



ประกาศจังหวัดขอนแก่น

เรื่อง รายชื่อผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคลเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ  
ของโรงพยาบาลขอนแก่น สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๖/ว ๑๔ ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินบุคคลเพื่อเลื่อนขั้นแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในตำแหน่งระดับควบ และมีผู้ครองตำแหน่งนั้นอยู่ โดยให้ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประเมินบุคคลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ อ.ก.พ. กรม กำหนด นั้น

จังหวัดขอนแก่น ได้คัดเลือกข้าราชการผู้ผ่านการประเมินบุคคลที่จะเข้ารับการประเมินผลงาน เพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น (ตำแหน่งระดับควบ) จำนวน ๑ ราย ดังนี้

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่งที่ได้รับการคัดเลือก	ส่วนราชการ
๑	นางสาวพัชรี สุธุข	นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ (ด้านบริการทางวิชาการ)	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น โรงพยาบาลขอนแก่น กลุ่มงานเวชกรรมสังคม งานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน และศูนย์สุขภาพชุมชนเขตเมือง

รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้ผู้ผ่านการประเมินบุคคล เพื่อเลื่อนระดับสูงขึ้น จัดส่งผลงานประเมินตามจำนวนและเงื่อนไขที่คณะกรรมการประเมินผลงานกำหนด ภายใน ๑๘๐ วัน นับแต่วันที่ประกาศรายชื่อผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคล หากพ้นระยะเวลาดังกล่าวแล้ว ผู้ที่ผ่านการประเมินบุคคลยังไม่ส่งผลงานจะต้องขอรับการประเมินบุคคลใหม่ อนึ่ง หากมีผู้ใดจะทักท้วงให้ทักท้วงได้ ภายใน ๓๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ประกาศ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายพันธ์เทพ เสาโกศล)

รองผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น  
ผู้มีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๕๗



## ส่วนที่ ๒ ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

๑. ชื่อผลงาน ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่น

๒. ระยะเวลาที่ดำเนินการ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔

๓. ความรู้ ความชำนาญงาน หรือความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

สืบเนื่องจากแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ ๒๐ เป็นเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ในด้านสุขภาพเน้นความเชื่อมโยงให้สามารถนำสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยมีหลักการด้านสาธารณสุขที่สำคัญคือ ยึดคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาเพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี มีกรอบเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) มีปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข ตามรัฐธรรมนูญว่าด้วยระบบสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ เป็นกรอบแนวทางแผนระยะ ๒๐ ปี ด้านสาธารณสุข เพื่อวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ ๕ ปี เพื่อคนไทยมีสุขภาพแข็งแรง สามารถสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศได้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเป้าหมายสำคัญในการให้บริการสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และสร้างระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม ตลอดจนขยายความครอบคลุมและยกระดับคุณภาพของหน่วยบริการทุกระดับให้มีศักยภาพรองรับการเข้าถึงบริการของประชาชนทุกกลุ่มอย่างเหมาะสม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการการให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคมมุ่งเน้นการสร้างหลักประกันและการจัดบริการที่ครอบคลุมเป็นธรรม ร่วมสร้างระบบสุขภาพพอเพียงซึ่งหมายถึง การพัฒนาสุขภาพของประชาชนไปสู่การมีสุขภาพะทั้งมิติกายจิต สังคม และปัญญา โดยมีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เข้มแข็ง เพียงพอและเข้าถึงได้สะดวก ตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของประชาชนบนต้นทุนที่เหมาะสมแผนกผู้ป่วยนอก (Out Patient Department : OPD) และหน่วยบริการสาธารณสุขเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญในการให้บริการตั้งแต่แรกเริ่ม โดยมีงานหลัก คือ การให้บริการประชาชนทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุ ตั้งแต่ระดับปฐมภูมิ ทติยภูมิ และตติยภูมิ โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาโรคต่างๆ ประกอบด้วย อายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก และข้อ กุมารเวชกรรม สูตินรีเวชกรรม หูคอจมูก ทันตกรรม และเวชศาสตร์ฟื้นฟูเชื่อมโยงเครือข่ายบริการโรงพยาบาลขอนแก่น โดยมีหน่วยงานสนับสนุนที่ให้บริการแบบสหสาขา ประกอบด้วย แพทย์เชี่ยวชาญในสาขาโรคต่างๆ เวชระเบียน เพล ประชาสัมพันธ์ ห้องชันสูตร เภสัชกรรม เอกซเรย์ กายภาพบำบัด โภชนากร และอื่นๆ อีกหลายสาขา ให้บริการในวันเวลาราชการ ตั้งแต่ ๐๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. บริการสำหรับคลินิกเฉพาะทางนอกเวลาราชการวันราชการ ตั้งแต่ ๑๖.๓๐ - ๒๐.๓๐ น. และ ๐๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ในวันเสาร์ อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีผู้ใช้บริการเฉลี่ย ๓,๔๑๙ ราย/วัน ซึ่งจากสถิติดังกล่าวจะพบว่า มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้นในทุกๆ ปีส่วนหนึ่งมาจากกระแสความตื่นตัวในการดูแลสุขภาพ และมีบริการทางการแพทย์เพิ่มขึ้นซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการผู้ป่วยนอกที่ผู้ใช้บริการมีความหลากหลาย และมีจำนวนมากภายในเวลาที่จำกัด การจัดการสำหรับผู้ให้บริการผู้ป่วยนอกและเครือข่ายนั้น ต้องอาศัยระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพจึงจะสามารถให้บริการพยาบาลเป็นไปอย่างมีคุณภาพได้เป้าหมายของหน่วยงาน คือบริการถูกต้องปลอดภัย ผู้รับบริการได้ความรู้และมีความพึงพอใจจากการใช้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถกลับไปดูแลตนเองที่บ้านได้อย่างถูกต้อง ไม่ป่วยเป็นโรคเดิมซ้ำขึ้นมาบ่อยๆ หรือรู้จักการดูแลและป้องกันตนเองไม่ให้เกิดโรคอื่นๆ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อการบริการความคาดหวังของผู้ป่วย ญาติและประชาชนทั่วไปเมื่อมารับบริการที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น จะได้รับบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงทุกครั้งแต่เนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลมีความซับซ้อนละเอียดอ่อน มีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากโอกาสเกิดความผิดพลาด หรือไม่สมบูรณ์ หรือเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในสิ่งที่ไม่พึงประสงค์และประชาชนมีความต้องการที่จะได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้นซึ่งคุณภาพของการบริการสามารถประเมินได้โดยการวัด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้วิจัยในฐานะนักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ของกลุ่มงานและรับผิดชอบการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรโดยเฉพาะตัวชี้วัดความพึงพอใจผู้ป่วยนอกร่วมกับทีมกลุ่มงานผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นเพื่อที่นำมาผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพในลำดับถัดไป

โดยการประเมินคุณภาพของการบริการให้ครอบคลุม ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ๒) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ๔) ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพบริการ ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ส่งผลให้เกิดความประทับใจ และต้องการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นต่อไป

#### ๔. สรุปสาระสำคัญ ขั้นตอนการดำเนินการ และเป้าหมายของงาน

##### สรุปสาระสำคัญ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเป้าหมาย (>๙๐ ใช้เกณฑ์ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลขอนแก่น) เนื่องจากมีการปรับแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้รับบริการสามารถลงข้อมูลการประเมินความพึงพอใจได้ทั้งแบบสอบถามขณะรับบริการ และผ่านระบบ QR Code ได้ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปสะท้อนความต้องการได้สะดวกมากขึ้นนอกจากนี้งานผู้ป่วยนอกได้นำข้อมูลที่เป็นโอกาสพัฒนาและเสียงสะท้อนจากผู้ใช้บริการมาวิเคราะห์และปรับปรุงการบริการได้แก่ รอคอยนาน แออัดการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลน้อย พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม และจากสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-๑๙ ทำให้ระบบบริการผู้ป่วยนอกที่มีผู้ใช้บริการเฉลี่ยวันละ ๓,๗๐๐ ราย ต้องดำเนินงานตามมาตรการ Covid free setting ภายใต้อาคารที่ให้บริการที่จำกัด โดยจัดพื้นที่แยกคลินิกโรคติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ จัดระบบการคัดกรองและเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงการติดเชื้อโควิด-๑๙ โรคทุกห้องตรวจ เพิ่มระบบการให้คำปรึกษาโดยการเชื่อมโยงกับเครือข่ายการบริการในสาขาต่างๆในการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรังเช่น โรคเบาหวาน โรคไต โรคหัวใจ โรคลมชักโรคหอบหืดและถุงลมโป่งพอง วัณโรค มีการใช้ระบบ Refill ยา การจัดส่งยาทางไปรษณีย์ การรับยาร้านยาใกล้บ้าน เพื่อลดจำนวนผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล ในด้านการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลน้อยไม่ครบถ้วน หน่วยงานได้พัฒนาเพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการหน้าห้องตรวจ จัดทำป้ายสื่อสารและสื่อวีดิทัศน์ขั้นตอนบริการหน้าห้องตรวจ ให้มีพยาบาลผู้จัดการรายกรณีกลุ่มโรคสำคัญเพื่อให้ข้อมูลที่สำคัญได้ครบถ้วนมีการกำกับติดตามอาการ ตลอดจนการเป็นที่ปรึกษาเมื่ออยู่ที่บ้าน และเชื่อมประสานกับเครือข่ายการให้บริการด้านพฤติกรรมบริการ มีการเน้นย้ำให้บุคลากรได้รับทราบค่านิยมของโรงพยาบาล การบริการดีเป็นประเด็นที่สำคัญในการให้บริการงานผู้ป่วยนอก จากผลการดำเนินงานดังกล่าวผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นตามลำดับ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น

##### ขั้นตอนการดำเนินการ

๑. ศึกษารูปแบบการประเมินความพึงพอใจ ผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นเดิม
๒. ปรับปรุงรูปแบบการประเมินผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นร่วมกับเครือข่ายและผู้เกี่ยวข้อง
๓. ดำเนินการประเมินความพึงพอใจระบบบริการผู้ป่วยนอก และเครือข่ายดังนี้
  - ๓.๑ กำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยการสุ่มแบบเจาะจงจำนวนเดือนละ ๑,๕๘๐ ราย แยกตามแผนกต่างๆ ได้แก่ ห้องตรวจอายุรกรรม ๑, อายุรกรรม ๒, ศัลยกรรม, ศัลยกรรมกระดูกและข้อ, กุมารเวชกรรม, จักษุ, โสต คอ นาสิก, ประกันสังคม, วางแผนครอบครัว, ฝากครรภ์, นรีเวชกรรม, เวชกรรมฟื้นฟู, จิตเวช, ทันตกรรม, ฉีดยา-ทำแผล, คำปรึกษา และเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่น

๓.๒ ใช้แบบฟอร์มของ กพร.ทั้งรูปแบบเอกสารและแบบ application

๓.๓ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายเดือน

๔. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และ google form ใช้สถิติร้อยละ

๕. นำผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนางาน เพื่อการวางแผนพัฒนา

#### เป้าหมายของงาน

๑. ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับดีและดีมาก

๒. ลดความแออัดในพื้นที่รอตรวจ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกเครือข่ายพึงพอใจต่อระบบบริการ

๓. ลดระยะเวลาการรอคอย เพิ่มความเชื่อมั่นคุณภาพการให้บริการ

#### ๕. ผลสำเร็จของงาน (เชิงปริมาณ/เชิงคุณภาพ)

การศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นซึ่งผลการศึกษาแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น ระหว่างปี ๒๕๖๓ - ๒๕๖๔ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน ๔,๒๓๔ ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น ๓ ส่วน ได้แก่ ๑) ข้อมูลทั่วไป ๒) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการ และ ๓) ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลครั้งนี้

ผลจากการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกและเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่นภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๔ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๘.๑๓ ความพึงพอใจต่อการจัดบริการภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ และความพึงพอใจต่อสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๓ ในส่วนความผูกพันที่มีต่อองค์กร ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการ ซึ่งร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ ๙๗.๗๕ และร้อยละผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ ๙๗.๔๗

ด้านข้อเสนอแนะ พบว่า รอคอยนานและมีหลายขั้นตอน ปรับปรุงที่จอดรถไม่เพียงพอและอยู่ไกล สถานที่ในการรองรับผู้ป่วยและห้องตรวจคัดแยกไม่เพียงพอและเพิ่มบุคลากร แพทย์ พยาบาลในการให้บริการผู้ป่วยอีกเพราะไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ไม่ควรลัดคิว และไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วย ควรให้ข้อมูลขั้นตอน คำแนะนำผู้ป่วย และควรสื่อสารให้ชัดเจนเข้าใจง่าย เพิ่มจำนวนเก้าอี้นั่งรอตรวจ และดูแลความสะอาดของสถานที่ มีห้องน้ำเพียงพอกับผู้รับบริการ ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลขั้นตอนบริการ รวมถึงมีการแยกพื้นที่ให้บริการในส่วนกลุ่มเสี่ยงติดเชื้อโรค COVID-๑๙

#### ๖. การนำไปใช้ประโยชน์/ผลกระทบ

นำประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้านมาเป็นโอกาสพัฒนางานบริการผู้ป่วยนอก ดังนี้

๑. **ด้านโครงสร้าง** ผู้มารับบริการจำนวนมาก และมาช่วงเวลาเดียวกัน พื้นที่ไม่เพียงพอ เกิดความแออัด การสื่อสารไม่ครอบคลุม ห้องน้ำห้องส้วมไม่เพียงพอ ไม่มีที่จอดรถ

##### การพัฒนา

๑. เพิ่มพื้นที่บริการห้องตรวจคัดกรองโรคติดเชื้อ

๒. ปรับป้ายสื่อสาร เปลี่ยนสีประตูให้ตรงกับบัตรคิว/บัตรนัดของห้องตรวจ

๓. ปรับเปลี่ยน/เพิ่มจุดการบริการ ได้แก่ จัดคลินิกเฉพาะทาง, การบริการตรวจเลือด, ห้องจ่ายยา, ปรับภูมิทัศน์ หน้าอาคาร และหน้าห้องตรวจ, การจัดกิจกรรม ๕ ส, จัดมุมเรียนรู้, เพิ่มจำนวนห้องน้ำห้องส้วม

**๒. ด้านบริการ** การบริการมีระยะเวลารอคอยนาน เกิดความแออัด  
**การพัฒนา**

๑. การพัฒนาระบบบริการ โดยเพิ่มการบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลา เพิ่มบริการตรวจรักษาในคลินิกเฉพาะโรค โดยแพทย์เฉพาะสาขา

๒. จัดช่องทางรับผู้ป่วย (Green channel) สำหรับผู้ป่วยผู้พิการ ผู้สูงอายุ พัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อและคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลา

๓. การลดเวลาการใช้บริการโดยการนำ IT มาใช้ในการรายงานผล Lab

๔. จัดการบริการเชิงรุก เช่น การตรวจรักษาโรคทางจักษุที่โรงพยาบาลน้ำพอง, ตรวจและผ่าตัดผู้ป่วยโรคทางเดินปัสสาวะที่โรงพยาบาลชุมแพ, การตรวจประเมินความพิการทางหูที่อำเภอบ้านไผ่, การตรวจทางศัลยกรรมกระดูกและข้อที่โรงพยาบาลขอนแก่น ๒

**๓. ด้านบุคลากร**

เนื่องจากความซับซ้อนของโรคและอาการผู้ป่วยมีความหลากหลายตามสาขาโรคที่ใช้บริการ บุคลากรจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาสมรรถนะเพื่อที่จะให้บริการผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุมและปลอดภัย รวมทั้งเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับยุค Thailand ๔.๐ และประชาคมอาเซียน

**การพัฒนา**

๑. การพัฒนาบุคลากรในด้านการรักษาพยาบาลและการบริการผู้ป่วยเฉพาะโรค

๒. งานสนับสนุนอื่นๆ เช่น การสื่อสารภาษาต่างประเทศต่างๆ, ระบบคอมพิวเตอร์

**๗. ความยุ่งยากและซับซ้อนในการดำเนินการ**

๗.๑ ความรีบเร่งของความต้องการใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการไม่ยินดีให้ข้อมูล

๗.๒ การเข้าถึงรูปแบบการประเมินผ่าน Application มีน้อย

๗.๓ ชุดข้อมูลจำนวนมากขอใช้เวลาในการวิเคราะห์นาน

**๘. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ**

๘.๑ ชุดข้อมูลจำนวนมากขอใช้เวลาในการวิเคราะห์นาน

๘.๒ การปรับปรุงประเด็นการประเมินล่าช้า

**๙. ข้อเสนอแนะ**

- ส่งเสริมให้มีการประเมินผ่าน Application ให้เพิ่มขึ้นเพื่อลดระยะเวลาและจำนวนบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล

**๑๐. การเผยแพร่ผลงาน**

- ไม่มี

**๑๑. ผู้มีส่วนร่วมในผลงาน (ถ้ามี)**

- นางสาวพัชรี สู้สุข สัตส่วนผลงาน ๑๐๐%


ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวพัชรี สู้สุข)

วันที่ 1 เดือน พ.ย พ.ศ. ๖๕

ขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

รายชื่อผู้มีส่วนร่วมในผลงาน	ลงลายมือชื่อ
นางสาวพัชรี สุธุข	

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ)..... 

(นายนิติกร สอนชา)

ตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม

วันที่..... 6 .....เดือน..... 21.4 .....พ.ศ..... 65

ผู้บังคับบัญชาที่กำกับดูแล

(ลงชื่อ)..... 

(นายเกรียงศักดิ์ วัชรนุกุลเกียรติ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไป

## แบบเสนอแนวคิดการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน (ระดับชำนาญการ)

๑. เรื่อง ลดระยะเวลาารอคอยผู้ป่วยนอก

๒. หลักการและเหตุผล

ในการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น ได้มีการกำหนดเป้าหมายและการพัฒนาให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่รวดเร็ว โดยไม่นานกว่ามาตรฐานระยะเวลาารอคอยผู้ป่วยนอกภายใน ๓ ชั่วโมงจากข้อมูลปี พ.ศ. ๒๕๖๒ พบว่าร้อยละผู้ป่วยที่ได้รับบริการผู้ป่วยนอกภายใน ๓ ชั่วโมง ๕๖.๔๕ มีค่าต่ำกว่าเป้าหมายและมีแนวโน้มลดลง ในบริบทโรงพยาบาลขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยที่มีอาการซับซ้อนที่ต้องได้รับการตรวจวินิจฉัยและรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญในการดูแลรักษาผู้ป่วย ด้านอุบัติเหตุ หัวใจ มะเร็ง ทารกแรกเกิด และการปลูกถ่ายอวัยวะจากข้อมูลตั้งแต่ปี พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ พบว่าระยะเวลาารอคอยผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ ในบริบทโรงพยาบาลขอนแก่นเป็นโรงพยาบาลศูนย์ระดับตติยภูมิ ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยที่มีอาการซับซ้อนที่ต้องได้รับการตรวจวินิจฉัยและรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นโรงพยาบาลแม่ข่ายของเขตสุขภาพที่ ๗ ในการดูแลรักษาผู้ป่วยด้านอุบัติเหตุ หัวใจ มะเร็ง ทารกแรกเกิด และการปลูกถ่ายอวัยวะ แนวโน้มของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยมีจำนวนผู้ป่วยนอก ๙๔๙,๑๐๘, ๙๔๖,๐๗๕ และ ๙๖๘,๐๙๕ ราย ในปี ๒๕๖๒, ๒๕๖๓ และ ๒๕๖๔ ตามลำดับ ถึงแม้ว่ามีสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-๑๙ การให้บริการในห้องตรวจผู้ป่วยนอกยังมีความแออัด จำนวนผู้ใช้บริการเฉลี่ย ๓,๗๗๘ รายต่อวัน มีจำนวนเพิ่มขึ้นกว่าจากปีที่ผ่านมาร้อยละ ๒.๒๗ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องการมารับการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจทางรังสีวิทยาก่อนพบแพทย์ร้อยละ ๗๘.๖๐ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ เช่น โรคระบบทางเดินอาหาร โรคหัวใจ โรคไต โรคเบาหวาน และคลินิกโรคระบบประสาทวิทยาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการประเมินอาการผู้ป่วยนาน และยังพบอัตราการขาดนัดภาพรวมผู้ป่วยนอกร้อยละ ๒๒.๓ ทำให้ระบบบริการไม่กระจายในแต่ละวันที่ให้บริการ ส่งผลให้ระยะเวลาารอคอยผู้ป่วยนอกในปี ๒๕๖๔ เพิ่มขึ้น ๒๐๕ นาที จึงได้พัฒนาระบบบริการในด้านต่างๆ ที่ต่อเนื่อง ในการนำระบบ Lean มาวิเคราะห์และพัฒนาระบบบริการ ขยายการจัดระบบนัดหมายผู้ป่วยส่งต่อผู้ป่วยนอกพัฒนาระบบการส่งต่อเครือข่ายโรงพยาบาลขอนแก่น และเขตสุขภาพที่ ๗ การเพิ่มจำนวนวันคลินิกการให้บริการที่ใช้ระยะเวลานาน จัดเพิ่มบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการ การพัฒนาเครือข่ายการบริการในสาขาต่างๆ การพัฒนาระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้เครื่องมือที่ทันสมัยมาช่วยในการประเมินผู้ป่วย การส่งยาทางไปรษณีย์ และร้านยาคุณภาพ แม้ว่าจะระยะเวลาารอคอยการรับบริการภาพรวมจะไม่ลดลง แต่ผู้ป่วยในกลุ่มที่รับกิจกรรมที่พัฒนา และไม่มีอาการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือการตรวจทางรังสีวิทยา เช่น คลินิก ARV, ห้องตรวจหูด คอ จมูก, ห้องฝากครรภ์และวางแผนครอบครัว, ห้องตรวจประกันสังคม, ห้องตรวจนรีเวช มีระยะเวลาารอคอยลดลงเฉลี่ย ๔๕-๖๐ นาที



### ๓. บทวิเคราะห์/แนวคิด/ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

#### บทวิเคราะห์

งานผู้ป่วยนอก เป็นหน่วยงานสำคัญด้านหน้าของโรงพยาบาล ความรวดเร็วของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญอย่างยิ่งของการให้บริการด้านสุขภาพเพราะผู้รับบริการส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องความเจ็บป่วยทางกาย ซึ่งการรอคอยนานอาจทำให้ภาวะสุขภาพแย่ลง นอกจากนี้ยังอาจทำให้ผู้ป่วยและญาติมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของโรงพยาบาล

ระยะเวลาตั้งแต่จุดรับบัตรจนถึงแพทย์ตรวจเสร็จ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดเปรียบเทียบระยะเวลาการรอคอยในการมารับบริการ จึงได้เกิดกลยุทธ์ในการลดระยะเวลาการรอคอยโดยมีการพัฒนา ดังนี้

๑. ปรับรูปแบบการให้บริการ โดยมีการสร้างป้ายสื่อสาร แสดงลำดับคิวเข้าตรวจ

๒. ปรับพฤติกรรมบริการให้เกิดจิตอาสาของการบริการในงานประจำ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมที่จะปฏิบัติกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจพอใจและสบายใจ โดยการสร้างบุคลิกภาพ การเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ

๓. จัดสิ่งแวดล้อมให้สะอาด ปลอดภัย มีอากาศถ่ายเทสะดวก เพื่อลดความตึงเครียดขณะรอคอย

#### แนวคิด

ระยะเวลาการรอคอยเป็นปัจจัยสำคัญที่สามารถส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเป็นอีกหนึ่งเหตุผลของการมารับบริการ เนื่องจากผลกระทบที่เกิดจากการรอคอยนานจะทำให้ความพึงพอใจลดลง และเกิดความแออัด เกิดความล่าช้าในการตรวจรักษา การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก โดยการจัดรูปแบบการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยปรับปรุงให้ระยะเวลาการคอยลดลงตามลำดับ เป็นหลักประกันว่า งานบริการผู้ป่วยนอกมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน เน้นการดูแลผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางและให้การดูแลโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ

#### ข้อเสนอ และข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข

๑. การพัฒนาระบบบริการ โดยเพิ่มการบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลา เพิ่มบริการตรวจรักษาในคลินิกเฉพาะโรค โดยแพทย์เฉพาะสาขา

๒. จัดช่องทางรับผู้ป่วย (Green channel) สำหรับผู้ป่วยผู้พิการ ผู้สูงอายุ พัฒนาระบบการนัดหมายผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อและคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลา

๓. การลดเวลาการใช้บริการโดยการนำ IT มาใช้ในการรายงานผล Lab

๔. จัดการบริการเชิงรุก เช่น การตรวจรักษาโรคทางจักษุที่โรงพยาบาลน้ำพอง ตรวจและผ่าตัดผู้ป่วยโรคทางเดินปัสสาวะที่โรงพยาบาลชุมแพ การตรวจประเมินความพิการทางหูที่อำเภอบ้านไผ่ การตรวจทางศัลยกรรมกระดูกและข้อที่โรงพยาบาลขอนแก่น ๒

๕. การจัดระบบส่งยาทางไปรษณีย์

#### ๔. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ ลดจำนวนผู้ป่วยในเวลาเพื่อมารับบริการนอกเวลาได้มากกว่า ๓,๐๐๐ รายต่อเดือน

๔.๒ กลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการนัดหมายผ่านระบบจองคิว Refer และนอกเวลา ได้รับการจัดเข้าสู่ระบบ Green Chanel ร้อยละ ๑๐๐

๔.๓ ระยะเวลาการรอคอย ตั้งแต่เริ่มบริการจนถึงสิ้นสุดการรับบริการลดลง

๕. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผู้รับบริการที่มารับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่นได้รับการที่รวดเร็วระยะเวลารอคอยในการใช้บริการลดลง ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น เพิ่มมากขึ้น

ลงชื่อ.....พัชรี.....ผู้เสนอแนวคิด/วิธีการ  
(นางสาวพัชรี สุธุข)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

วันที่..... 1 .....เดือน..... มิ.ย ..... พ.ศ. ๒๕๖๖