

การพัฒนางานรับผู้ป่วยใหม่  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสงฆ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ.2559

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

การพัฒนางานรับผู้ป่วยใหม่ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสงฆ์

A DEVELOPMENT OF A NEW MODEL IN ADMITTING AT OUTPATIENT DEPARTMENT , PRIEST HOSPITAL.

เพชรชณี วงศ์มาก 5537944 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมชาติ ไตรรักษา, พ.บ., อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน-สุขภาพจิตชุมชน), มนต์ชัย ชูมนุมานาวิน, พ.บ., ว.ว.(ศัลยกรรมอโรปิติกส์)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยพัฒนาเชิงทดลองแบบสองกลุ่มวัดผลก่อนหลังการทดลองนี้ เพื่อพัฒนางานรับผู้ป่วยใหม่ โดยใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ นำไปทดลองที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสงฆ์ ระหว่าง 2 กุมภาพันธ์ 2558 ถึง 30 มิถุนายน 2558 โดยให้แผนกผู้ป่วยนอก สถาบันมะเร็งแห่งชาติเป็นกลุ่มควบคุม กลุ่มตัวอย่าง คือ การดำเนินงานรับผู้ป่วยใหม่ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสงฆ์ ในช่วงก่อนและหลังการทดลอง ของพื้นที่วิจัยและพื้นที่ควบคุม รวม 120 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 143 คน รวม 166 ครั้ง วัดผลการดำเนินงานด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลาและแรงงานที่ใช้ ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง และด้านเศรษฐศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที ค่าสถิติเพียร์ซี ค่าสถิติวิลค็อกสัน ค่าสถิติแมนวิทซ์นีย์ ที่ระดับแอลฟา 0.05 และ การวิเคราะห์เนื้อหา

พบว่า ในการพัฒนารูปแบบ ได้นำหลักวิชาการที่เกี่ยวข้อง มาประยุกต์อย่างสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ทดลอง โดยใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ มีการกำหนดลักษณะและองค์ประกอบหลักของรูปแบบให้มีความเหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วม มีการจัดทำผังงานไหลเวียนของงานรับผู้ป่วยใหม่ให้เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน หลังการทดลอง พบว่า ปริมาณงานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้เพิ่มขึ้น ( $p<0.001$ ) อัตราความถูกต้องของการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ( $p<0.001$ ) ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ลดลง ( $p<0.001$ ) แรงงานเฉลี่ยที่ใช้ลดลง ( $p<0.001$ ) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น ( $p<0.001$ ) และ ต้นทุนต่อหน่วยในการให้บริการลดลง ( $p<0.001$ ) รูปแบบที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 14 หลักการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 6 ฉบับ มีโครงสร้างด้านคน เงิน ของ และระบบงานที่ชัดเจน และมีวิธีการนำรูปแบบไปดำเนินการอย่างต่อเนื่องสู่ความยั่งยืน ที่เหมาะสม สามารถทำได้จริงในบริบทของโรงพยาบาลสงฆ์ เน้นการปฏิบัติที่ไม่ซับซ้อน สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง เสนอแนะให้ดำเนินการวิจัยต่อไป จนได้ตัวแบบของงานรับผู้ป่วยใหม่ที่สมบูรณ์ ให้ขยายผลการพัฒนาไปสู่งานอื่นๆ ทั้งในและนอกกรมการแพทย์ สนับสนุนการนำรูปแบบและวิธีการที่ใช้ในการวิจัยนี้ ไปเผยแพร่ให้เป็นหนึ่งในตัวอย่างของการทำงานประจำให้เป็นงานวิจัย (R2R) ด้วยกระบวนการจัดการความรู้และระบบเครือข่าย รวมทั้งข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ของทั้งกรมการแพทย์ และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ

คำสำคัญ: การรับผู้ป่วยใหม่ / วิจัยพัฒนาเชิงทดลอง / การพัฒนารูปแบบ / งานประจำสู่งานวิจัย / วิจัยและพัฒนา

**A DEVELOPMENT OF A NEW MODEL IN ADMITTING AT OUTPATIENT DEPARTMENT, PRIEST HOSPITAL.****PETCHANEE VONGMAK 5537944 PPH/M****M.Sc. (PUBLIC HEALTH)****THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMCHART TORUGSA, M.D., DIPLOMA IN PREVENTIVE MEDICINE (COMMUNITY MENTAL HEALTH), MONTCHAI CHUMNUMNAWIN , M.D., CERTIFICATE IN ORTHOPEDIC SURGERY****ABSTRACT**

This study was an Experimental Development Research (EDR) that aimed to develop new model of admitting patients using available resources. The study was conducted at the Out Patient Department, Priest Hospital from 2nd February 2015 – 30th June 2015 using patients from the National Cancer Institute as the control group. The sample group was 120 cases of Admitted patients at the OPD of Priest Hospital. There were 143 respondents who answered the questionnaire, from a total of 166 hospital employees. The questionnaire was used to evaluate operational results in terms of quantity of workload, quality of work, operational time and workforce, economics and satisfaction of the involved persons and economics. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, paired-t test, Wilcoxon, Mann Whitney U at the alpha level of 0.05 and content analysis.

The results showed that the model that has been developed by applying relevant theories to the experimental area using available resources with appropriate, accurate, and complete characteristics and main compositions were easy to be complied by the operational officers with a clear written flow chart of admitting patients. The experimental results revealed that the average workload per workforce increased ( $p < 0.001$ ), accuracy of work increased ( $p < 0.001$ ), average service time decreased ( $p < 0.001$ ), satisfaction level of service providers increased ( $p < 0.001$ ), and the cost per service providing unit decreased ( $p < 0.001$ ). The developed model was composed of 14 principles and 2 related laws with clear human, financial, material structure, and working system. The model could be implemented for its sustainability. The simple implementation of the model would be in the Priest Hospital. The focused to provide a continual care of the patients. It is suggested that a further study be conducted to cover other areas that were not addressed by this present research.

**KEY WORDS : ADMITTING/ EXPERIMENTAL DEVELOPMENT RESEARCH /  
MODEL DEVELOPMENT / R2R/ R&D**

292 pages