



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริการทางด้านสุขภาพนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มชาติพันธุ์ที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานแห่งเดียวจากรัฐ เพื่อที่จะได้เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการประชาชนเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย ซึ่งทางรัฐเองก็ได้พยายามจัดบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากรในทุกพื้นที่ของประเทศ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน เพราะบริการที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครและในเมืองใหญ่ ๆ เท่านั้น ส่วนในพื้นที่ห่างไกลหรือเขตอำเภอต่าง ๆ ในชนบทนั้น โอกาสที่จะได้รับบริการที่ดีและสมบูรณ์นั้นมีน้อยมาก นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาบริการที่ล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร (เนาส์จันทร์ ทัดนัยกุล, 2523) ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นนับเป็นเวลานานแล้วในปัจจุบันก็ยังมียุทธศาสตร์อยู่เป็นจำนวนมาก ในแง่การแก้ไขปัญหาล่าช้าและความไม่สะดวกในการรับบริการจากโรงพยาบาลนั้น ได้มีผู้ศึกษาและเทรทางแก้ปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ กัน และรูปแบบที่มีบันทึกกันมาก คือ การศึกษาและวิจัยการบริการของสถานบริการ แต่ก็เป็นที่น่าเสียดายที่ผู้ศึกษาและวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่จะศึกษาและแก้ไขปัญหาลเฉพาะในโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานครและในเมืองใหญ่ ๆ เท่านั้น เช่น การศึกษา การบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เออานาจ ศรีรัตนบัลล์ (2516) การพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามารามธิบดี (วิภา คุรงค์พิภพวิมลกุล, 2525) การศึกษาการบริการงานของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (สุธีณี เตชะบุญรัตน์, 2528) ส่วนโรงพยาบาลในเขตต่างจังหวัด ซึ่งก็ประสบกับปัญหาการจัดบริการเช่นเดียวกันกลับไม่มีผู้สนใจที่จะศึกษา

โรงพยาบาลดำเนินสะดวกซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอขนาด 253 เตียง
ประสบกับปัญหาการให้บริการแก่ประชาชนมาตลอด โดยการปรับปรุงและแก้ไขบริการในส่วนที่

บทหรืออยู่เสมอ เพื่อให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับบริการในระดับคุณภาพที่ดี แต่อย่างไรก็ตามทางโรงพยาบาลก็ยังได้รับคำตำหนิติเตียนจากผู้รับบริการอยู่เนือง ๆ ทั้งในรูปจดหมายและบัตรสนเท่ห์ ในการใช้บริการที่ล่าช้าและไม่เป็นกันเองกับผู้ป่วย และจากการทดลองบันทึกเวลา ผู้มารับบริการอย่างไม่เป็นทางการ โดยผู้วิจัยเองที่แฉกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จำนวน 30 ราย โดยการสังเกตและบันทึกเวลาดังแต่ผู้ป่วยมาที่แฉกเวชระเบียนเพื่อเข้ารับบริการตรวจรักษา จะกระทั่งสิ้นสุดขั้นตอนการรับบริการ พบว่าผู้รับบริการประทับใจกับความล่าช้าจริง โดยผู้ป่วยจะเสียเวลาในการมารับบริการเฉลี่ยคนละประมาณ 2-3 ชั่วโมง ซึ่งปัญหานี้ได้สร้างความไม่พอใจให้กับผู้บริการและผู้ปฏิบัติงานเป็นอย่างมากในการจัดบริการ จะเห็นได้ว่าสิ่งที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ก็คือการศึกษาการบริการผู้ป่วยนอกว่าปัญหาความล่าช้าในการให้บริการนี้เกิดจากขั้นตอนใดบ้าง และขั้นตอนไหนผู้รับบริการต้องเสียเวลานานที่สุดเพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาใช้เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการต่อไป

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลดำเนินสะดวก และได้สัมผัสกับปัญหามาตลอด จึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลนี้ อย่างจริงจังจึงว่าผู้รับบริการได้รับความสะดวกเร็วมากน้อยเพียงใด ต้องใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนเท่าใดและขั้นตอนไหนต้องใช้เวลามากที่สุด ตลอดจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง พิจารณาปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงบริการในจุดที่บกพร่องโดยตรง ไม่ต้องเปลี่ยนทั้งระบบ ซึ่งจะเป็นผลให้ประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการ ตรวจรักษาโรค และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาที่ใช้ในการให้บริการตรวจรักษาโรคของแฉกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาเวลาที่ใช้ในหุ้กชั้นเตอมของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก เริ่มตั้งแต่การนัดรับโทรโข่มหรือการแจ้งนัดรับเก้า การตรวจรักษาโรค และการจ่ายยา
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ เวลาที่ใช้ในหุ้กชั้นเตอมของการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด้าเนินสะดวก

ขอบเขตการวิจัย

1. เป็นการศึกษาการให้บริการผู้ป่วยของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลด้าเนินสะดวก ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2533
2. ประชากรที่เลือกเป็นตัวอย่างได้เลือกจากผู้รับบริการตรวจรักษาโรค โดยมีอายุไม่ต่ำกว่า 15 ปี โดยไม่จำกัดเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ศึกษากระบวนการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลด้าเนินสะดวก
2. จัดทำแบบฟอร์มและแบบสอบถามสำหรับใช้ในการวิจัย พร้อมทั้งทดสอบก่อนนำไปใช้
3. เก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปและเขียนรายงาน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้รับบริการตรวจรักษาโรคเท่านั้นและศึกษาทั้งผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่า
2. ช่วงตอนการลงทะเบียนจะเริ่มขึ้นเวลาดั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงแผนกเวชระเบียนและขึ้นในแถวคอย เนื้อทำประวัติผู้รับบริการ (O.P.D. card) ในผู้ป่วยใหม่ ส่วนผู้ป่วยเก่าจะเริ่ม

จับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยขึ้นบัตรประจำตัวผู้ป่วยให้แก่เจ้าหน้าที่หรือตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มขึ้นในแถวคอย

3. ขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วย (Screening) จะจับเวลาตั้งแต่พยาบาลเรียกผู้ป่วยเพื่อซักประวัติ วัดอุณหภูมิร่างกาย ชีพจร ทายใจ ความดันโลหิต และชั่งน้ำหนัก จนกระทั่งเสร็จสิ้น

4. ขั้นตอนการตรวจรักษาจะจับเวลาตั้งแต่ผู้รับบริการเข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์ จนกระทั่งได้รับใบสั่งยา

5. ขั้นตอนการตรวจทางห้องปฏิบัติการและการตรวจทางรังสี จะเริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยขึ้นใบส่งตรวจ (Request) จนกระทั่งได้รับผลการตรวจ

6. การคอนเนกต์สอบถาม ในรายชื่ออ่านหนังสือไม่ได้หรืออ่านได้ไม่สะดวก จะใช้วิธีให้ผู้ป่วยเก็บข้อมูล สัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม

7. นาฬิกาทุกเรือนที่ใช้ในการจับเวลาถือว่าขึ้นเวลาตรงกัน

ข้อจำกัดในการวิจัย

- จำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลค่า เป็นสะดวกในแต่ละวันและแต่ละเดือนมีจำนวนไม่เท่ากัน อาการนำหรือโรคที่ผู้ป่วยประสบ อาจจะแตกต่างกันไปตามเวลาและฤดูกาล ฉะนั้นการศึกษาครั้งนี้จึงเห็นเพียงตัวแทนของการให้บริการในช่วงเวลาที่ศึกษาเท่านั้น

- เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เน้นหนักในการศึกษาวิธีการและเวลาในการให้บริการ ฉะนั้นความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการนั้นจะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจในแง่เวลาเท่านั้น

- การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่อง เวลาและงบประมาณทำให้ไม่สามารถเก็บตัวอย่างผู้ป่วยที่มารับบริการทุกคนได้ ดังนั้นจึงต้องเก็บตัวอย่างด้วยวิธี Systematic Random Sampling

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงคุณภาพของการบริการในแง่เวลาในการบริการผู้ป่วยนอกของ

โรงพยาบาลดำเนินสะดวก

2. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ต่อเวลาการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก
3. ผลการศึกษาสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกในการปรับปรุงแก้ไขบริการในส่วนเก็บค่าธรรมเนียม
4. เป็นแนวทางให้ผู้อำนวยการศึกษาในลักษณะเช่นนี้ต่อไป

คานิยามในการศึกษา

โรงพยาบาล หมายถึง สถานะที่ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ได้รับความทุกข์จากการเจ็บป่วย

แพทย์ผู้ช่วยนอก หมายถึง แพทย์ที่โรงพยาบาลจัดตั้งเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป กับผู้ป่วยที่มารับบริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย ตลอดจนให้บริการวางแผนครอบครัว ตรวจหลังคลอด คลินิกเด็กดี และคลินิกยาเสพติด

บริการของโรงพยาบาล หมายถึง บริการทุกหน่วยงานที่ศึกษา ได้แก่ หน่วยเวชระเบียนและสถิติ หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องปฏิบัติการ หน่วยรังสีวิทยา และหน่วยห้องยา

หน่วยเวชระเบียนและสถิติ หมายถึง หน่วยลงทะเบียน ทำบัตรผู้ป่วยซึ่งให้บริการทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก รวมทั้งบริการผู้ป่วยในและผู้ป่วยเอก

หน่วยตรวจโรค หมายถึง หน่วยตรวจรักษาผู้ป่วยซึ่งตรวจโรคทั่วไป

หน่วยห้องยา หมายถึง หน่วยจ่ายยาแก่ผู้ป่วยตามการรักษาของแพทย์

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาและ/หรือมารับบริการ โดยไม่ได้เข้านอนที่รักษาในโรงพยาบาล แม้ในรายที่รับไว้ เป็นผู้ป่วยในก็จะได้รับการตรวจรักษาที่แผนก

ผู้ป่วยนอก หรือหน่วยปฏิบัติการฉุกเฉินก่อน

ผู้ป่วยใหม่ หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษา หรือมารับบริการเป็นครั้งแรกของ
แผนกผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยเก่า หมายถึง ผู้ป่วยที่เคยมารับการตรวจรักษา หรือเคยมารับบริการที่แผนก
ผู้ป่วยนอก

O.P.D. card หมายถึง ใบบันทึกประวัติของผู้ป่วยของ โรงพยาบาล

คอขวด (Bottle neck) หมายถึง การชะงักหรือขัดข้องในการปฏิบัติงานที่จุดใด
จุดหนึ่ง