

วันนขา ฤทธิสิทธิ์ 2552: การวิเคราะห์และพัฒนาระบบการให้บริการผู้ป่วย กรณีศึกษา
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติ) สาขาวิชาสถิติ
ภาควิชาสถิติ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: รองศาสตราจารย์จรัสย์ สุขะเกตุ, วท.ม. 150 หน้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบระบบการให้บริการผู้ป่วย แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
สกลนคร จังหวัดสกลนคร จำนวน 3 งานคือ งานเวชระเบียน งานตรวจโรค และงานเภสัชกรรม

งานเวชระเบียน ระบบเดิม มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสิทธิ์ จำนวน 2 คน, คัดกรองและแจกบัตรคิว 1 คน,
คั่นบัตร 3 คน, ลงทะเบียนส่งตรวจ 3 คน, ลงทะเบียนผู้ป่วยใหม่ 1 คน ระบบใหม่ มี 1 ระบบซึ่งเหมือนระบบเดิม
โดยเพิ่มเจ้าหน้าที่คัดกรองและแจกบัตรคิว จากเดิม 1 คนเป็น 2 คน ผลการจำลอง 100 ครั้งพบว่า ระบบที่ 1
ผู้ป่วยใช้เวลาในระบบทั้งสิ้นน้อยกว่า 60% ของระบบเดิม และเจ้าหน้าที่ในแผนกคัดกรองมีเปอร์เซ็นต์ว่างงาน
ไม่เกิน 50% ซึ่งดีกว่าระบบเดิม

งานตรวจโรค พบว่าห้องตรวจศัลยกรรม ระบบเดิม มีเจ้าหน้าที่ซึ่งนำหนักและวัดความดัน 1 คน ,
ซักประวัติ 1 คน, แพทย์ 2 คน (ออกตรวจ 10.00 น.), เขียนบัตรนัดและใบสั่งยา 1 คน ระบบที่ 1 เหมือนระบบ
เดิมแต่แพทย์ออกตรวจเร็วขึ้นเป็น 09.30 น. ระบบที่ 2 เหมือนระบบเดิม แต่เพิ่มแพทย์ ที่ออกตรวจเป็น 3 คน
ผลการวิเคราะห์การจำลองแบบ 100 ครั้ง พบว่า ระบบที่ 1 ผู้ป่วยใช้เวลาทั้งหมดในระบบน้อยกว่า 60% ของเวลา
ทั้งหมดของระบบเดิม หรือไม่เกิน 3000 วินาทีและแพทย์มีเปอร์เซ็นต์การว่างงานไม่เกิน 50% ห้องตรวจ
อายุรกรรม ระบบเดิม มีเจ้าหน้าที่ ซึ่งนำหนักและวัดความดัน 1 คน, ซักประวัติ 1 คน, แพทย์ 3 คน (ออกตรวจ
10.00 น.), เขียนบัตรนัดและใบสั่งยา 1 คน ระบบที่ 1 เหมือนระบบเดิมแต่แพทย์ออกตรวจเร็วขึ้นเป็น 09.30 น.
จากการจำลองแบบ 100 ครั้งพบว่า ระบบที่ 1 ผู้ป่วยใช้เวลาทั้งหมดในระบบน้อยกว่า 60% ของเวลาทั้งหมดของ
ระบบเดิม หรือไม่เกิน 3000 วินาที และแพทย์มีเปอร์เซ็นต์การว่างงานไม่เกิน 50%

งานเภสัชกรรม ระบบเดิมมี เจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบยา 1 คน, เจ้าหน้าที่พิมพ์ฉลากยา 3 คน, ดัดฉลากยา
และจับคู่ใบสั่งยา 1 คน, จัดยา 1 คน, ตรวจสอบยา 1 คน, จ่ายยาและให้คำแนะนำ 1 คน ระบบที่ 1 เจ้าหน้าที่
ตรวจสอบใบยา 1 คน เจ้าหน้าที่พิมพ์ฉลากยา 2 คน, ดัดฉลากยาและจับคู่ใบสั่งยา 2 คน, จัดยา 1 คน, ตรวจสอบ
ยา 1 คน, จ่ายยาและให้คำแนะนำ 1 คนระบบที่ 2 คือระบบที่ 1 ที่เพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจสอบใบยาเป็น 2 คน ผลการ
จำลองแบบ 100 ครั้ง เมื่อพิจารณาระยะเวลาที่ใช้ทั้งหมดในระบบแล้ว พบว่า ระบบที่ 1 เป็นระบบที่ทำการ
บริหารกำลังคนที่มีให้เหมาะสมกับปริมาณงานมากที่สุด