารับการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงราย		
การเดินทางสะดวก	25	39.68
อยู่ใกล้บ้าน	16	25.39
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	1	1.58
มีเครื่องมือทันสมัย	3	4.76
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลแห่งนี้	18	28.57

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value}<0.001$)

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการงานผู้ป่วยนอก ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง

ตัวแปร	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง		t	df	P-value	95%CI
	Mean	S.D.	Mean	S.D.				
ความพึงพอใจของผู้ป่วย	3.53	0.490	4.48	0.373	-8.372	57	0.000	-0.95 – -0.53
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.27	0.502	4.014	0.242	-7.197	57	0.000	-1.06 – -0.51
2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	3.58	0.571	4.372	0.468	0.581	57	0.000	-1.06 – 0.51
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย	3.54	0.549	4.586	0.476	-7.779	57	0.000	-1.31 – -0.79
4. ด้านการสร้างความมั่นใจ	3.60	0.524	4.4.66	0.453	-8.26	57	0.000	-1.37 – -0.69
5. ด้านการเข้าใจความรู้สึก	3.65	0.813	4.693	0.427	-6.094	57	0.000	-1.18 – -0.72

การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการเข้าใจความรู้สึก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการทดลอง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value}<0.001$) หัวข้อที่มีความพึงพอใจของผู้ป่วยเพิ่มขึ้นหลังการทดลอง มากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจความรู้สึก สามารถอธิบายเหตุผลได้ว่า การจัดทำขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ ได้นำแนวคิดสึนามิ ปรับรูปแบบการให้บริการผู้ป่วยนอก ได้แก่การมองหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจากการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก สร้างขั้นตอนการดำเนินงานโดยยึดคุณค่าที่ผู้รับบริการต้องการจากการบริการเป็นหลัก ออกแบบกระบวนการทำงานโดยเน้นขั้นตอนการทำงานที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของงาน ทำให้การทำงานราบรื่น จบงานได้ไวแบบไม่สะดุด ทำให้การบริการผู้ป่วยนอกลดความซ้ำซ้อน ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับ

บริการ ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ วงศ์อินทร์อยู่ และคณะ (2564) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้ลินในผู้ป่วยนอกทางทันตกรรม เพื่อรองรับรูปแบบปกติใหม่ (New Normal) ของโรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น นำไปใช้ประโยชน์ด้านความพึงพอใจ คุณภาพของบริการที่รวดเร็วขึ้น ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อบริการของผู้ป่วยนอกทางทันตกรรมฯ ก่อนและหลังการพัฒนามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต พบว่า คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวก และคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญ ในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเชียงใหม่ หลังจากเข้าร่วมกิจกรรมตามโปรแกรมการพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดลีน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารของโรงพยาบาลเชียงใหม่ และหัวหน้ากลุ่มงานทุกแผนก ควรนำกิจกรรมตามโปรแกรมการพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดลีน มาประยุกต์ใช้กับการให้บริการ ผู้รับบริการของแต่ละแผนก เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและแก้ปัญหาด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และลดระยะเวลาในการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ วงศ์อินทร์อยู่, หนึ่งหทัย อภิปัทธกานต์ และศุภกรส์สวัสดิ์ แสนประเสริฐ. (2560). ผลการวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโดยใช้ลินในผู้ป่วยนอกทางทันตกรรม เพื่อรองรับรูปแบบปกติ ใหม่ (New Normal) ของโรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพานิชยศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา.

กองแบบแผน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2559). คู่มือการออกแบบอาคารสถานบริการสุขภาพ และสภาพแวดล้อมแผนกผู้ป่วยนอก.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. นิลพัท. (2542). **ความพึงพอใจของผู้ป่วยคัดสรรและอายุรกรรมต่อบริการพยาบาลที่ได้รับขณะอยู่โรงพยาบาล.** (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยมหิดล) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2546). **มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ. สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์กรมหาชน).**
- ศูนย์ข้อมูลโรงพยาบาลเชียงใหม่. (2566). **สถิติผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชียงใหม่.** เชียงราย: โรงพยาบาลเชียงใหม่.
- LEAN Management OPD TUH. (2561). **โรงพยาบาลธรรมศาสตร์ เฉลิมพระเกียรติ.**
- Haruthai C., Leelawong S, Khansatapornkun K, editors. **National Nursing Service Strategy 2017 – 2021 according to the 20-Year National Strategic Plan (Public Health).**
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Leonard, Berry L. (2 5 3 1). **SERQUAL:A multiple items scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of retailing.** 64: 12-40.