

การสำรวจรูปแบบ Smart OPD ของโรงพยาบาล/สถาบัน ในสังกัดกรมการแพทย์

จිරันดา ไกรฤทธิชัย พย.บ.

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการแพทย์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

Abstract: A Survey of the Smart OPD Model of Hospitals or Institutions under the Department of Medical Services

Jiranda Krairittichai, B.N.S.

Public Sector Development Group, Department of Medical Services,

Talat Khwan, Mueang Nonthaburi, Nonthaburi, 11000

(E-mail: lummyong_23@hotmail.com)

(Received: 22 November, 2022; Revised: 3 January, 2023; Accept: 3 February, 2023)

Background: The public's perception of public hospitals was one of congestion and overcrowding of patients. Due to these problems, the Department of Medical Services set a policy highlighting the development of the outpatient service (OPD) system for hospitals and institutions. This policy was to build hospitals and institutes to be the "Smart OPD" which were a quality, standardized, clean, comfortable, and aesthetically pleasing level of services. **Objectives:** To investigate the "Smart OPD" service's performance in hospitals or institutions that are under the Department of Medical Services from the perspective of patients' and family members' expectations. **Method:** This study used Google Forms as a survey tool for collecting information from 31 institutes and the people who received services during a six-month period (3 January–30 June 2020). **Result:** 1) 31 institutes passed the Department of Health's "green and clean" standards and 14 of them were institutes in Bangkok that passed the "Bangkok Green and Clean Hospital Plus" (BKKGC+) criteria (100%). 2) There were 31 (100%) institutes that arranged the place to look modern (a digital look) by developing an application for public service. 3) 27 institutes (87.10%) collected patient medical records, and Electronic Medical Records (EMR). 4) 27 institutes (87.10%) no longer required the request for copies of ID cards or other documents issued by the government. 5) 31 institutes used electronic prescriptions (100%). (6) 29 institutes (87.10%) collected information about the duration of outpatient services in every clinic. 7) 30 institutes (96.77%) had an organized online system regarding payment of services, medicines, or other procedures. 42.04% of the institutes provided services that were higher than clients' expectations, 54.80% as expected, and 3.16% were in need of improvement. **Conclusions:** Expected results of service recipients (outpatients) at hospitals and institutes under the Department of Medical Services in high expected and the expected level was 96.84% after the "Smart OPD" policy.

Keywords: Expectation, Healthcare facilities, Smart OPD

บทคัดย่อ

ภูมิหลัง: ภาพจำของประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลรัฐ คือ ความแออัด คนไข้ล้นโรงพยาบาล จากปัญหาของแผนกผู้ป่วยนอก กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีนโยบายในการพัฒนา โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ให้เป็น Smart OPD ที่ เน้นการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก (OPD) เพื่อให้โรงพยาบาล/

สถาบันได้มีการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ มาตรฐาน ทันสมัย สะอาด สะดวกสบายและสวยงาม **วัตถุประสงค์:** เพื่อประเมิน ผลการจัดบริการ Smart OPD จากความคาดหวังของผู้ป่วยและ ญาติที่มารับบริการ ในโรงพยาบาล/สถาบันสังกัดกรมการแพทย์ **วิธีการ:** เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้ Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก

31 หน่วยงานสังกัดกรมการแพทย์ และผู้มารับบริการในระยะ เวลา 6 เดือน (3 มกราคม - 30 มิถุนายน 2565) ผล: 1) หน่วยงาน สังกัดกรมการแพทย์ที่ผ่านมาตรฐาน Green and clean ระดับ มาตรฐานกรมอนามัยมีจำนวน 31 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานสังกัด กรมการแพทย์ในกรุงเทพมหานครที่ผ่านเกณฑ์ Bangkok Green & Clean Hospital Plus (BKKGC+) 14 หน่วยงาน (ร้อยละ 100) 2) หน่วยงานที่จัดสถานที่ให้ดูมีความทันสมัย (digital look) โดย การพัฒนา Application เพื่อการบริการประชาชน มีจำนวน 31 หน่วยงาน (ร้อยละ 100) 3) หน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลเวชระเบียน ผู้ป่วยด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic medical record; EMR) มีจำนวน 27 หน่วยงาน (ร้อยละ 87.10) 4) หน่วยงานที่ ยกเลิกเรียกรับสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นที่ออก โดยราชการ มีจำนวน 27 หน่วยงาน (ร้อยละ 87.10) 5) หน่วยงาน ที่มีการใช้ใบสั่งยาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวน 31 หน่วยงาน (ร้อยละ 100) 6) หน่วยงานที่มีการเก็บข้อมูลระยะเวลาบริการ ผู้ป่วยนอกทุกคลินิกบริการมีจำนวน 27 หน่วยงาน (ร้อยละ 87.10) 7) หน่วยงานที่มีระบบรองรับการชำระค่าบริการ ยา หรือหัตถการ อื่น ๆ ด้วยระบบออนไลน์มีจำนวน 30 หน่วยงาน (ร้อยละ 96.77) และด้านความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) อยู่ในระดับ ดีกว่าที่คาดหวังไว้ร้อยละ 42.04 ตามที่คาดหวังไว้ร้อยละ 54.80 และต้องปรับปรุงร้อยละ 3.16 สรุป: โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัด กรมการแพทย์มีผลความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) อยู่ ในระดับที่คาดหวังและระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ร้อยละ 96.84 ภาย หลังจากการจัดบริการเป็นแบบ Smart OPD

คำสำคัญ: การจัดบริการผู้ป่วยนอกรูปแบบใหม่ ความ คาดหวัง โรงพยาบาล/สถาบัน

บทนำ

สภาพสังคมไทยในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงจากอดีตไปมาก โดยมีสาเหตุจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่

เปลี่ยนแปลงไป มีการติดต่อสื่อสารโดยใช้เทคโนโลยีมากขึ้น มีการ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาแนวทางการบริการให้เป็นที่พึงพอใจ และมีความประทับใจต่อการเข้ารับบริการในระบบสาธารณสุข ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ทุกคนที่ควรจะได้รับอย่างเท่าเทียมกันอย่างมีมาตรฐาน ดังนั้น โรงพยาบาล/สถาบันจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพระบบบริการให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัย

จากรายงานที่ผ่านมามีพบว่า การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อ โรงพยาบาลรัฐที่ผ่านมา คือ ความแออัด ผู้ป่วยล้นโรงพยาบาล ผู้ป่วยต้องมารับคิวตั้งแต่เช้า ในโรงพยาบาล/สถาบันบางแห่ง ผู้ป่วย ใช้รองเท้ามาต่อคิว ซึ่งกว่าจะได้รับบริการรักษา ปรึกษาและกลับบ้าน ต้องใช้ระยะเวลามาก ประกอบกับโครงการสำรวจข้อมูลและความ ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมการแพทย์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วย ต้องการให้เพิ่มสถานที่ให้บริการให้เพียงพอ และต้องการให้เพิ่ม บุคลากรทางการแพทย์ เป็น 2 ประเด็นหลักที่ผู้ป่วยต้องการมาก ที่สุด รวมไปถึงที่ผ่านมามีพบว่าคนไข้หรือญาติมีการร้องเรียนประเด็น เรื่องการรับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลมีเดียหลายครั้ง จากปัญหาเหล่านี้ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนด นโยบาย 80 ปีกรมการแพทย์ ปรับเปลี่ยนเพื่อทุกชีวิต สู่การดูแล ผู้ป่วยทุกคนแบบ VIP โดย V : Valuable คือ การเพิ่มบริการรูปแบบ ใหม่ I : Impression การสร้างความประทับใจ P : Professional คือ การให้บริการแบบมืออาชีพ ผ่านการขับเคลื่อนใน 3 ด้าน คือ ด้าน การให้บริการผู้ป่วยนอก (Smart OPD) ด้านการให้บริการผู้ป่วยใน (modernize IPD) ด้านอาหาร (food Safety)

ในการพัฒนาโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ ให้เป็น Smart OPD ที่เน้นการพัฒนากระบวนการบริการผู้ป่วยนอก (OPD) เพื่อให้โรงพยาบาล/สถาบันได้มีการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ มาตรฐาน ทันสมัย สะอาด สะดวกสบายและสวยงาม โดยกำหนด นโยบายและกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ของกรมการแพทย์ (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 แนวคิดการจัดบริการ (ผู้ป่วยนอก) แบบ Smart OPD

Smart OPD ประกอบด้วย

1) **Smart** หมายถึงการพัฒนากระบวนการตรวจรักษา โดยกำหนดมีระบบคิวการตรวจแบบตู้ Kiosk และมีระบบ Smart queue ที่ประชาชนสามารถนัดการตรวจและแจ้งเตือนเมื่อถึงคิว รวมทั้งระบบการรับยา กำหนดให้มีระบบการแสดงคิวการรับยา และการแจ้งเตือน ตลอดจนการพัฒนา telemedicine และระบบการรับยาทางไปรษณีย์

2) **Safety** แบ่งได้เป็น 3 หัวข้อ คือ 1. ระบบปรับอากาศ และการบำบัดอากาศ การติดตั้งเครื่อง UV หรือเครื่องกรองอากาศ (Air purifier) และระบบการไหลเวียนอากาศเข้าและออกถูกต้องตามมาตรฐาน พร้อมทั้งกำหนดเกณฑ์คุณภาพอากาศได้ตามมาตรฐาน AQI (PM 2.5 < 100) และ IAQ (CO₂ retention < 1,000 ppm) ค่า Air change > 4 ACH 2. อารยสถาปัตย์ โดยจัดให้มีบริเวณรับส่งผู้ป่วยรถนั่งและเปลนอน ช่องสัญญาณตามมาตรฐาน มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ มีอุปกรณ์ช่วยเหลือผู้ป่วยพิการตามช่องสัญญาณ ห้องตรวจ ห้องสุขา (handicapped aids and safety) 3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นระเบียบ และทันสมัย ผ่านระบบสารสนเทศ (digital monitor)

3) **Space & relaxing corners** มีพื้นที่พักคอยเพียงพอ ขนาดช่องทางสัญจรได้ตามมาตรฐานทั้งทางราบและทางลาด บริเวณมีการปรับปรุงให้มีความสวยงาม มีพื้นที่สีเขียวเหมาะสม มี free WIFI บริการที่ครอบคลุมทั่วถึงทุกพื้นที่

4) **People happy** ประชาชนได้รับการบริการตามคุณภาพมาตรฐาน โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งด้านสุขภาพกาย และสุขภาพจิต

5) **Staff happy** บุคลากรกรมการแพทย์สามารถจัดสมดุลชีวิตในการทำงานได้อย่างมืออาชีพ

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญของนโยบายการให้บริการในด้านของกลุ่มผู้ป่วยนอก (out-patient department; OPD) จึงได้ดำเนินการวิจัยประเมินผลรูปแบบ Smart OPD ของโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนา OPD ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey study) ผ่านระบบออนไลน์โดยใช้ Google form เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 31 หน่วยงานสังกัดกรมการแพทย์ และผู้มารับบริการในระยะเวลา 6 เดือน (3 มกราคม - 30 มิถุนายน 2565) โครงการนี้ได้รับอนุญาตจากกรมการแพทย์และหน่วยงานในสังกัดในการดำเนินการและเก็บข้อมูลแล้ว ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลทั่วไปที่ไม่สามารถเข้าถึงหรือระบุให้ข้อมูลได้ กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ ได้แก่

1) หน่วยงานสังกัดกรมการแพทย์ที่ให้บริการการดูแลรักษาผู้ป่วยจำนวน 31 หน่วยงาน ได้แก่ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) โรงพยาบาลราชวิถี

โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลสงฆ์ สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ สถาบันทันตกรรม สถาบันประสาทวิทยา สถาบันพยาธิวิทยา สถาบันมะเร็งแห่งชาติ สถาบันบำบัดรักษาและฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติดแห่งชาติบรมราชชนนี สถาบันโรคทรวงอก สถาบันโรคผิวหนัง สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ โรงพยาบาลมะเร็งชลบุรี โรงพยาบาลมะเร็งลพบุรี โรงพยาบาลมะเร็งลำปาง โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี โรงพยาบาลมะเร็งอุดรธานี โรงพยาบาลมะเร็งสุราษฎร์ธานี โรงพยาบาลมหาวชิราลงกรณธัญบุรี โรงพยาบาลอภัยภูรังค์เชียงใหม่ โรงพยาบาลอภัยภูรังค์สงขลา โรงพยาบาลอภัยภูรังค์ขอนแก่น โรงพยาบาลอภัยภูรังค์ปัตตานี โรงพยาบาลอภัยภูรังค์แม่ฮ่องสอน โรงพยาบาลอภัยภูรังค์อุดรธานี โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี โรงพยาบาลโรคผิวหนังเขตร้อนภาคใต้ จังหวัดตรัง โรงพยาบาลเวชชารักษ์ ลำปาง

2) ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยและญาติ) ที่มาใช้บริการในโรงพยาบาล/สถาบัน 31 หน่วยงานในสังกัดกรมการแพทย์ จำนวน 1,417 คน

โดยผู้วิจัยได้นำผลการสำรวจทั้งหมดที่ได้รับ จำนวน 1,417 คน มาใช้ในการวิจัย

แบบประเมินที่ใช้ คือ

1. แบบประเมิน Smart OPD ผู้วิจัยได้ประยุกต์เฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้ป่วยนอกจากแบบเก็บข้อมูลมาตรฐาน Bangkok Green & Clean Hospital Plus (BKKGC+)¹ มี 7 องค์ประกอบ คือ

- สถานที่สะอาด สวยงาม ปลอดภัย (green & clean hospital)
- การจัดสถานที่ดูมีความทันสมัย (digital look)
- การจัดเก็บข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic medical record; EMR)
- การยกเลิกเรียกเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นที่ออกโดยราชการ
- การใช้ใบสั่งยาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์
- ข้อมูลระยะเวลารอคอยที่ลดลง
- การชำระค่าบริการ ยา หรือหัตถการอื่น ๆ ด้วยระบบออนไลน์

2. แบบประเมินความคาดหวังของผู้รับบริการของกรมการแพทย์จำนวน 4 ด้าน เป็นเครื่องมือที่พัฒนาขึ้น โดยโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (ผ่านการทดสอบความตรงและความเที่ยงแล้ว) ประกอบด้วยข้อคำถาม 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของโรงพยาบาล/สถาบันที่ท่านเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ
 - ด้านการให้บริการของบุคลากร จำนวน 6 ข้อ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 ข้อ
 - ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร จำนวน 8 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เกณฑ์แบบสอบถามมี 3 ระดับ ได้แก่ ดีกว่าที่คาดหวังไว้ ตามที่คาดหวังไว้ และต้องปรับปรุง โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มบุคคลที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 10 คน เพื่อหาค่าความเที่ยง ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.93

การวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ เป็นจำนวน และร้อยละ

ขั้นตอนการดำเนินการ

- 1) จัดทำแบบสอบถามและนำเข้าสู่ระบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google Form
- 2) จัดทำ QR Code เพื่อประชาสัมพันธ์
- 3) ทำหนังสือโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ ให้นำ QR Code ติดตั้ง ณ จุดให้บริการ
- 4) ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของแบบสอบถาม
- 5) วิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษา

การประเมินการปรับบริการผู้ป่วยนอก ให้เป็น Smart OPD พบว่า

- 1) หน่วยงานสังกัดกรมการแพทย์ที่ผ่านมาตรฐาน Green and clean ระดับมาตรฐานกรมอนามัย มีจำนวน 31 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานสังกัดกรมการแพทย์ในกรุงเทพมหานครที่ผ่านเกณฑ์ Bangkok Green & Clean Hospital Plus (BKKGCC+) 14 หน่วยงาน (ร้อยละ 100)
- 2) หน่วยงานที่จัดสถานที่ให้ดูมีความทันสมัย (digital look) โดยการพัฒนา application เพื่อการบริการประชาชน มีจำนวน 31 หน่วยงาน (ร้อยละ 100)
- 3) หน่วยงานที่จัดเก็บข้อมูลเวชระเบียนผู้ป่วยด้วยรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic medical record; EMR) มีจำนวน 27 หน่วยงาน (ร้อยละ 87.10)
- 4) หน่วยงานที่ยกเลิกเรียกเก็บสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารอื่นที่ออกโดยราชการมีจำนวน 27 หน่วยงาน (ร้อยละ 87.10)
- 5) หน่วยงานที่มีการใช้ใบสั่งยาในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 31 หน่วยงาน (ร้อยละ 100)
- 6) หน่วยงานที่มีการเก็บข้อมูลระยะเวลาให้บริการผู้ป่วยนอกทุกคลินิกบริการมีจำนวน 29 หน่วยงาน (ร้อยละ 93.55)
- 7) หน่วยงานที่มีระบบรองรับการชำระค่าบริการ ยา หรือ หัตถการอื่น ๆ ด้วยระบบออนไลน์มีจำนวน 30 หน่วยงาน (ร้อยละ 96.77)



ภาพที่ 2 ร้อยละของหน่วยงานที่มีการประเมินการปรับบริการผู้ป่วยนอก ให้เป็น Smart OPD

การประเมินผลความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจเป็นเพศชาย จำนวน 809 คน (ร้อยละ 57.09) ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 39 ปี (ร้อยละ 23.99) และน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุน้อยกว่า 20 ปี (ร้อยละ 1.55) ระดับการศึกษา

ส่วนใหญ่อยู่ระดับปริญญาตรี/ เทียบเท่า (ร้อยละ 30.28) และน้อยที่สุดอยู่ในระดับอนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า (ร้อยละ 6.63) ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ/ พนักงานของรัฐ/ รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 26.25) และส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 1,417)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	1,417	100
ชาย	809	57.09
หญิง	597	42.13
ไม่ระบุ	11	0.78
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	22	1.55
20 – 29 ปี	191	13.48
30 – 39 ปี	340	23.99
40 – 49 ปี	310	21.88
50 – 59 ปี	271	19.12
มากกว่า 60 ปี	283	19.97
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	285	20.11
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	259	18.28
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า	209	14.75
อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า	94	6.63
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	429	30.28
สูงกว่าปริญญาตรี	141	9.95
4. อาชีพหลัก		
ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	372	26.25
พนักงานเอกชน	84	5.93
ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย	70	4.94
ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป	90	6.35
นักเรียน/นักศึกษา	21	1.48
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	115	8.12
เกษียณอายุ	36	2.54
เกษตรกร/ประมง	14	0.99
ว่างงาน	32	2.26
อื่น ๆ	583	41.14

ตารางที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ (N = 1,417) (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๕. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	657	46.37
ไม่เกิน 10,000 บาท	160	11.29
10,001 – 20,000 บาท	253	17.85
20,001 – 30,000 บาท	165	11.64
มากกว่า 30,000 บาท	182	12.84

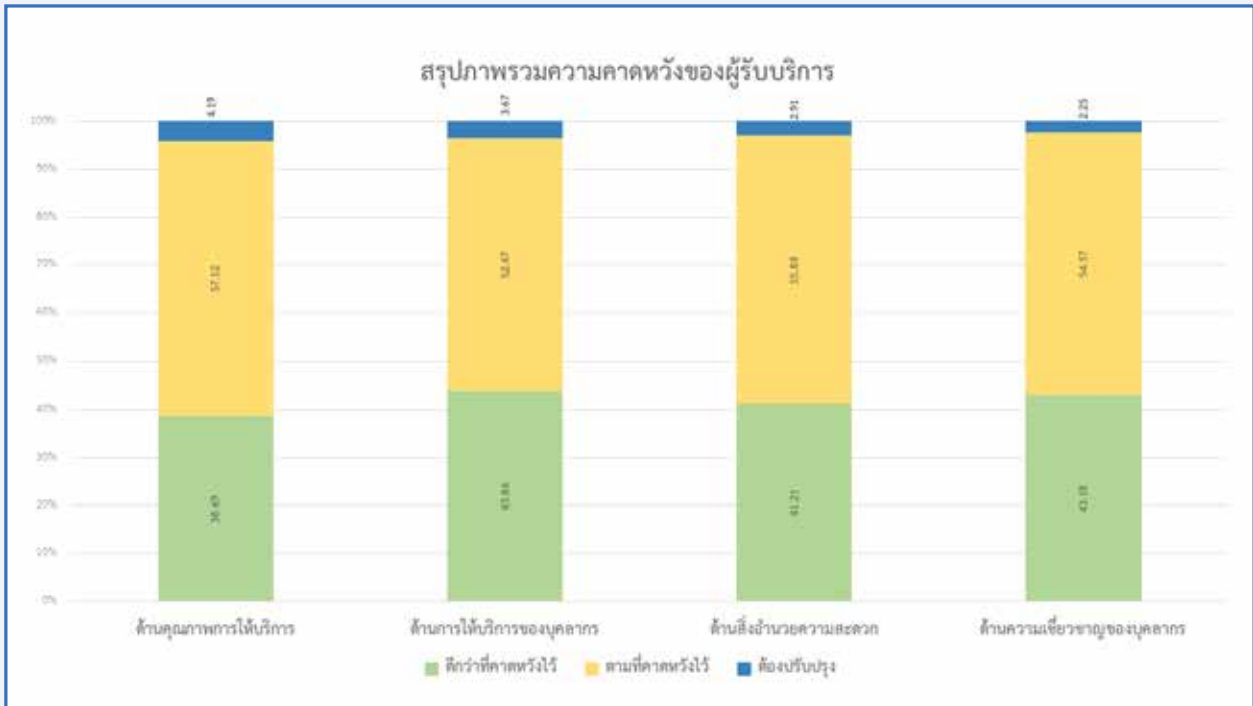
ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในภาพรวม อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 42.04 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 54.80 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 3.16 โดยสามารถแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 38.69 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 57.12 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 4.19 2) ด้านการให้บริการของบุคลากร อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 43.86 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 52.47 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 3.67 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 41.21 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 55.88 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 2.91 4) ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 43.18 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 54.57 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 2.25 (ภาพที่ 3)

ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ข้อ 1-5) อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 38.69 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 57.12 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 4.19 เมื่อพิจารณาระดับที่คาดหวังและระดับที่ดีกว่าคาดหวังสูงสุด คือ บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค (ร้อยละ 96.97) และระดับความคาดหวังต่ำสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ 95.70) (ภาพที่ 4)

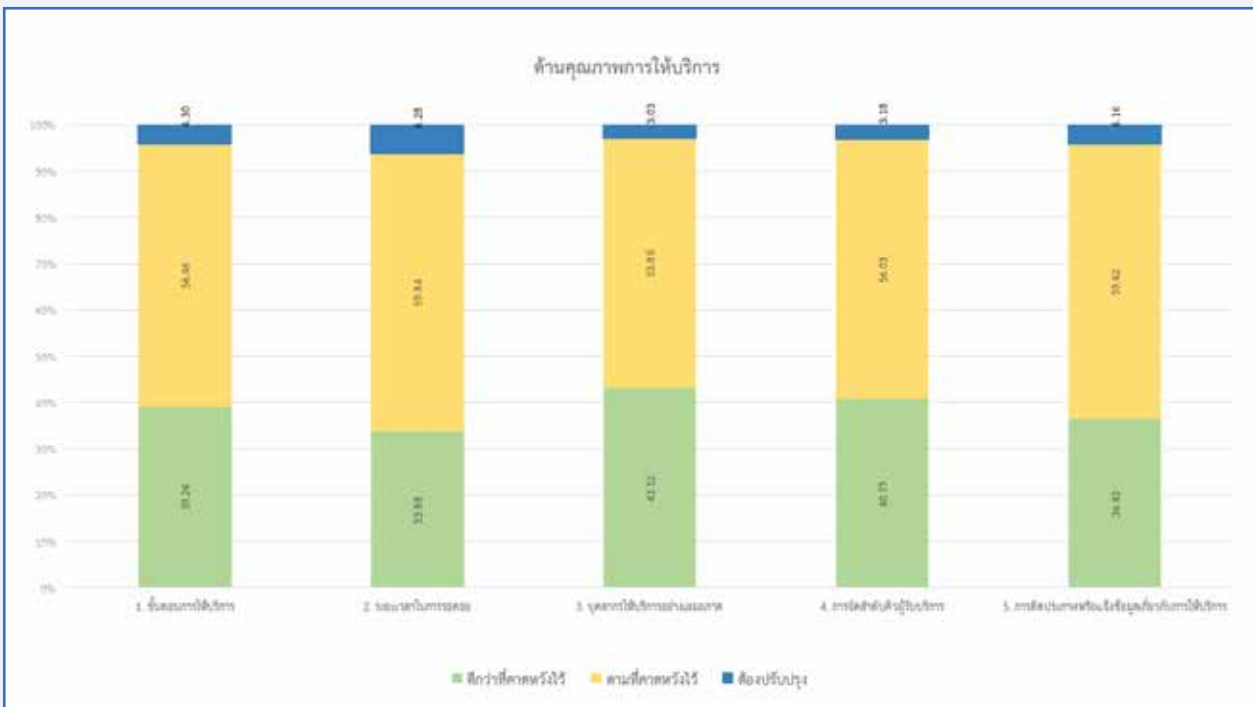
ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านการให้บริการของบุคลากร (ข้อ 6-11) อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 43.86 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 52.47 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 3.67 เมื่อพิจารณาระดับที่คาดหวังและระดับที่ดีกว่าคาดหวังสูงสุดคือ ความสนใจ เอาใจใส่และพร้อมให้บริการของบุคลากร (ร้อยละ 97.25) และโรงพยาบาล/สถาบันมีบุคลากรเพียงพอมีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ร้อยละ 92.31) (ภาพที่ 5)

ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ข้อ 12-15) อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 41.21 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 55.88 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 2.91 เมื่อพิจารณาระดับที่คาดหวังและระดับที่ต่ำกว่าคาดหวังสูงสุด คือ ความปลอดภัยและความเป็นมาตรฐานของสถานที่ที่มีระดับความคาดหวังสูงสุด (ร้อยละ 98.31) สถานที่พักคอยเพื่อรอเรียกคิวเพียงพอมีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด (ร้อยละ 95.54) (ภาพที่ 6)

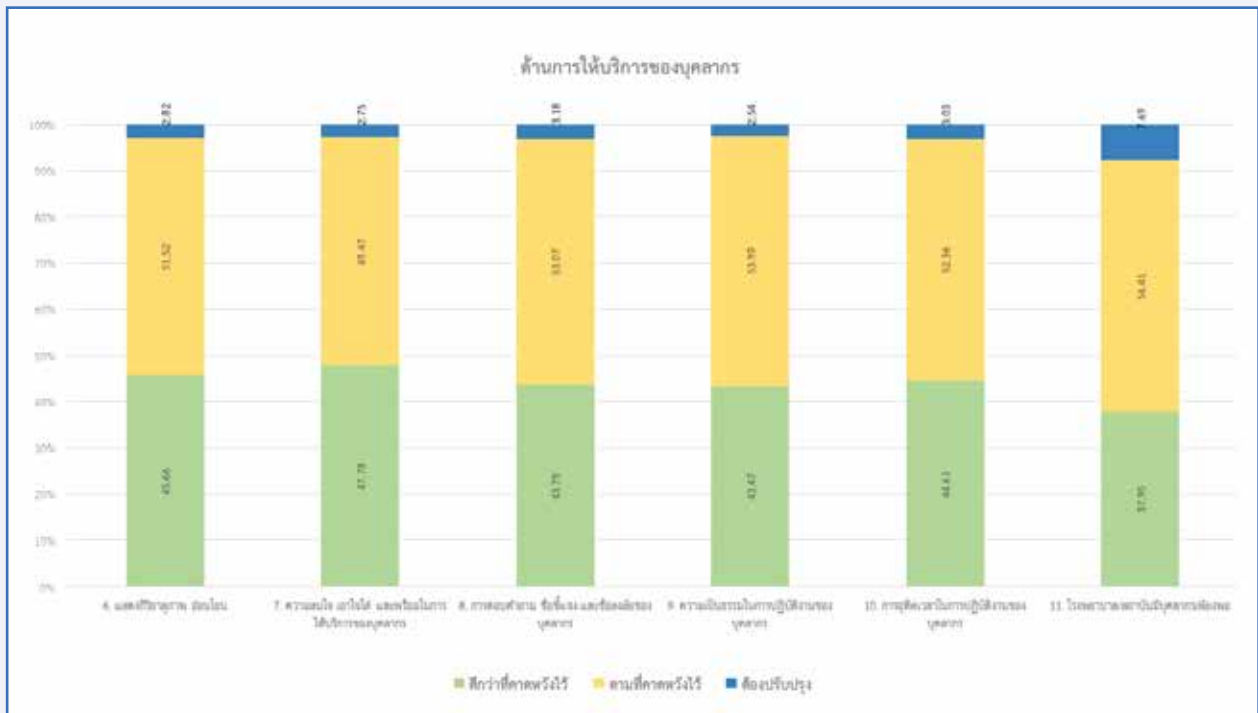
ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร (ข้อ 16-23) อยู่ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 43.18 ตามที่คาดหวังไว้ ร้อยละ 54.57 และต้องปรับปรุง ร้อยละ 2.25 เมื่อพิจารณาระดับที่คาดหวังและระดับที่ต่ำกว่าคาดหวังสูงสุด คือ บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติมีระดับความคาดหวังสูงสุด (ร้อยละ 98.73) เครื่องมือ/อุปกรณ์ครบและทันสมัยมีระดับความคาดหวังต่ำสุด (ร้อยละ 96.89) (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 3 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในภาพรวม



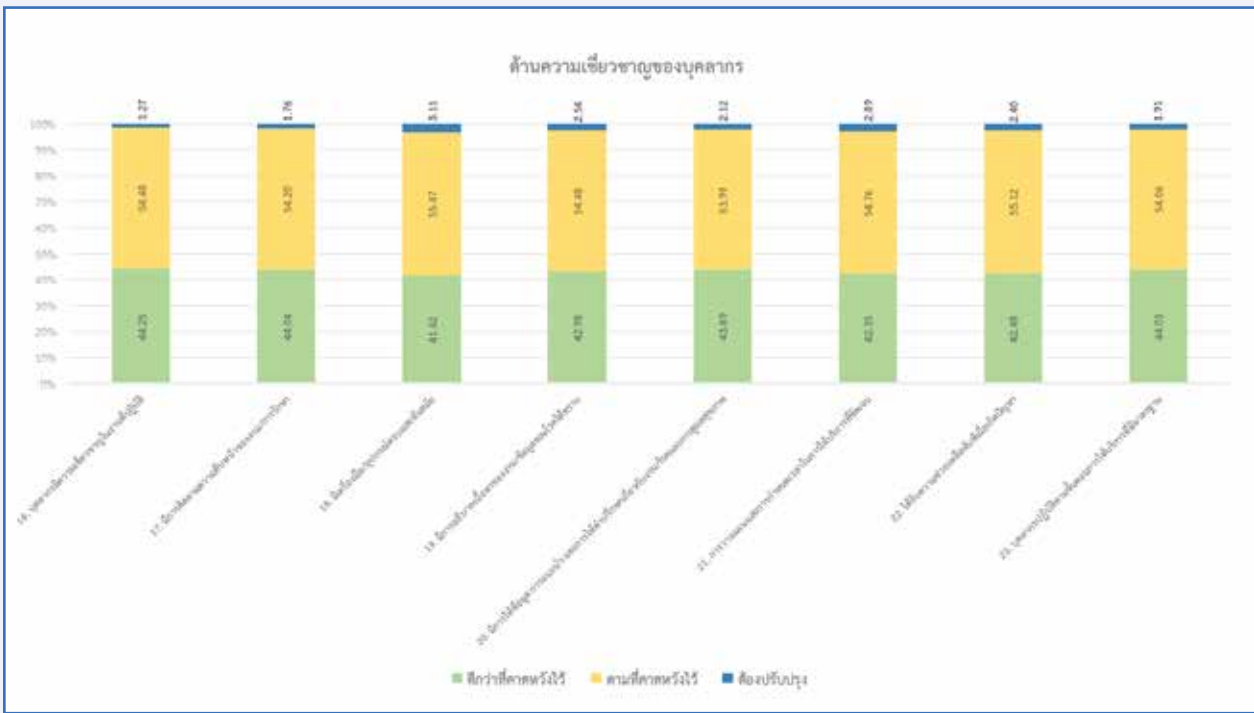
ภาพที่ 4 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านคุณภาพการให้บริการ



ภาพที่ 5 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านการให้บริการของบุคลากร



ภาพที่ 6 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 7 ความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร

วิจารณ์

จากผลการวิจัย พบว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ อยู่ในระดับดี กว่าที่คาดหวังไว้ร้อยละ 42.04 ตามที่คาดหวังไว้ร้อยละ 54.80 และต้องปรับปรุงร้อยละ 3.16 ซึ่งพิจารณาได้ว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ความคาดหวังที่อยู่ในระดับต้องปรับปรุงน้อยกว่าค่าความคาดหวังในระดับดีกว่าความคาดหวังถึง 8 เท่า สามารถวิเคราะห์ได้ว่านโยบายการให้บริการแบบ Smart OPD ของโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์เป็นนโยบายที่ประสบความสำเร็จ สามารถบรรลุเป้าหมายคือ ลดระยะเวลารอคอย และลดความแออัด อันเป็นผลมาจากปัจจัยแห่งความสำเร็จต่าง ๆ อาทิ ลักษณะของนโยบาย ขั้นตอนการสื่อสารและถ่ายทอดนโยบายสู่การปฏิบัติ ภาวะผู้นำและการสนับสนุนของผู้บริหาร ความเพียงพอของทรัพยากร (คน เงิน ของ) การเห็นความสำคัญเห็นประโยชน์ รวมทั้งความมุ่งมั่นทุ่มเทของผู้ปฏิบัติ การสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติ การสนับสนุนและความร่วมมือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดนี้ ล้วนส่งผลต่อความสำเร็จของนโยบาย Smart OPD อย่างไรก็ตามมีข้อมูลความคาดหวังในระดับต่ำของโรงพยาบาล/สถาบันบางแห่ง ได้แก่ ด้านระยะเวลาในการรอคอย และด้านโรงพยาบาล/สถาบันมีบุคลากรเพียงพอ ซึ่งจะเป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานและกรมการแพทย์ ในการพัฒนาต่อไป การปรับปรุงบริการผู้ป่วยนอกให้เป็น Smart OPD ส่วนใหญ่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ รายงานความคาดหวังและความพึงพอใจของการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ รายงานความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล² ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้ใช้บริการในหน่วยตรวจผู้ป่วยนอกกรณีเวช โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัย³ ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล จังหวัดตรัง⁴ พบว่า

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยงานวิจัยของผู้วิจัยนั้นจะมีข้อแตกต่างจากงานวิจัยอื่น ๆ คือ งานวิจัยของผู้วิจัยจะสำรวจในโรงพยาบาล/สถาบัน ในสังกัดกรมการแพทย์ทั้ง 31 หน่วยงาน ขณะที่งานวิจัยอื่น ๆ จะเป็นการสำรวจเพียงหน่วยงานเดียว ด้วยการที่โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ครอบคลุมทุกสาขาของโรคระดับตติยภูมิ ประกอบกับมีที่ตั้งอยู่ในทุกภูมิภาคของประเทศ ส่งผลให้ผลการวิจัยที่ได้มีข้อดีคือ สามารถอธิบายถึงภาพรวมของสถานการณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในการใช้บริการโรงพยาบาล/สถาบันของภาครัฐในระดับประเทศได้ แต่ด้วยสาเหตุดังกล่าว ก็จะทำให้ผลที่ได้ไม่อาจเฉพาะเจาะจงไปในโรงพยาบาล/สถาบันแต่ละแห่ง ทำให้ไม่อาจทราบถึงผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่จำแนกเป็นรายหน่วยงานได้

ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นด้านที่มีระดับคะแนนความคาดหวังในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้มากต่ำที่สุด และระดับคะแนนต้องปรับปรุงมากที่สุด โดยเฉพาะด้านระยะเวลารอคอย ซึ่งเป็นหัวข้อย่อยที่มีคะแนนความคาดหวังในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ต่ำที่สุดของทุกหัวข้อย่อย ซึ่งอาจมีสาเหตุเป็นเพราะผู้ป่วยของโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์มีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการที่โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์เป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิ รักษาโรคที่ยากซับซ้อน ทำให้การรักษาผู้ป่วยแต่ละรายต้องใช้เวลาานาน ทั้งหมดนี้ล้วนส่งผลต่อระยะเวลารอคอยทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า⁵ พบว่าด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด และรองลงมาเป็นด้านขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งในรายงานของผู้วิจัยกำหนดให้เป็นหนึ่งในหัวข้อย่อยของด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านการให้บริการของบุคลากร เป็นด้านที่มีระดับคะแนนความคาดหวังสูงในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้มากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง

กับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล มหาราชนครเชียงใหม่⁶ ที่มีผลความพึงพอใจด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่สูงที่สุดจากทุกด้านเช่นกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาจากหัวข้อย่อย ทั้ง 4 หัวข้อ พบว่าหัวข้อย่อยด้านความปลอดภัยและความเป็น มาตรฐานของสถานที่จะมีค่าคะแนนในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้สูง ที่สุด และด้านสถานที่พักคอย เพื่อรอเรียกคิวเพียงพอมีค่าคะแนน ในระดับดีกว่าที่คาดหวังไว้ต่ำสุด ซึ่งจะสอดคล้องกับความ พึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วย นอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี⁷ ในหัวข้อ ความพึงพอใจของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยาที่มีผลคะแนนความพึง พพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้งความคาดหวังก่อนได้รับการและ การรับรู้ภายหลังได้รับการน้อยที่สุดในหัวข้อความเป็นรูปธรรม ของการบริการ

ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร เป็นด้านที่มีความคาดหวัง ของผู้รับบริการอยู่ในระดับต้องปรับปรุงน้อยที่สุด ซึ่งเป็นเพราะ โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์เป็นโรงพยาบาล ในระดับตติยภูมิ ประกอบไปด้วยบุคลากรด้านการแพทย์และ สาธารณสุขที่มีความชำนาญเป็นจำนวนมาก สอดคล้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลวชิรสมเด็จเจ้า⁸ ที่มีค่าความพึงพอใจในด้านการได้ รับการตรวจจากบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสามารถวินิจฉัย โรคได้อย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตาม หัวข้อย่อยของ แต่ละด้านที่มีผู้รับบริการแสดงความรู้สึกว่าได้บริการต่ำกว่าความ คาดหวังมากกว่าร้อยละ 5 คือ หัวข้อด้านระยะเวลาในการรอคอย และด้านโรงพยาบาล/สถาบันมีบุคลากรเพียงพอ สอดคล้องกับ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของคลินิกศัลยกรรม ออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช⁹ ที่ระดับคุณภาพ การบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ ในหัวข้อการให้ บริการตรงเวลาที่กำหนดเป็นหัวข้อที่มีระดับคะแนนน้อยที่สุด

References

1. Department of Health. Bangkok GREEN & CLEAN Hospital Plus (BKKGC+). 2020.
2. Kheyui W, Tiwasingh C, Ratchakomn W. Patient's Expectation and Satisfaction in Service Quality Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. Mahidol R2R e-Journal 2018; 1:101-19.
3. Sumdaengrit B, Lohacharoenvanich N. Expectation and Perception of Nursing Service Quality of Clients at Gynecological Outpatient's Department in University Hospital. Journal of Nurses' association of Thailand, north-eastern division 2013; 4:161-69.
4. Lambhan N. Customer Expectation of Service Quality Providing by Sub-district Health Promoting Hospitals, Trang Province. Songkhla: Thaksin University; 2011.
5. Longsawasd R. The clients' satisfaction of out-patient department service in Somdetphaphutalertla Hospital. Hua Hin Sook Jai Klai Kangwon Journal 2019; 3:70-80.
6. Santimanokul J. Satisfaction with Services of the Outpatient Department at Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. Chiang Mai: Maejo University; 2004.
7. Chadit W. Clients' Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Service Quality at Chaophraya Yommarat Hospital Suphanburi Provice. Veridian E-Journal, Silpakorn University 2016; 1:161-71.
8. Trakulboonnate N. The Satisfaction of Outpatient Department Service in The Princess Mother Navuti Hospital. Journal of The Police Nurses; 2017; 2:64-73.
9. Rojcharoenngam P. The Expectations and Perceptions of Service Quality in Orthopedic Surgery Clinic Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital, Maharaj Nakhon Si Thammarat Hospital Medicine Journal 2017; 1:45-56.
10. Theerachaisakul S. Service Quality of Chiangrai Prachanukroh Hospital's Staff Muang District, Chiangrai Province. Chiang Mai: Maejo University. 2014.

และยังมีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงด้านความแออัดของสถานที่ ให้บริการด้วย คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย¹⁰ พบว่า หัวข้อระยะเวลาการรอคอยการรับการรักษาน้อยกว่า 1 ชั่วโมงมีค่าเฉลี่ย ของคะแนนการบริการที่ได้รับด้านการตอบสนองความต้องการต่ำ ที่สุด และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า⁵ ที่ระบุว่าปัญหา ที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ รอรับยานาน และหน้าห้อง จ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความแออัด ซึ่งสถานพยาบาลทั้ง 3 แห่งเป็นโรง พยาบาลรัฐที่มีปริมาณผู้รับบริการเป็นจำนวนมากจึงไม่สอดคล้อง กับจำนวนบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ควร เพิ่มจำนวนและกระจายไปยังผู้รับบริการ ในหน่วยงานย่อยต่าง ๆ รวมถึงเพิ่มช่องทางการเก็บข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ อาทิ การ สัมภาษณ์ การเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น ซึ่งจะเป็นข้อมูล สะท้อนการบริการ Smart OPD ได้ความชัดเจนยิ่งขึ้น

สรุป

โรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์มีผลคาดหวัง ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่คาดหวังและ ดีกว่าที่คาดหวังไว้ (ร้อยละ 96.84)

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ให้ความอนุเคราะห์และสนับสนุนการดำเนินการ เป็นอย่างดีจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งจากผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาล/สถาบันในสังกัดกรมการแพทย์ที่สละเวลาตอบ แบบสำรวจ รวมถึงผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาล/สถาบัน ในสังกัดกรมการแพทย์ที่อำนวยความสะดวก ทำให้การศึกษา ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี