

# การพัฒนากระบวนการนัดแบบเหลื่อมเวลา เพื่อลดความแออัดและลดระยะเวลารอคอย

## ความสำคัญ

นัดเหลื่อมเวลา ระยะเวลารอคอย Smart OPD Smart service

## สรุปผลงานโดยย่อ

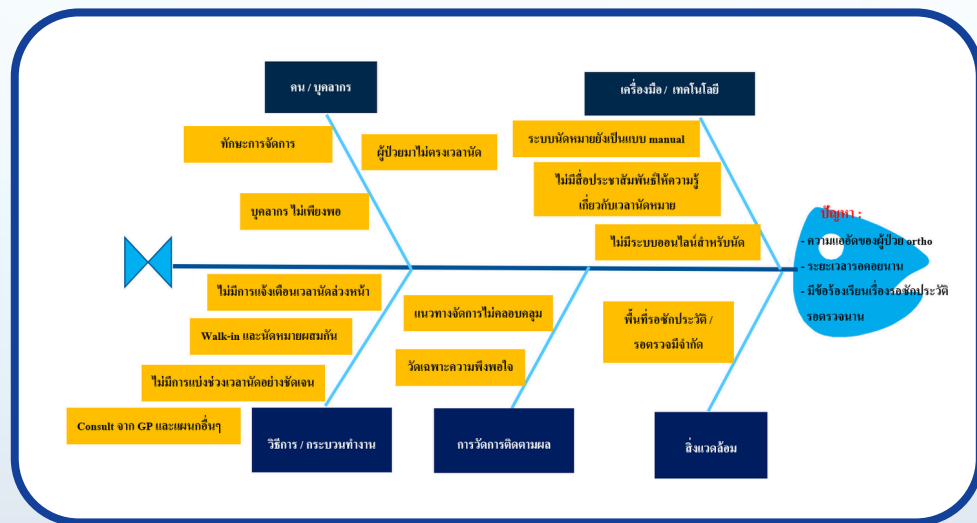
เนื่องจากนโยบาย EMS เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในระดับจังหวัดได้มีนโยบายให้โรงพยาบาล ๕๐ พรรษา มหาวิทยาลัยราชภัฏผ่าน EMS ระดับ The best ในปี 2568 เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย EMS โดยเฉพาะเรื่อง Smart Service ที่เน้น Smart OPD ที่ผ่านมาในปีงบประมาณ 2567 พบอุบัติการณ์ผู้ป่วยแออัดบริเวณหน้าจุดซักประวัติ OPD Ortho ในช่วงเช้า 07.00 - 10.00 น. เนื่องจากแพทย์ออกบัตรนัดเวลาเดียวกันทั้งหมดคือ 08.00 น. มีพยาบาลซักประวัติและให้บริการ Exit คนเดียวทำให้เกิดความล่าช้าทั้งการรอซักประวัติและรอตรวจ OPD Ortho เห็นความสำคัญจึงได้มีการพัฒนาระบบการนัดแบบเหลื่อมเวลานี้ เพื่อลดความแออัดในช่วง 07.00 - 10.00 น. ลดระยะเวลารอคอย และลดข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ

## เป้าหมาย

1. เพื่อลดความแออัดในช่วงเวลา 07.00-10.00 น. บริเวณหน้าจุดซักประวัติและหน้าห้องตรวจ
2. เพื่อลดระยะเวลารอคอย
3. เพื่อลดข้อร้องเรียน
4. ผู้รับบริการพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 80



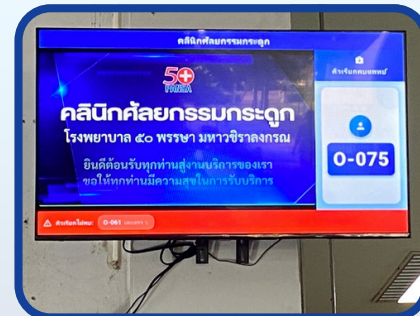
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ fish bone diagram



## กิจกรรมการพัฒนา

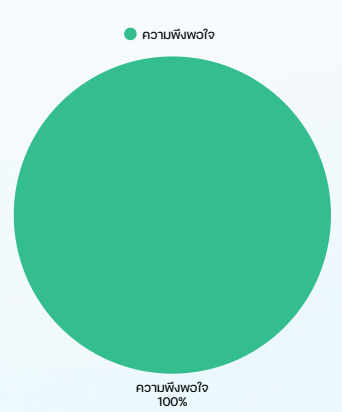
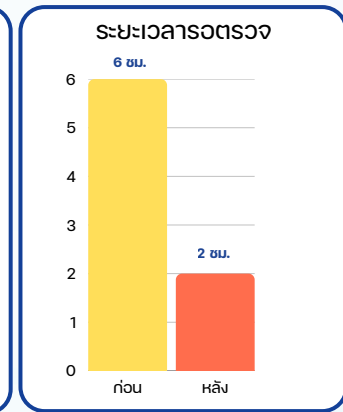
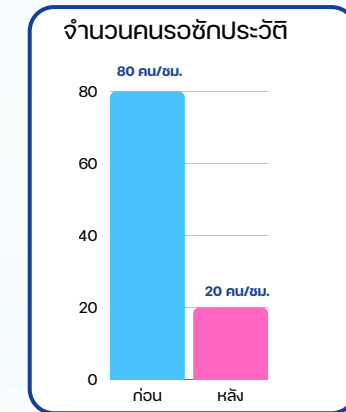


1. สอบตามข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ
2. ประชุมทีมสหวิชาชีพเพื่อร่วมกันวางแผนระบบ ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ IT
3. ออกบัตรนัดผู้ป่วยเป็นแบบ 2 ช่วงเวลา ช่วงเช้าและช่วงบ่าย
4. ทำป้ายประชาสัมพันธ์ตารางช่วงเวลา ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการใช้บริการ
5. ปรับเวลาการออกตรวจของแพทย์เร็วขึ้น คือ เริ่มออกตรวจเวลา 08.30 น.
6. จัดพื้นที่จุดพักคอยบริเวณโรงอาหาร ริมทางเดินหน้าจุด x-ray ชั้น 9
7. จัดพื้นที่รอตรวจบริเวณหน้าห้องตรวจเพื่อให้เป็นสัดส่วนดังนี้
  - 7.1 จัดเก้าอี้หน้าห้องตรวจ 9 ที่นั่ง มีระยะห่างที่เหมาะสมไม่แออัด ปรับสิ่งแวดล้อมให้ผ่อนคลาย
  - 7.2 มีเสาหินเพื่อจัดระเบียบพื้นที่รอตรวจให้เป็นสัดส่วน มีขอบเขตที่ชัดเจน
  - 7.3 มีป้ายประกาศที่ชัดเจน สังกัดได้ง่าย
  - 7.4 มี QR code สำหรับคำแนะนำงานบริการของแผนก QR code แบบสอบถาม ความพึงพอใจแนะนำ-ติชม
  - 7.5 ติดตั้งจอทีวีหน้าห้องตรวจเพื่อแสดงลำดับคิวออนไลน์ที่กำลังเรียกเข้า
  - 7.6 มีแผนที่แสดงจุดพักคอย
  - 7.7 เปิดวิดีโอให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการของแผนก ความรู้เกี่ยวกับโรคทางกระดูก
  - 7.8 มีดนตรีบรรเลงเพื่อผ่อนคลายขณะรอเข้าตรวจ
8. แพทย์ออกบัตรนัดตามช่วงเวลาตามที่พยาบาลแนะนำให้



## การประเมินผลการเปลี่ยนแปลง

จากการทดลองระบบในวันที่ 1 พฤษภาคม - 31 กรกฎาคม พบว่าลดความแออัดขณะรอซักประวัติและรอเข้าตรวจ (ช่วงเวลา 08.00 - 10.00 น.) ลดลง จากเดิมมีผู้ป่วยรอซักประวัติ 08.00 น. เฉลี่ยประมาณ 80 คน/ชั่วโมง ลดเหลือ 20 คน/ชั่วโมงในปัจจุบัน ระยะเวลารอคอยพบแพทย์ จากเดิม 4-5 ชั่วโมง เหลือ 2-3 ชั่วโมง ในปัจจุบัน



## บทเรียนที่ได้รับ

- ยังพบปัญหาว่า มีคนไข้บางคนยังคงชินกับการมายืนบัตรแต่เข้าเพื่อให้บริการได้เร็วขึ้น
- ทางคลินิกยังขาดโปรแกรมการนัดและการควบคุมการมาใช้บริการตามช่วงเวลาที่มีประสิทธิภาพ
- แพทย์ 3 ใน 5 ยังออกใบนัด 08.00 น. เหมือนเดิม
- แพทย์บางท่านออกตรวจแต่ช่วงเช้า นัดคนไข้มาช่วงบ่ายแต่ไม่รอตรวจ

## สมาชิกทีม

- นายปริญญา สายหงษ์
- นายวิชัยยุทธ แสงวงศ์
- น.ส.ปัญญาพร จันทกาธณี



## การติดต่อกับทีมงาน

นายปริญญา สายหงษ์  
งานผู้ป่วยนอกเฉพาะทาง ( ศัลยกรรมกระดูก) โทร 2136