

การศึกษาปัญหาการผัดนัดของผู้ป่วยที่มารับบริการคลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี

ชนัพร กาฝากส้ม¹, ณิชภา เตชาปภาทัทย์¹, มานินี ทองดี¹, สุภา อ่อนเข้ม¹, อุมพร อุดมทรัพย์กุล²,
วรรณดา ไล่สวน¹

¹ ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ ประเทศไทย

² กลุ่มสาขาวิชาระบาดวิทยาคลินิกและชีวสถิติ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ ประเทศไทย

บทนำ: อุบัติการณ์ของผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ที่รอคิวนัดหมายนานมากกว่า 1 เดือน แต่กลับไม่มารับบริการตามการนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนัดหมายจะนำไปสู่พัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการผัดนัดของผู้รับบริการ

วิธีการศึกษา: การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการผัดนัดของคลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการจำนวน 330 คน ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

ผลการศึกษา: ผู้มารับบริการ จำนวน 330 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.0 อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 76.7 ใช้สิทธิข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.9 โดยผู้มารับบริการมาพบแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 75.5 มารับบริการด้านหัตถการ คิดเป็นร้อยละ 24.5 เคยผัดนัด คิดเป็นร้อยละ 72.1 และไม่เคยผัดนัด คิดเป็นร้อยละ 27.9 ปัจจัยที่ส่งผลให้มารับบริการตามนัด ได้แก่ ระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป ที่มารับบริการนัดยาและทำหัตถการ การเดินทางโดยรถส่วนตัว และรถรับจ้าง และระยะเวลาในการรอนานน้อยกว่าเท่ากับ 1 ชั่วโมง ความรู้สึกพึงพอใจและอยากมารับบริการ ปัจจัยที่ส่งผลให้ผัดนัด ได้แก่ การคว้านนัดผัด ลืมนัด ภาวะการเจ็บป่วย ยาเหลือปริมาณมาก ภาวะของโรคสงบ และความไม่พอใจระบบบริการของโรงพยาบาล นอกจากนี้ ผู้มารับบริการยังไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน (Application) RAMA Appointment คิดเป็นร้อยละ 83.3

สรุป: การศึกษานี้แสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยหลายอย่างที่ส่งผลต่อการผัดนัดของผู้มารับบริการ ซึ่งควรหาแนวทางในการแก้ไขเพื่อลดอัตราการผัดนัด

คำสำคัญ: การผัดนัด โรคภูมิแพ้ ปัจจัยที่มีผลต่อการผัดนัด

Rama Med J: doi:10.33165/rmj.2019.42.1.115287

Received: April 17, 2018 Revised: December 28, 2018 Accepted: January 11, 2019

Corresponding Author:

วรรณดา ไล่สวน
ภาควิชาอายุรศาสตร์
คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
270 ถนนพระรามที่ 6
แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี
กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย
โทรศัพท์ +669 5654 4265
อีเมล aunatty2000@yahoo.com





บทนำ

โรคภูมิแพ้เป็นกลุ่มโรคที่มีอาการแสดงได้หลายระบบ เช่น เยื่อจมูกอักเสบ ผื่นผิวหนังอักเสบ โรคหืด รวมทั้งภาวะแพ้อาหารรุนแรง ซึ่งเกิดจากการแพ้ยา อาหารและแมลง ความชุกของโรคภูมิแพ้มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย ซึ่งพบว่ามีความชุกเพิ่มขึ้น 3 - 4 เท่า ภายในระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา¹⁻³

จากรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้พบความชุกของโรคเยื่อจมูกอักเสบจากสารก่อภูมิแพ้ร้อยละ 58 และโรคหืดร้อยละ 19.7⁴ นอกจากนี้ มีรายงานการศึกษาพบว่าโรคโพรงจมูกอักเสบจากสารก่อภูมิแพ้ โรคหืด รวมทั้ง ผื่นผิวหนังอักเสบที่เกิดจากสารก่อภูมิแพ้ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของผู้ป่วยลดลงทั้งด้านการเรียน การทำงาน การนอน และยังส่งผลต่อบุคลิกภาพด้วย⁵⁻⁷ ซึ่งหากไม่ได้รับการรักษาที่เหมาะสมและต่อเนื่องอาจก่อให้เกิดภาวะแทรกซ้อน² เช่น ริดสีดวงจมูก ภาวะไซนัสอักเสบเรื้อรัง หูชั้นกลางอักเสบ นอนกรน ปอดอุดกั้นเรื้อรัง และผิวหนังติดเชื้อ อีกทั้งส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น⁸

ทั้งนี้ จากการศึกษาในเบื้องต้นโดยการติดตามการมาตามนัดของผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ ภายในระยะเวลา 3 ปี (พ.ศ. 2556 - 2558) ที่ผ่านมา พบว่าในแต่ละปีมีผู้ป่วยผัดขัง จำนวน 288 ครั้ง 540 ครั้ง และ 688 ครั้ง ตามลำดับ (ข้อมูลสถิติของคลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี) คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการผัดขังของผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี เพื่อเป็นแนวทางช่วยเหลือผู้ป่วยต่อไปในอนาคต และทำให้ผู้ป่วยได้รับประโยชน์จากการบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ตลอดจนนำไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่เหมาะสมตามความต้องการของผู้ป่วยและสอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาลรามธิบดีต่อไป

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการผัดขังของผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี เพื่อเป็นแนวทางในการลดอัตราการผัดขังต่อไป

วิธีการศึกษา

การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ในกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยโรคภูมิแพ้ในผู้ใหญ่ จำนวน 330 คน อายุตั้งแต่ 15 ปี ถึง 89 ปี ที่มารับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 15 ข้อ เป็นคำถามแบบมีตัวเลือกและแบบเติมคำในช่องว่าง ตอนที่ 2 ปัญหาการผัดขัง และข้อมูลคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ เป็นคำถามแบบมีตัวเลือกและแบบเติมตัวเลือกตามระดับความสำคัญ เช่น 1 สำคัญมาก และ 5 สำคัญเป็นลำดับที่ 5 และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเป็นการเติมคำในช่องว่าง

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 10 (SPSS Statistics for Windows, Version 10.0. Chicago: SPSS Inc; 2001) เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, SD) การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการมาตามนัด การผัดขัง และสาเหตุของการผัดขังของผู้รับบริการโดยใช้สถิติ Chi-square test และ *t* test กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .05 ($P < .05$)

การศึกษานี้ได้รับการอนุมัติดำเนินการวิจัยโดยการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 2559/549 เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2559

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี จำนวน 330 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.5 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 28.5 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.1 และเข้ารับ



บริการด้วยโรคภูมิแพ้จมูก คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ โรคหอบหืด แพ้ยา และแพ้อาหาร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.0 อาศัยอยู่ในกรุงเทพฯและปริมณฑล คิดเป็นร้อยละ 76.7 ใช้สิทธิการรักษาข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 37.9 เมื่อพิจารณาตามประเภทของการเข้ารับบริการในคลินิกพบว่า ผู้รับบริการมาพบแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 75.5 และมารับบริการฉีดยาภูมิแพ้และทำหัตถการ คิดเป็นร้อยละ 24.5 (ตารางที่ 1)

ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ

ผลการสำรวจระยะเวลาการรอคอยในการเข้าพบแพทย์พบว่า ใช้เวลานั่งรอคิวประมาณ 0.5 - 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 73.1 นั่งรอนานกว่า 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 14.2 และรอพบแพทย์เกินเวลานัดจริงตั้งแต่ 2 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.7 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรอรับยากกลับบ้านนาน 1 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 60.3

จากการสำรวจด้านความรู้สึกที่มีต่อการได้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระบบบริการและอยากมารับบริการมาตามนัด คิดเป็นร้อยละ 73.3 และผู้รับบริการมีความเบื่อหน่ายไม่อยากมาโรงพยาบาลเนื่องจากระบบมีความยุ่งยาก คิดเป็นร้อยละ 26.7 (ตารางที่ 2)

ปัจจัยที่มีผลต่อการมาตามนัดของผู้รับบริการ

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน (Application) RAMA Appointment¹ คิดเป็นร้อยละ 83.3 และมีเพียงร้อยละ 16.7 ที่เคยใช้แอปพลิเคชันดังกล่าว การสำรวจปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการมาตามนัดพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโทขึ้นไป มีความรับผิดชอบในการมาตามนัดมากกว่ากลุ่มการศึกษาอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) และผู้มารับบริการเพื่อฉีดยาและทำหัตถการ มีการผัดนัดน้อยกว่าผู้ที่มาพบแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 21.4 และร้อยละ 78.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ (N = 330)

รายการ	จำนวน (%)
เพศ	
ชาย	94 (28.5)
หญิง	236 (71.5)
อายุ, ปี	
15 - 30	79 (23.9)
31 - 45	87 (26.4)
46 - 55	58 (17.6)
≥ 56	106 (32.1)
การวินิจฉัยโรค	
โรคภูมิแพ้จมูก	172 (52.1)
แพ้ยา	55 (16.7)
แพ้อาหาร	16 (4.8)
หอบหืด	86 (26.1)
ไม่ทราบข้อมูล	1 (0.3)
ระดับการศึกษา	
ประถมศึกษา	38 (11.5)
มัธยมศึกษาตอนต้น	5 (1.5)
มัธยมศึกษาตอนปลาย	62 (18.8)
ปริญญาตรี	188 (57.0)
ปริญญาโทหรือสูงกว่าปริญญาโท	36 (10.9)
ไม่ได้เรียน	1 (0.3)
ที่อยู่อาศัย	
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	253 (76.7)
ต่างจังหวัด	77 (23.3)
สิทธิการรักษาพยาบาล	
ข้าราชการ	125 (37.9)
ประกันสังคม	79 (23.9)
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท)	48 (14.6)
ประกันชีวิต	9 (2.7)
ไม่มีสิทธิ (ชำระเงินสด)	69 (20.9)
ประเภทการรับบริการ	
พบแพทย์	249 (75.5)
ฉีดยาภูมิแพ้และทำหัตถการ	81 (24.5)



การศึกษาเกี่ยวกับพาหนะที่ใช้เดินทางมาโรงพยาบาลพบว่า การเดินทางที่มีความสะดวกสบายและสามารถกำหนดเวลาในการเดินทางได้แน่นอน เช่น ใช้บริการรถแท็กซี่หรือรถรับจ้าง และรถส่วนตัว ทำให้ผู้รับบริการมาตามนัดได้มากกว่าการเดินทางโดยรถสาธารณะคิดเป็นร้อยละ 60.9 และร้อยละ 39.1 ตามลำดับ ปัจจัยทางด้านคุณภาพระยะเวลาการรอคอยยาน้อยกว่า 1 ชั่วโมงเป็นปัจจัยเชิงบวกที่ทำให้ผู้รับบริการไม่ผัดนัด

ส่วนปัจจัยเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อ การมาตามนัดของผู้รับบริการและเป็นสาเหตุ 5 อันดับแรก ได้แก่ การเจ็บป่วยไม่สบายในช่วงที่มีการนัดหมาย คิดเป็นร้อยละ 75.7 ลืมวันนัด คิดเป็นร้อยละ 70.9 คู่วันนัดผิด คิดเป็นร้อยละ

64.2 ยังมียาเหลืออยู่ คิดเป็นร้อยละ 47.9 และโรคสงบ (อาการดี) คิดเป็นร้อยละ 23.3 (ตารางที่ 3)

นอกจากนี้ การศึกษานี้ได้ให้ผู้รับบริการมีโอกาสเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาการผัดนัด โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 63.8 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาที่ทางโรงพยาบาลไม่สามารถช่วยแก้ไขให้ผู้รับบริการได้ และผู้รับบริการประมาณร้อยละ 36.2 มีความคิดเห็นว่าการที่ทางโรงพยาบาลสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้โดยการแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนนัดหมาย 2-3 วัน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ส่งข้อความ (SMS หรือ LINE) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หากผัดนัดสามารถขอมารับบริการได้ในวันถัดไป

ตารางที่ 2. ข้อมูลคุณภาพการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี (N = 330)

รายการ	จำนวน (%)
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอพบแพทย์กับที่ระบุในบัตรนัด	
30 นาที	88 (26.8)
45 นาที	73 (22.1)
1 ชั่วโมง	80 (24.2)
1 ชั่วโมง 30 นาที	47 (14.2)
2 ชั่วโมง	42 (12.7)
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอยา	
03 นาที	35 (10.6)
45 นาที	31 (9.4)
1 ชั่วโมง	65 (19.7)
1 ชั่วโมง 30 นาที	72 (21.8)
2 ชั่วโมง	127 (38.5)
ความรู้สึกของผู้ป่วยที่มารับบริการ	
เบื่อ	76 (23.1)
พึงพอใจ	124 (37.6)
ไม่ยอมมาเนื่องจากมีความยุ่งยาก	12 (3.6)
ยอมมาพบตามกำหนด	118 (35.7)

ตารางที่ 3. สาเหตุการผัดนัดของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี (N = 330)

สาเหตุ*	จำนวน (%)
ติดธุระส่วนตัว	116 (35.1)
ไปต่างจังหวัด	66 (20.0)
ลืมวันนัด	234 (70.9)
ติดประชุม	98 (29.7)
ไม่สบาย	250 (75.7)
ไม่มีเงิน	6 (1.8)
คู่วันนัดผิด	212 (64.2)
ไม่มีใครพามาโรงพยาบาล	16 (4.8)
ยังมียาเหลืออยู่	158 (47.9)
เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยใน	7 (2.1)
อยากเลื่อนวันนัดแต่ติดต่อโรงพยาบาลเพื่อเลื่อนนัดไม่ได้	2 (7.6)
โรคสงบ (อาการดี) ยังไม่ยอมมาโรงพยาบาล	77 (23.3)

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



อภิปรายผล

อุบัติการณ์จากการศึกษานำร่องในเบื้องต้น ในปี พ.ศ. 2558 ณ คลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี ของผู้รับบริการที่รอคิวนัดหมายนานมากกว่า 1 เดือน แต่กลับไม่มารับบริการตามการนัดหมายสูงถึงร้อยละ 22.0 ทำให้เป็นที่มาของการวิจัยนี้ เพื่อหาปัจจัยที่มีผลต่อการนัดหมาย และนำไปสู่พัฒนาระบบงานให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

จากการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการมาตรวจตามนัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาโท การรับบริการหัตถการ เช่น การฉีดวัคซีนโรคภูมิแพ้ ซึ่งมีโอกาสผัดนัดน้อยกว่าการมาพบแพทย์เพียงอย่างเดียว (ร้อยละ 24.6 เปรียบเทียบกับร้อยละ 75.4) รวมทั้งผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการรอรับยากลับบ้านน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ซึ่งมีโอกาสผัดนัดเพียงร้อยละ 9.2 ส่วนปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการผัดนัดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การลืมวันนัด การเจ็บป่วย การคว้านักผัด ผู้รับบริการยังมียาเหลืออยู่และผู้รับบริการมีโรคสงบ (อาการดี)

การลืมวันนัดและการคว้านักผัด เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดถึงร้อยละ 70.9 และ 64.2 ตามลำดับ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ โดยจากความเห็นของผู้รับบริการได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาหลายวิธี ได้แก่ การส่งข้อความแจ้งเตือน (SMS หรือ LINE) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการโทรศัพท์แจ้งเตือนก่อนนัดหมาย 2 - 3 วัน อย่างไรก็ตาม ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลให้ผู้รับบริการลืมวันนัดหรือคว้านักผัด รวมถึงการใช้เทคโนโลยีหรือแอปพลิเคชันเข้ามาช่วยในการแก้ไขปัญหา

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการในคลินิกภูมิแพ้ ไม่เคยใช้แอปพลิเคชัน RAMA Appointment สูงถึงร้อยละ 83.3 แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้จะมีจำนวนน้อยเกินกว่าที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้รับบริการทั้งหมดของโรงพยาบาลรามธิบดี แต่อาจบ่งชี้ได้ว่า มีผู้รับบริการจำนวนไม่น้อยที่ยังเข้าไม่ถึงการใช้งาน

แอปพลิเคชันดังกล่าว ดังนั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการใช้อปพลิเคชันดังกล่าว เช่น ไม่ทราบข้อมูลว่าสามารถเลื่อนนัดโดยใช้แอปพลิเคชันหรือวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันมีความซับซ้อน เพื่อแก้ปัญหาและทำให้ผู้รับบริการสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในโรงพยาบาลได้อย่างคุ้มค่าในอนาคต

ในด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการร้อยละ 60.2 ในคลินิกโรคภูมิแพ้ ใช้ระยะเวลาในการรอรับยานานประมาณ 1.5 - 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นระยะเวลาที่นานมากเมื่อเปรียบเทียบกับรายงานการศึกษาก่อนหน้านี้ ซึ่งทำการศึกษาระยะเวลาในการรอรับยาหลังจากได้มีการพัฒนาระบบบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลปิยะ จังหัดนครราชสีมา และโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า การรอรับยามีระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 26.3 นาที¹⁰ และ 26.7 นาที¹¹ ตามลำดับ แม้ว่าจำนวนผู้รับบริการในโรงพยาบาลรามธิบดีมีจำนวนมากกว่าทั้งสองโรงพยาบาลข้างต้น แต่หากมีการพัฒนาระบบการจ่ายยา อาจทำให้ลดระยะเวลาการรอรับยา ซึ่งเป็นโอกาสในการพัฒนาระบบการบริการในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไปในอนาคตคือ ควรสร้างนวัตกรรมระบบบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานก่อนและหลังการพัฒนางานบริการนัดหมายผู้รับบริการ และควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับปัญหาที่พบและการเข้าถึงแอปพลิเคชัน RAMA Appointment สำหรับการนัดหมาย เพื่อพัฒนาเทคโนโลยีให้เหมาะสมซึ่งอาจมีบทบาทมากขึ้นในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้รับบริการและบุคลากรคลินิกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลรามธิบดี ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและให้ความช่วยเหลือสนับสนุนงานวิจัยนี้สำเร็จไปด้วยดี



References

1. Asher MI, Montefort S, Björkstén B, et al. Worldwide time trends in the prevalence of symptoms of asthma, allergic rhinoconjunctivitis, and eczema in childhood: ISAAC Phases One and Three repeat multicountry cross-sectional surveys. *Lancet*. 2006;368(9537):733-743. doi: 10.1016/S0140-6736(06)69283-0.
2. Bousquet J, Khaltaev N, Cruz AA, et al. Allergic Rhinitis and its Impact on Asthma (ARIA) 2008 update (in collaboration with the World Health Organization, GA(2)LEN and AllerGen). *Allergy*. 2008;63 (Suppl 86):8-160. doi:10.1111/j.1398-9995.2007.01620.x.
3. Bunnag C, Jareoncharsri P, Tantilipikorn P, Vichyanond P, Pawankar R. Epidemiology and current status of allergic rhinitis and asthma in Thailand -- ARIA Asia-Pacific Workshop report. *Asian Pac J Allergy Immunol*. 2009;27(1):79-86.
4. Oncham S, Tongdee M, Dachaprapapitak N, Kafaksom T, Wongsas C, Laisuan W. Prevalence of aeroallergen sensitization from skin prick test in allergy clinic at Ramathibodi Hospital. *Ramathibodi Medical Journal*. 2018;41(2):9-15. doi: 10.14456/rmj.2018.13.
5. Dechapaphitak N, Tongdee M, Wongsas C, Kafaksom T, Udomsubpayakul U, Laisuan W. The correlation between common aeroallergen sensitization and quality of life in adult chronic rhinitis patients. *Ramathibodi Medical Journal*. 2018;41(4): 27-36. doi:10.14456/rmj.2018.40.
6. Craig TJ, McCann JL, Gurevich F, Davies MJ. The correlation between allergic rhinitis and sleep disturbance. *J Allergy Clin Immunol*. 2004;114(5Suppl):S139-S145. doi:10.1016/j.jaci.2004.08.044.
7. Bousquet PJ, Bachert C, Canonica GW, et al. Uncontrolled allergic rhinitis during treatment and its impact on quality of life: a cluster randomized trial. *J Allergy Clin Immunol*. 2010; 126(3):666-8.e1-e5. doi:10.1016/j.jaci.2010.06.034.
8. Meltzer EO, Blaiss MS, Derebery MJ, et al. Burden of allergic rhinitis: results from the Pediatric Allergies in America survey. *J Allergy Clin Immunol*. 2009;124(3 Suppl):S43-S70. doi:10.1016/j.jaci.2009.05.013.
9. Rama Appointment [mobile app]. Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok, Thailand. https://med.mahidol.ac.th/patient_care/th/RamaApp/info/14dec2017-0941. Accessed January 1, 2019.
10. Prayoonhong T, Doasodsas P. Work study and work design of an outpatient dispensing service at Phimai Hospital, Nakhonratchasima. *IJPS*. 2008;4(2):24-35.
11. Chinvarakorn C. Reduction of drug dispensing time for out-patients at Somdetphraphutthalertla Hospital. *Journal of Health Science*. 2016;25(4):664-672.



Study of Factors Associated With Missed Appointments of Patients in Adult Allergy Clinic at Ramathibodi Hospital

Thanuchporn Kafaksom¹, Nichapha Dechapaphapitak¹, Malinee Tongdee¹, Supa Oncham¹, Umaporn Udomsubpayakul², Wannada Laisuan¹

¹ Department of Medicine, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok, Thailand

² Section for Clinical Epidemiology and Biostatistics, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Bangkok, Thailand

Background: The incidence of missed appointment of the patients who were waiting more than 1 month was 22.0%. Therefore, this study was designed to identify factors associated with missed appointment which may lead to better system development.

Objective: To study factors that affect missed appointments.

Methods: This was a survey research using the questionnaire demonstrated factors associated with missed appointments. This study included 330 patients who had been serving from October 2016 to March 2017 in allergy clinic at Ramathibodi Hospital.

Results: Of the 330 patients, 71.5% were female, 57.0% graduated a bachelor degree, 76.7% lived in Bangkok and nearby provinces, and 37.9% used civil servant medical benefit. Among 75.5% of patients had general appointments, 24.5% had intervention appointment, 72.1% experienced missed appointments, and only 27.9% never been defaulted. Factors associated with never been defaulted appointments were degree graduation higher than bachelor degree, appointment for intervention, conveniency of commuted methods, and lesser waiting time at the hospital. While factors affecting missed appointments were error checking for dates, forgotten the dates, the good condition of the illness, remission of disease activities, still exist much of medicine, and boring with the service system of the hospital. Approximately 83.3% of patients did not use Rama Appointment, a mobile application for appointment management.

Conclusions: There are many factors associated with missed appointments which provide opportunity for quality improvement.

Keywords: Appointment, Allergy disease, Factor of missed appointment

Rama Med J: doi:10.33165/rmj.2019.42.1.115287

Received: April 17, 2018 **Revised:** December 28, 2018 **Accepted:** January 11, 2019

Corresponding Author:

Wannada Laisuan
Department of Medicine,
Faculty of Medicine
Ramathibodi Hospital,
Mahidol University,
270 Rama VI Road, Ratchathewi,
Bangkok 10400, Thailand.
Telephone: +669 5654 4265
E-mail: aunatty2000@yahoo.com

