บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาการจัดการให้บริการผู้ป่วยนอกอย่างมีประสิทธิผล ของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ต่างๆ ของการจัดการ การวางแผนการให้บริการ โดยการประเมินผลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล รวมทั้งหัวหน้าแผนกต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย ในด้านต่างๆดังนี้

1. ด้านงบประมาณในการดำเนินการของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่น แนลอ้อมน้อย ได้มีการวางแผนในการจัดสรรงบประมาณในแต่ละปีโดยแบ่งเป็นงบลงทุนและงบค่าใช้จ่ายของแต่ละแผนกงาน โดยงบรายได้ของแต่ละแผนกจะเฉลี่ยทั้งหมดร่วมกันระหว่างฝ่ายบริหารระดับสูงกับหัวหน้าหน่วยงาน และหัวหน้าหน่วยงานจะมีหน้าที่ในการเสนองบค่าใช้จ่ายดำเนินการ ซึ่งจะมีการควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณที่กำหนด และมีงบประมาณสำรองเพื่อที่จะใช้จ่ายกรณีที่มีความจำเป็นฉุกเฉิน จึงทำให้ในแต่ละแผนกมีงบประมาณที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของแต่ละแผนก

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย ทางโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยมีการสรรหาบุคลากรมีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของแต่ละตำแหน่งงานทางด้านแพทย์มีการวินิจฉัยโรคที่รวดเร็ว มีความรู้ความสามารถในการสำรวจ วินิจฉัยเฉพาะโรคและให้การรักษาที่รวดเร็ว ผู้ป่วยปลอดภัยได้ตามมาตราฐานด้านพยาบาล มีความรู้ความสามารถในการคัดกรองผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว ส่งผู้ป่วยพบแพทย์เฉพาะทางได้ถูกต้องโดยมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยรายโรค , มีทักษะในด้านการดูแลพยาบาลเบื้องต้น และให้คำแนะนำกับผู้ป่วยรายโรค

แต่การให้บริการของบุคลากร ยังขาดความเอาใจใส่และความเป็นมิตรกับผู้รับบริการ รวมถึงการประสานงานทางด้านต่างๆ บุคลากรมีประสบการณ์น้อยแก้ปัญหาเฉพาะหน้ายังไม่ได้ต้องรอการตัดสินใจจากผู้บังคับบัญชา ด้านการประสานงามขาดการอธิบายขั้นตอนการให้บริการต่อผู้มารับบริการเพื่อรับความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้อาจมีสาเหตุมาจากปริมาณงานที่มาก และจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการขยายพื้นที่ให้บริการ ซึ่งในปัจจุบันงานแผนกรังสีวินิจฉัย มีปัญหาเรื่องการคาดแคลนบุคลากรในวิชาชีพรังสีเป็นจำนวนมาก และ OPD เด็ก ในแผนกเด็กยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการทางโรงพยาบาลจะกำหนดระยะเวลาให้บริการในทุกขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วตามเป้าหมายของโรงพยาบาล โดยมี

การกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอน ดังนี้ระยะเวลารอตรวจเวชระเบียบ ไม่เกิน 5 นาที ระยะเวลารอ ตรวจการ screening จากพยาบาลค่อยพบแพทย์ ไม่เกิน 5นาที การรอตรวจบวกการพบแพทย์ 15 นาที การรอคอยเพื่อรับยาไม่เกิน 10 นาที ภาพรวมการรอคอยกรณีไม่มีการทำ Lab re-RAG หรือหัตถการใดๆ ใช้เวลารอตรวจจากการทำบัตรถึงการรับยา ไม่เกิน 35-40 นาที ทำให้ส่งผลถึงความพอใจของลูกค้า

แต่มีบางแผนกที่มีความล่าช้า เช่น ห้องจ่ายยาจะมีระยะเวลารอตรวจนานมากและโดยมีขั้นตอนค่อนข้างซ้ำซ้อนจากระบบบัตรคิวในสิทธิ์ทั่วไปและสิทธิ์ประกันชีวิต ในหน่วยงานแผนก รังสีวินิจฉัย ปัจจุบันระยะเวลาในการให้บริการต่อการตรวจวินิจฉัยสั้นลงเนื่องจากมีการใช้เทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูลภาพเข้ามาใช้และใช้ระบบถ่ายภาพรังสี เช่น ระบบดิจิตอลและใช้บุคลากรที่มีความชำนาญ แต่ภาพรวมของหน่วยงานยังมีปัญหาเรื่องระยะรอคอยตรวจอยู่บ้างในช่วงเวลา 10.00-12.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่มีคนไข้จำนวนมากและเนื่องจากมีการตรวจวินิจฉัยต่อรายจำนวนหลายรายการตรวจจึงทำให้ระยะรอคอยนานขึ้น , ในหน่วยงานแผนกกายภาพบำบัดระยะเวลาในการให้บริการค่อนข้างรอคอยนาน เนื่องจากการนัดเป็นช่วงเดียวกันเป็นการนัดช่วงยาว นัดหลายคนพร้อมกัน, แผนกห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ระยะเวลาในการบริการในภาพรวมทุกขั้นตอนค่อนข้างช้าเนื่องจากมีการตกหล่นของเอกสาร กระบวนการในการปฏิบัติงานยังไม่ชัดเจน และแผนกผู้ป่วยนอก มีปัญหาเรื่องระยะรอคอย คัดกรอง รอตรวจนาน รอยานาน

4. ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อย จะเน้นความสามารถบวกกับคุณภาพของบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน ทั้งแพทย์ พยาบาล เทคนิคการแพทย์ โดยมีระบบการสรรหา การประเมินผลงานการให้รางวัล เพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ และแพทย์ของโรงพยาบาลจะมีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาโรคทุกสาขาโดยได้รับการประเมินคุณภาพ Hospital accreditation จากสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พร้อมเปิดบริการคลีนิคแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคถึงเที่ยงคืน และบริการอุบัติเหตุฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีความน่าเชื่อถือทั้งในเรื่องมาตรฐานการให้บริการ ด้านการแพทย์มีความชำนาญ พนักงานทุกคนบริการด้วยจิตใจเป็นนักบริการที่ดี เครื่องมือมีความทันสมัยและเที่ยงตรง แต่ยังมีการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ควรมีการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ทำให้คนรู้จักมากขึ้น

5. ด้านสภาพแวดล้อมมีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ทั้งความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสถานที่จอดรถ การบำบัดน้ำเสีย การรักษามลภาวะภาพในโรงพยาบาล รวมถึงความสวยงามและบุคลากรภายในโรงพยาบาลทุกคน ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยมีสิ่งแวดล้อมที่ค่อนข้างพอใช้ และมุมพักผ่อน มีการจัดภูมิทัศน์สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม มีจุดแผนผังและป้ายชื่อห้องต่างๆชัดเจน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีห่างไกลถนนที่มีเสียงอึกกระทึก และตั้งอยู่ในพื้นที่สงบเงียบดีเหมาะกับการเข้าพักรักษา สิ่งแวดล้อมรอบๆโรงพยาบาลมีความปลอดภัยถ้า เช่น มีราวจับในห้องน้ำผู้ป่วย ขยะถูกกำจัด ตามระบบ IC ที่ได้มาตราฐาน

สภาพแวดล้อมของหน่วยงานแต่ละแผนก เช่นห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์ สถานที่ในการให้บริการบางจุดยังไม่เหมาะสมและไม่เพียงพอกับปริมาณผู้รับบริการทำให้เกิด ความแออัด บางจุดให้บริการควรแบ่งแยกให้เป็นสัดส่วน เช่น ผู้รับบริการที่มีโอกาสในการแพร่เชื้อ, แผนกผู้ป่วยนอก

สภาพแวดล้อมห้องตรวจมีสภาพเก่า ระบบปรับอากาศและระบบอ่างล้างมือยังไม่ค่อยดี การจัดการเรื่องที่จอดรถยังไม่ค่อยเป็นระเบียบ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ร้านสะดวกซื้อมีค่อนข้างน้อย ควรมีระบบความปลอดภัยให้มากกว่านี้ เช่น บอกทางหนีไฟในเวลากลางคืน และระบบการป้องกันการติดเชื้อ การแพร่กระจายเชื้อในแผนกที่ดูแลผู้ป่วยติดเชื้อ

6. ด้านการพยาบาลการพยาบาลมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการรักษาพยาบาลโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ด้านการพยาบาลของโรงพยาบาลวิชัยเวชอินเตอร์เนชั่นแนลอ้อมน้อยจึงมีการฝึกอบรมพยาบาลเฉพาะทาง เพื่อความเชื่อมั่นในการดูแลผู้ป่วยอย่างถูกต้อง รวดเร็ว เช่น พยาบาลเฉพาะทางด้านฉุกเฉิน ด้านการผ่าตัด พยาบาล ICU พยาบาลเฉพาะทางด้านหัวใจ ด้านกระดูกและข้อ เป็นต้น ซึ่งทำให้ด้านการพยาบาลมีความรู้ความสามารถที่ดี มีทีมฝ่ายการพยาบาลที่มีความเข้มแข็ง ให้บริการด้วยมาตรฐานที่ดี มีการรักษาและให้การพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพไม่มีข้อผิดพลาดในการรักษาพยาบาลเกิดขึ้น และลูกค้า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

7.ด้านอื่นๆ วิสัยทัศน์ ในการพัฒนาระบบบริการมีความสำคัญยิ่ง เพื่อตอบสนองได้ทันตามความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้บริการเกินความคาดหมายของลูกค้า เช่น การบริการคลีนิคผู้ป่วยนอก การแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางถึงเที่ยงคืน การบริการบวกเพิ่มคลีนิคเวชศาสตร์การกีฬา เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของคนยุคใหม่ที่ห่วงใยสุขภาพ คลีนิคชะลอวัย เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่รับบริการในการบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย ควรยึดหลักด้านบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรกๆโดยมีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของแต่ละตำแหน่งงาน มีความรู้ความสามารถในการสำรวจ วินิจฉัยเฉพาะโรค และให้การรักษาที่รวดเร็ว ปลอดภัยได้ตามมาตราฐานด้านพยาบาลโดยมีการฝึกอบรมเสริมทักษะและควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อภาระงานของในแต่ละหน่วยงาน

2. การรอคอยการตรวจของแพทย์และการให้รายละเอียด ต้องมีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนไม่ควรให้ผู้มาใช้บริการรอคอยนานเกินไปเพื่อให้มั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

3. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ควรมีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อรองรับการบริการที่มีจำนวนมาก

4. ควรสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีความเชื่อมั่น และภักดีต่อองค์กรเพราะจะเป็นกลไกสำคัญในการตอกย้ำความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลแก่ผู้มารับบริการ

5. ในด้านสภาพแวดล้อม ควรมีการจัดสถานที่จอดรถควรมีหลังคาบังแดด/ฝน และทางเดินยกระดับหรือฟุตบาทที่มีหลังคาและไฟสว่าง

6. เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลควรที่มีความรู้ความสามารถและมีความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการเพื่อให้เป็นที่พึงพอใจมากยิ่งขึ้น

7. ควรเพิ่มกิจกรรมที่เป็นธรรมเพื่อเป็นองค์กรของคนในชุมชน และควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อที่เข้าถึงประชาชนมากกว่านี้ เช่น ช่องเคเบิ้ลTV วิทยุชุมชน โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ

ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้อาจมีข้อขาดตกบกพร่องบางประการ เนื่องจากหลายสาเหตุ ดังนั้นหากมีการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปจึงควรพิจารณาข้อเสนอแนะต่อไปนี้

1. ควรศึกษาความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาและการพัฒนาพนักงานผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่รับบริการในการบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

2. ควรศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพพนักงานผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่รับบริการในการบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

3. ศึกษาปัญจัยทางด้านอื่นที่อาจจะมีผลต่อความคิดเห็นผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่รับบริการในการบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล อ้อมน้อย

4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่รับบริการในการบริการของผู้ป่วยนอกที่ต่างสถานบริการ

5. ควรมีการตรวจสอบความคิดเห็นของผู้มารับบริการอยู่เสมอเพื่อศึกษาปัจจัยสาเหตุของความคิดเหตุซึ่งมักจะมีการเปลี่ยนแปลงของในส่วนผู้บริการ