



ผลการวิจัย และอภิปรายผล

การนำเสนอผลการวิจัยจะนำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ ของการรับบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนกระทั่งถึงสิ้นสุดขั้นตอนสุดท้าย

ส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคำเนินสะดวก

การวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการจัดอย่างผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลคำเนินสะดวก จำนวน 559 ราย โดยศึกษาในผู้ป่วยที่มารับบริการรายที่ 5, 10, 15, ... ของแต่ละวัน (Systematic Random Sampling) เป็นเวลา 4 สัปดาห์ ด้วยวิธีการสังเกตและบันทึกเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ และใช้แบบสอบถามถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาลโดยเน้นเฉพาะความพึงพอใจทางด้านเวลาการให้บริการ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้ทั้งหมดนั้นเป็นข้อมูลเกี่ยวกับเวลาการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก 559 ชุด (สมบูรณ์) ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจเก็บรวบรวมได้ 511 ชุด คิดเป็นร้อยละ 92.4 ส่วนข้อมูลที่ไม่สามารถเก็บได้ รวม 48 ชุด คิดเป็นร้อยละ 8.6 เนื่องจากผู้ป่วยรับยาแล้ว วางไม้มีรอกเวลาไว้ที่ห้องยา ไม่ได้มาคืนที่โต๊ะของเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่แจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ และผู้วิจัยไม่สามารถติดตามตัวผู้ป่วยได้ เพราะเป็นช่วงเวลาที่ยุโรปรับยาจำนวนมาก รายละเอียดของผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

1. อายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยอายุน้อยที่สุด 15 ปี อายุมากที่สุด 84 ปี อายุเฉลี่ย 43.7 ปี โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.3 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.2 และกลุ่มที่มีมารับบริการโดยที่สูติมีอายุระหว่าง 55-60 ปี จึงแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของผู้ป่วยแยก

อายุ (ปี)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
15-24	63	12.4
25-34	103	20.2
35-44	119	23.4
45-54	65	12.8
55-60	59	11.6
> 60	100	19.6
รวม	511	100

Minimum = 15 ปี

Maximum = 84 ปี

Mean = 43.7 ปี

3. เพศ

จากการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงมีมากกว่าเพศชายถึงร้อยละ 25.2 ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า เพศหญิงให้ความสำคัญทางด้านสุขภาพและโยมมาโรงพยาบาลมากกว่าเพศชาย หรืออาจเป็นเพราะเพศชายมีความอดทนมากกว่าเพศหญิง ซึ่งรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละ จำนวนตามอายุของผู้ป่วยเอก

เพศ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
หญิง	320	62.6
ชาย	191	37.4
รวม	511	100

3. ระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการศึกษาแบ่งออกเป็น 8 ระดับ จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการจะมีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาปีที่ 1-4 คิดเป็นร้อยละ 65.2 และระดับประถมศึกษาปีที่ 5-7 คิดเป็นร้อยละ 10.2 แสดงว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลมีการศึกษาระดับประถมศึกษา ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ป่วย

ระดับการศึกษา	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	44	8.6
ประถม 1-4	333	65.2
ประถม 5-7	52	10.2
มัธยม 1-3	22	4.3
มัธยม 4-6	24	4.7
ปวช.	10	2.0
อนุปริญญา	14	2.7
ปริญญาตรีขึ้นไป	12	2.3
รวม	511	100

4. อาชีพ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมาคือ เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 23.5 และงานบ้าน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และภาคที่ขาดบริการมีอยู่ 5 ชนิด คือ ผู้ทำงานเต็ม日制ชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 0.6 ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ป่วยเหล่านี้มีจำนวนน้อย ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของผู้ป่วย

อาชีพ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
รับจ้าง	168	32.9
เกษตรกร	120	23.5
งานบ้าน	111	22.1
ค้าขาย	13	2.4
ทนาย	23	4.5
รับราชการ	22	4.3
นักเรียน นักศึกษา	9	1.8
ข้าราชการบำนาญ	8	1.6
วิชาชีพ อื่นๆ	3	0.6
รวม	511	100

5. สถานภาพสมรส

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 68.1 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 18.2 ดังแสดงในตาราง 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ป่วย

สถานภาพ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
คู่	348	68.1
โสด	93	18.2
หม้าย	55	10.8
หย่า แยก	15	2.9
รวม	511	100

3. รายได้ต่อเดือน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในระดับ 1001-2000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.1 รองลงมาที่มีรายได้ 2001-4000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.7 ผู้มีรายได้มากที่สุด คือ 300,000 บาท ผู้มีรายได้น้อยที่สุด คือ 200 บาท และไม่มีรายได้ 51 ราย ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วย

รายได้/เดือน (บาท)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	51	10
< 1000	68	13.3
1001-2000	169	33.1
2001-4000	110	22.7
4001-6000	43	8.4
6001-8000	25	4.9
8001-10000	18	3.5
>10000	21	4.1
รวม	511	100

Minimum = 200 บาท

Maximum = 300,000 บาท

2. เวลาที่ใช้ในขั้นตอนลงทะเบียน

ในขั้นตอนนี้ไม่มีการรับบัตรคิว ฉะนั้นผู้รับบริการสามารถแจ้งความจำนง ขอลงทะเบียนตรวจรักษาได้เลยเมื่อมาถึงแผนกเวชระเบียนและสถิติ การศึกษาเวลาในขั้นตอนนี้ จะเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงแผนกเวชระเบียนและสถิติและเริ่มขึ้นในแถวคอย จนกระทั่งเจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ให้บริการในขั้นตอนนี้ลงรายละเอียดต่าง ๆ ในประวัติผู้ป่วยเสร็จสิ้นและหรือที่ส่งไปยังขั้นตอนการคัดกรองผู้ป่วย จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาระหว่าง 1-95 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในช่วง 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาใช้เวลาในช่วง 6-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 18.6 และผู้ป่วยที่ใช้เวลามากขึ้นจะมีจำนวนน้อยลงตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยของเวลา = 9.9 นาที ค่าต่ำสุด = 1 นาที ค่าสูงสุด = 95 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการลงทะเบียน

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-5	306	54.7
6-10	104	18.6
11-15	53	9.5
16-20	25	4.5
21-25	17	3.0
26-30	9	1.6
> 30	45	8.1
รวม	559	100

Mean = 9.9 ± 13.0

Median = 5.0

Minimum = 1.0

Maximum = 95.0

3. การคอยเพื่อคัดกรอง (Screening)

เมื่อผู้ป่วยลงทะเบียนเสร็จขั้นตอนต่อไปคือ ต้องคอยการคัดกรองจากพยาบาลที่โต๊ะ screening จะเห็นการคอยของผู้ป่วยในขั้นตอนนี้จะจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยเสร็จจากการลงทะเบียน (เจ้าหน้าที่เวชระเบียน ฯ ลงรายละเอียดใน O.P.D. card เรียบร้อย และพร้อมที่จะส่งไปยังโต๊ะ screening) จนกระทั่งพยาบาลที่ทำหน้าที่ screening เรียกผู้ป่วยเพื่อดำเนินการต่อไป จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาคอยในขั้นตอนนี้ตั้งแต่ 0-253 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาระหว่าง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.3 รองลงมาคือ 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 34.7 และผู้ป่วยที่ใช้เวลามากขึ้นจะมีจำนวนน้อยลงตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยของเวลาในขั้นตอนนี้ = 26.7 นาที ค่าต่ำสุด = 0 (ไม่ต้องคอย) ค่าสูงสุด = 253 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยการคัดกรอง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ต้องคอย	3	0.5
1-15	203	36.3
16-30	194	34.7
31-45	85	15.2
46-60	28	5.0
61-75	18	2.9
> 75	30	5.4
รวม	559	100

Mean = 26.7 ± 24.9

Median = 20.0

Minimum = 1.0

Maximum = 253.0

4. การคัดกรองผู้ป่วย (Screening)

ก่อนที่ผู้ป่วยจะเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษา ผู้ป่วยจะต้องได้รับการซักประวัติอาการคร่าว ๆ โดยพยาบาลเพื่อจัดแยกให้พบแพทย์ตามระบบโรคพร้อมทั้งวัดอุณหภูมิร่างกาย ชีวจร หายใจ ความดันโลหิต และชั่งน้ำหนัก จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาในชั้นตอนนี้ 1-5 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในช่วง 2 นาที คิดเป็นร้อยละ 66 รองลงมาคือ 3 นาที คิดเป็นร้อยละ 22.7 และระดับเวลาเฉลี่ยในชั้นตอนนี้ = 2.2 นาที โดยที่ค่าต่ำสุด = 1 นาที และค่าสูงสุด = 5 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคัดกรอง

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1	10	8.8
2	369	66.0
3	127	22.7
4	10	1.8
5	4	0.7
รวม	559	100

Mean = 2.9 ± 0.6

Median = 2.0

Minimum = 1.0

Maximum = 5.0

5. เวลาที่คอยตรวจโรค

เมื่อผู้ป่วยผ่านการคัดกรองแล้วขึ้นไป คือ พบแพทย์เพื่อตรวจรักษาแต่เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยมีมากกว่าแพทย์ ดังนั้นจึงต้องเกิดการรอคอยก่อนพบแพทย์ ซึ่งเวลาที่ใช้คอยจะอยู่ในช่วง 1-172 นาที โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในช่วง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมา 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 19.3 ค่าเฉลี่ยเวลาในขั้นตอนนี้ = 35.3 นาที ค่าต่ำสุด = 0 (ไม่ต้องคอย) ค่าสูงสุด = 172 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยตรวจโรค

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ต้องคอย	16	2.9
1-15	180	32.2
16-30	108	19.3
31-45	98	17.5
46-60	42	7.5
61-90	23	4.1
> 90	28	5.0
รวม	559	100

Mean = 35.3 ± 29.9 Median = 29.0

Minimum = 1.0 Maximum = 172.0

6. เวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้ป่วยพบกับแพทย์เพื่อรับการตรวจรักษาจากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาในการตรวจรักษาในช่วง 1-60 นาที โดยส่วนมากจะอยู่ในช่วง 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือ 6-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนผู้ป่วยที่ใช้เวลายาวกว่าในขั้นตอนนี้จะทยอยลงตามลำดับ เนื่องจากต้องใช้เวลาในการสืบสวนโรค (Investigated) ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ หรือขั้นตอนทางรังสี รายละเอียดของเวลาในขั้นตอนนี้แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจรักษา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่รอพบแพทย์	3	0.5
1-5	429	76.7
6-10	78	14.0
11-15	20	3.6
> 15	29	5.2
รวม	559	100

Mean = 5.2 ± 6.7 Median = 3.0

Minimum = 1.0 Maximum = 60.0

7. เวลาที่ใช้คอยขี้นไข่ม่ม่งขงข่าเพื่่อขื่อข่า

เมื่อผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์แล้ว ผู้ป่วยจะได้ไข่ม่ม่งขงข่าเพื่่อขื่อข่า และนำไข่ม่ม่งขงข่าไปรับประทานที่บ้าน หรือไข่ม่ม่งขงข่าที่ดองนอญเพื่่อรักษาตัวในโรงพยาบาล ก็ดองขื่อข่าก่อนเข้าดองผู้ป่วยไข่ม่ม่ง และมื่อผู้ป่วยบางรายมาพบแพทย์ดองมื่อ เพื่อดัดดองผลรักษา (Follow up) จะมื่อ ผู้ป่วยส่วนนี้จะไม่ดองขื่อข่าสามารถกลับบ้านได้โดย จากการดองขื่อข่าพบว่า ผู้ป่วยไม่ดองขื่อข่ามื่อ 17 ราย ผู้ป่วยที่ดองไข่ม่ม่งขงข่าโดยไม่ดองคอกมื่อ 55 ราย ดองเป็นร้อยละ 9.8 ส่วนผู้ผู้ป่วยที่ดองไข่ม่ม่งขงข่าใช้เวลาคอกมื่อเพื่่อไข่ม่ม่งขงข่าจะใช้เวลาระหว่าง 1-102 นาที โดยส่วนนี้จะใช้เวลาในข่ง 1-10 นาที รองลงมา 11-20 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยของเวลา = 7.0 ค่าต่ำสุด = 0 (ไม่ดองคอกมื่อ) ค่าสูงสุด = 102 นาที ดองรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอกมื่อไข่ม่ม่งขงข่าเพื่่อขื่อข่า

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ดองขื่อข่า	17	3.0
ไม่ดองคอกมื่อ	55	9.8
1-10	417	74.6
11-20	43	7.7
> 20	27	4.8
รวม	559	100

Mean = 7.0 ± 11.9 Median = 3.0
 Minimum = 1.0 Maximum = 102.0

8. เวลาที่ใช้ช้อยา

ในช่วงก่อนเริ่มนับเวลาดังกล่าวผู้ป่วยยังมีใบสั่งยาให้เจ้าหน้าที่เภสัชกรจนกระทั่งผู้ป่วยได้รับยา จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาใช้เวลา 11-20 นาที คิดเป็นร้อยละ 37.4 ผู้ที่ใช้เวลาน้อยที่สุด = 1 นาที และใช้เวลามากที่สุด = 78 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยของเวลา = 11.7 นาที ดังรายละเอียดแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ช้อยา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ไม่ต้องช้อยา	17	3.0
1-10	281	50.8
11-20	209	37.4
> 20	52	9.3
รวม	559	100

Mean = 11.7 ± 8.2 Median = 10.0

Minimum = 1.0 Maximum = 78.0

9. การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

จากการติดตามผู้ป่วยจำนวน 559 ราย พบว่า มีผู้ป่วยที่ต้องสืบสวนโรคทางห้องปฏิบัติการ 70 ราย โดยตรวจหาน้ำตาลในเลือด 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.1 ตรวจหาเชื้อวัณโรคจากเสมหะ 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตรวจปัสสาวะ 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.4 ตรวจความเข้มข้นของเลือด 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตรวจหาเชื้อมาลาเรีย 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.4 และตรวจอื่น ๆ 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.9 ดังรายละเอียดในตาราง 4.15

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละจำแนกตามการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

รายการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ตรวจหาน้ำตาลในเลือด	40	57.1
ตรวจหาเชื้อวัณโรคจากเสมหะ	10	14.3
ตรวจปัสสาวะ	8	11.4
ตรวจความเข้มข้นของเลือด	2	2.9
ตรวจหาเชื้อมาลาเรีย	1	1.4
ตรวจอื่น ๆ	9	12.9
รวม	70	100

10. การตรวจหาน้ำตาลในเลือด (Fasting Blood Sugar)

ในการตรวจหาน้ำตาลในเลือดนั้นผู้ป่วยจะต้องงดอาหารและน้ำก่อนมาตรวจอย่างน้อย 6 ชม. สำหรับเวลาที่ใช้ในการตรวจหาน้ำตาลในเลือดนั้น ใช้ระหว่าง 35-115 นาที ซึ่งส่วนมากจะใช้เวลาตรวจในช่วง 41-50 นาที คิดเป็นร้อยละ 22.5 รองลงมา 51-60 นาที โดยที่เวลาน้อยที่สุดที่ใช้คือ 35 นาที เวลามากที่สุดที่ใช้คือ 115 นาที ค่าเฉลี่ยของเวลาในขั้นตอนนี้ = 65.7 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจหาน้ำตาลในเลือด

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
30-40	5	12.5
41-50	9	22.5
51-60	7	17.5
61-70	2	5.0
70-80	6	15.0
81-90	5	12.5
91-100	3	7.5
>100	3	7.5
รวม	40	100

11. การตรวจเสมหะเพื่อหาเชื้อวัณโรค (Acid Fast Bacilli)

ในการตรวจหาเชื้อวัณโรคจากเสมหะนั้นผู้ป่วยจะต้องไอเอาเสมหะใส่ในภาชนะที่เตรียมไว้ เสิ่งต้นนอน โดยที่ยังไม่ได้แปรงฟันหรือทำความสะอาดในช่องปาก สำหรับเวลาที่ใช้ในการตรวจเสมหะนี้ ใช้เวลาประมาณ 85-305 นาที ค่าเฉลี่ยของขั้นตอนนี้ = 225.2 นาที ดังรายละเอียดในตาราง 14.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการตรวจเสมหะเพื่อหาเชื้อวัณโรค

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
<100	2	20
100-200	-	-
200-300	7	70
>300	1	10
รวม	10	100

นอกจากนี้การตรวจปัสสาวะใน 8 ราย ใช้เวลา 4, 5, 10, 10, 15, 15, 20, 23 นาทีตามลำดับ โดยมีค่าต่ำสุด = 4 นาที ค่าสูงสุด = 23 นาที ค่าเฉลี่ย = 11.6 นาที

การตรวจหาความเข้มของเลือด 2 ราย ใช้เวลา 5 และ 10 นาทีตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ย = 7.5

การตรวจเชื้อมาลาเรีย ใช้เวลา = 15 นาที

การตรวจอื่น ๆ นั้น ไม่สามารถแสดงให้เห็นชัดเจนได้เนื่องจากเป็นการตรวจหลายประเภทในครั้งเดียวกัน ฉะนั้น จึงหาเวลาเฉพาะแต่ละประเภทไม่ได้

12. เวลาที่ใช้ตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ในผู้ป่วยที่แพทย์สืบสวนโรคหรือติดตามความก้าวหน้าของโรคด้วยวิธีทางห้องปฏิบัติการ เช่น ผู้ป่วยเบาหวาน ผู้ป่วยวัณโรค การใช้เวลาในขั้นตอนนี้จะเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยยื่นใบแสดงความจำนงค์ขอตรวจทางห้องปฏิบัติการ (ใบ Request) กับเจ้าหน้าที่ จนกระทั่งผู้ป่วยได้รับผลการตรวจ จนทำการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยใช้เวลา 31-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือ 1-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 17.1 โดยเวลาที่ใช้น้อยที่สุด 4 นาที และเวลาที่ใช้นานที่สุด = 305 นาที ค่าเฉลี่ยของเวลาในขั้นตอนนี้ = 85.1 นาที ดังรายละเอียดในตาราง 4.18

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-30	12	17.1
31-60	21	30.0
61-90	17	24.3
91-120	9	12.9
>120	11	15.7
รวม	70	100

Mean = 85.1 ± 72.2 Median = 65.0

Minimum = 4.0 Maximum = 305.0

13. การตรวจทางรังสี

การศึกษาในขั้นตอนนี้ พบว่า มีผู้ป่วยได้รับการตรวจทางรังสี 42 ราย โดย 2 ราย ตรวจร่วมกับการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ดังมีรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของการตรวจทางรังสีของผู้ป่วย

รายการตรวจทางรังสี	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
หน้าอก	18	42.8
ระบบกระดูก	12	28.6
ระบบทางเดินอาหาร (GISM, Ba. swallow)	5	11.9
Ultrasound	7	16.7
รวม	42	100

หมายเหตุ Ultrasound (Ultrasonography) รวมไว้ใน การตรวจทางรังสี

14. เวลาที่ ใช้ ในขั้นตอนทางรังสี

ผู้ป่วยที่แพทย์สืบสวน โรคหรือติดตามความก้าวหน้าของโรคด้วยวิธีการทางรังสี
 ในขั้นตอน เริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยขึ้น เบาะแสดงความจำแนกข้อตรวจทางรังสีกับเจ้าหน้าที่ จนกระทั่ง
 ผู้ป่วยได้รับผล จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้เวลาในช่วง 10-30 นาที คิดเป็นร้อยละ
 46.8 รองลงมาใช้เวลาในช่วง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.6 ซึ่งเวลาน้อยที่สุดที่ใช้ =
 10 นาที เวลาที่มากที่สุดที่ใช้คือ 123 นาที และค่าเฉลี่ยของเวลา = 25 นาที ดังรายละเอียด
 ในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วย ใช้ ในขั้นตอนทางรังสี

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-15	15	35.7
16-30	20	47.7
>30	7	16.6
รวม	42	100

Mean = 25.0 ± 20.0 Median = 19.0

Minimum = 10.0 Maximum = 123.0

15. เวลาที่ใช้ในการทำผ่าตัด (เล็ก)

ผู้ป่วยบางรายแพทย์จะให้การรักษาโดยการผ่าตัดเล็ก (Minor Surgery) เช่น ตัดไฝ ตัดฝี จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่จะใช้เวลาระหว่าง 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาใช้เวลา 30-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 33.3 โดยเวลาที่ใช้น้อยที่สุด = 5 นาที เวลาที่ใช้มากที่สุด = 123 นาที ค่าเฉลี่ยของเวลาในขั้นตอนนี้ = 35.2 นาที ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการผ่าตัดเล็ก

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-15	1	11.1
16-30	4	44.4
30-45	3	33.3
>45	1	11.1
รวม	9	100

Mean = 35.2 + 34.2 Median = 25.0

Maximum = 5.0 Maximum = 123.0

16. เวลาที่ใช้ในห้องปฐมพยาบาล

ผู้ป่วยบางรายหลังตรวจแล้วแพทย์ให้ทำแผล หรือผ่าฝีที่ห้องปฐมพยาบาล ในขั้นตอนนี้จะเริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงห้องปฐมพยาบาลจนกระทั่งได้รับ Treatment เรียบร้อย จากการศึกษานี้พบว่า ผู้ป่วยจะใช้เวลา 6-10 นาที คิดเป็นร้อยละ 50 โดยเวลาที่ใช้น้อยที่สุด = 3 นาที เวลาที่ใช้มากที่สุด = 33 นาที เวลาเฉลี่ยในขั้นตอนนี้ = 9 นาที ดังรวมละเอียดในตาราง 4.22

ตารางที่ 4.22 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้เข้าห้องปฐมพยาบาล

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-5	5	41.7
6-10	6	50.0
>10	1	8.3
รวม	12	100

Mean = 9.0 ± 7.9 Median = 7.0

Minimum = 3.0 Maximum = 33.0

17. เวลาที่ใช้ในการฉีดยา

ในผู้ป่วยบางรายแพทย์ให้การรักษาด้วยยาฉีด หลังจากผู้ป่วยช็อกมาแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องยาจะให้ผู้ป่วยถือยามายังห้องฉีดยา ซึ่งขั้นตอนนี้จะเริ่มจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงห้องฉีดยา จนกระทั่งได้รับการฉีดยาเรียบร้อยจากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาในช่วง 1-5 นาที คิดเป็นร้อยละ 42.1 โดยเวลาที่ใช้น้อยที่สุด = 2 นาที เวลาที่ใช้มากที่สุด = 19 นาที เวลาเฉลี่ยของขั้นตอนนี้ = 7.7 นาที ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 4.23

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการฉีดยา

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-5	16	42.1
6-10	12	31.6
11-15	8	21.0
16-20	2	5.3
รวม	38	100

Mean = 7.7 ± 4.4 Median = 6.0

Minimum = 2.0 Maximum = 19.0

18. จำนวนผู้ป่วยตามระบบโรค

จากการศึกษาพบว่า ระบบโรคที่ผู้ป่วยมาตรวจรักษาในช่วงเวลาที่ทำการวิจัย มีทั้งหมด 9 ระบบ โดยมีผู้ป่วยทางอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ ระบบทางเดินหายใจ คิดเป็นร้อยละ 18.2 ดังรายละเอียดแสดงในตาราง 4.24

ตารางที่ 4.24 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามระบบโรค

ระบบโรค	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
อายุรกรรม	216	38.6
ทางเดินหายใจ	102	18.2
ทางเดินอาหาร	61	10.9
กระดูกและข้อ	53	10.4
ศัลยกรรม	39	7.0
สูติ-นรีเวชกรรม	31	5.6
ผิวหนัง	20	3.6
ตา หู คอ จมูก	20	3.6
ทางเดินปัสสาวะ	12	2.1
รวม	559	100

19. บริการที่ผู้ป่วยได้รับ

การให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก มี 3 ลักษณะ คือ

1. การตรวจรักษาที่ไม่มีการสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี

2. การตรวจรักษาที่มีการสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสี

3. การตรวจรักษาที่ผู้ป่วยต้องผ่านขั้นตอนของห้องผ่าตัดเล็ก หรือห้องประชุมพยาบาล (ดังรายละเอียดในระบบการบริการผู้ป่วยนอก)

จากการศึกษาพบว่า มีผู้ที่ตรวจรักษาโดยไม่มี การสืบสวนโรค 428 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.6 ผู้ป่วยที่ต้องสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ 68 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.2 ผู้ป่วยที่ตรวจและสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางรังสี 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.2 ผู้ป่วยที่ตรวจและสืบสวนโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการและขั้นตอนทางรังสี 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.3 ผู้ป่วยตรวจและส่งต่อไปยังห้องประชุมพยาบาล 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 และผู้ป่วยตรวจและส่งต่อไปยังห้องผ่าตัดเล็ก 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.6 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามบริการที่ผู้ป่วยได้รับ

บริการที่ผู้ป่วยได้รับ	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
ตรวจโดยไม่มีสืบสวนโรค	428	76.6
ตรวจ + Lab	68	12.2
ตรวจ + X-rays	40	7.2
ตรวจ + Lab + X-rays	2	0.3
ตรวจ + ห้องประชุม ฯ	12	2.14
ตรวจ + ห้องผ่าตัดเล็ก	9	1.6
รวม	559	100

20. เวลาคอยทั้งหมด

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เวลาที่ผู้ป่วยต้องใช้ในการคอยในชั้นตอมต่าง ๆ อยู่ใน
 ในช่วง 4-271 นาที โดยส่วนมากจะใช้เวลาในการคอยอยู่ในช่วง 31-60 นาที คิดเป็นร้อยละ
 35.4 รองลงมา 61-90 นาที คิดเป็นร้อยละ 25.9 โดยผู้ที่ใช้เวลาคอยน้อยที่สุด = 4 นาที
 ผู้ที่ใช้เวลาคอยมากที่สุด = 271 นาที และค่าเฉลี่ยของเวลาคอย = 67.5 นาที ดังแสดงใน
 ตาราง 4.26

ตารางที่ 4.26 จำนวนและร้อยละจัดแบบความเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการคอยทั้งหมดในภาควิชาสูติศาสตร์

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-30	62	11.8
31-60	198	35.4
61-90	145	25.9
91-120	88	15.7
>120	45	8.1
รวม	559	100

Mean = 67.5 ± 38.0 Median = 60.0
 Minimum = 4.0 Maximum = 271.0

21. เวลาที่หมดที่ผู้ป่วยใช้ในการมารับบริการ

จากการติดตามศึกษาผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกตั้งแต่นั้นตอนแรก จนกระทั่งสิ้นสุดการรับบริการ พบว่า ผู้ป่วยใช้เวลาในช่วง 21-365 นาที โดยส่วนใหญ่จะใช้เวลาในช่วง 61-90 นาที คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมา 91-120 นาที คิดเป็นร้อยละ 21.5 และผู้ใช้เวลามากขึ้นจะมีจำนวนลดลงตามลำดับ โดยผู้ใช้เวลาน้อยที่สุด = 21 นาที ผู้ใช้เวลามากที่สุด = 365 นาที และค่าเฉลี่ยของเวลาในการรับบริการ = 109 นาที ดังรายละเอียดอยู่ในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ทั้งหมดในการมารับบริการ

เวลา (นาที)	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
1-30	8	1.4
31-60	106	19.0
61-90	144	25.8
91-120	120	21.5
121-150	72	12.9
151-180	42	7.5
181-210	39	7.0
>210	28	5.0
รวม	559	100

Mean = 109.0 ± 59.1 Median = 97.0

Minimum = 21.0 Maximum = 365.0

22. ผู้ป่วยที่ต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล (Admit)

จากการศึกษาผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 559 ราย พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอาการไม่รุนแรง ไม่ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล มีจำนวน 538 ราย คิดเป็นร้อยละ 96.2 ส่วนผู้ป่วยอีก 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 มีอาการรุนแรงแพทย์จึงรับตัวไว้รักษาในโรงพยาบาล

23. ช่วงเวลาที่ผู้ป่วยมารับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจรักษาโรคจะมารับบริการเป็น 2 ช่วงเวลา คือ ในช่วงเช้า (8.30-12.00 น.) และช่วงบ่าย (13.00-16.30 น.) โดยคิดเป็นร้อยละ 73.9 และร้อยละ 26.1 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบเวลาเฉลี่ยที่ผู้ป่วยใช้ในแต่ละขั้นตอนของทั้งสองช่วงเวลา พร้อมทั้งทดสอบความแตกต่างของเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการรับบริการ โดยใช้ t-test พบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่ายใช้เวลาในการรับบริการไม่แตกต่างกันในขั้นตอนการคัดกรอง การตรวจรักษากับแพทย์ การคอยตรวจกับแพทย์ เวลาที่ใช้ X-rays เวลาที่รอที่ห้องปฏิบัติการ และห้องฉีดยา ส่วนขั้นตอนที่ผู้ป่วยทั้งสองกลุ่มใช้เวลาต่างกัน กล่าวคือ ผู้ป่วยในช่วงเช้าใช้เวลามากกว่าผู้ป่วยในช่วงบ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การลงทะเบียน ($p = 0.016$) เวลาที่ใช้รื้อยา ($p < 0.001$) เวลาที่ใช้คอยการคัดกรอง ($p < 0.001$) เวลาคอยขึ้นใบสั่งยา ($p = 0.008$) เวลาทั้งหมดที่ใช้คอยการรับบริการ ($p < 0.001$) เวลาที่ใช้ทั้งหมดในการรับบริการ ($p < 0.001$) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาของผู้ป่วยมารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวนผู้ป่วย (ราย)	ร้อยละ
เช้า	413	73.9
บ่าย	146	26.1
รวม	559	100

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอนการรับบริการ	Mean (นาที)		Median (นาที)	
	เช้า ($\bar{X} \pm S.D.$)	บ่าย ($\bar{X} \pm S.D.$)	เช้า	บ่าย
- การลงทะเบียน	10.76 \pm 13.58	7.75 \pm 11.02	5.00	4.00
- เวลาที่ใช้คัดกรอง	2.22 \pm 0.66	2.11 \pm 0.57	2.00	2.00
- เวลาที่แพทย์ใช้ตรวจโรค	5.39 \pm 7.22	4.56 \pm 5.27	3.00	3.00
- เวลาที่ใช้รอยา	12.55 \pm 8.94	9.52 \pm 5.34	11.00	9.00
- เวลาคอยการคัดกรอง	29.31 \pm 27.64	19.37 \pm 12.16	21.00	18.00
- เวลาคอยการตรวจโรค	36.03 \pm 31.84	33.32 \pm 24.12	29.00	29.50
- เวลาคอยรับไม่ส่งยา	7.89 \pm 13.11	4.64 \pm 7.53	4.00	2.00
- เวลาที่ใช้ที่ Lab	86.04 \pm 72.38	20.00	65.00	20.00
- เวลาที่ใช้ X-rays	26.48 \pm 23.16	21.41 \pm 8.54	18.00	19.50
- เวลาที่ใช้ในห้องผ่าตัดเล็ก	39.00 \pm 34.57	5.00	29.00	5.00
- เวลาที่ใช้ในห้องประชุมพยาบาล	7.00 \pm 2.94	12.00 \pm 11.97	6.00	8.00
- เวลาที่ใช้ฉีดยา	8.72 \pm 4.44	6.50 \pm 4.29	7.50	5.50
- เวลาที่ใช้ห่อหุ้มขด	71.50 \pm 40.75	56.53 \pm 26.15	63.00	52.00
- เวลาที่ใช้ห่อหุ้มขดในการรับ บริการ	118.21 \pm 63.44	82.97 \pm 33.00	105.00	80.50

ตารางที่ 4.30 ค่าความแตกต่างของเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนระหว่างผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ในช่วงเช้ากับผู้ป่วยที่มาใช้บริการในช่วงบ่าย

ขั้นตอนการรับบริการ	\bar{X} เช้า (N)	\bar{X} บ่าย (N)	t-value	P-value	D.F.
- การลงทะเบียน	10.76 (413)	7.75 (146)	2.41	0.016*	557
- เวลาที่ใช้คัดกรอง	2.22 (413)	2.10 (146)	1.91	0.056	557
- เวลาที่แพทย์ใช้ตรวจโรค	5.39 (413)	4.53 (146)	1.27	0.203	557
- เวลาที่ใช้ฉีดยา	12.54 (413)	9.52 (146)	3.86	0.000**	557
- เวลาคอยการคัดกรอง	29.30 (410)	19.37 (146)	4.20	0.000**	554
- เวลาคอยการตรวจโรค	36.03 (399)	33.32 (144)	0.93	0.354	541
- เวลาคอยขึ้นบันไดลงยา	7.89 (357)	4.64 (130)	2.67	0.008**	485
- เวลาที่ใช้ X-rays	26.48 (29)	21.41 (12)	.73	0.463	39
- เวลาที่รอห้องปฐมพยาบาล	7.00 (7)	12.00 (5)	-1.03	0.306	10
- เวลาที่ใช้ฉีดยา	8.72 (22)	6.50 (16)	1.55	0.130	36
- เวลาที่ใช้คอยทั้งหมด	71.50 (413)	56.53 (146)	4.15	0.000**	557
- เวลาที่ใช้ทั้งหมดในการรับบริการ	118.21 (413)	82.97 (146)	6.41	0.000**	557

* Significant at $\alpha = 0.05$

** Significant at $\alpha = 0.01$

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

จากการวิเคราะห์ขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่ไม่มารับบริการตรวจรักษา (78.6%) จะผ่านลำดับการให้บริการใน 3 ขั้นตอน คือ การลงทะเบียน การตรวจ และการรับยา ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการตรวจรักษาครั้งนี้จึงเน้นใน 3 ขั้นตอนหลักดังกล่าว โดยมีคำถามทั้งหมด 12 ข้อ และถามใน 3 ลักษณะ คือ ความรู้สึกต่อการคอย ความรู้สึกเบื่อและความรู้สึกพอใจับบริการในขั้นตอนต่าง ๆ สำหรับ 2 ลักษณะหลังได้กำหนดคำตอบเป็น 3 ระดับ คือ เห็นด้วย เจ็บ ๆ และไม่เห็นด้วย สำหรับคำถามที่กำหนดคำตอบเป็น 3 ระดับ เพราะจากการทดสอบแบบสอบถามครั้งแรกพบว่าผู้ป่วยสับสน ไม่สามารถให้คำตอบเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เจ็บ ๆ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งได้ ดังนั้น จึงต้องปรับคำตอบใหม่เป็น 3 ระดับ เพื่อให้ง่ายต่อการตอบของผู้ป่วย ผลของการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่รู้สึกว่ายาวนานมี 2 ขั้นตอนคือ ขั้นตอนการลงทะเบียน (72.2%) และขั้นตอนการรอยา (83.9%) ขั้นตอนที่ผู้ป่วยคิดว่าต้องคอยนานกว่าขั้นตอนอื่น ๆ คือ การรอการตรวจจากแพทย์หน้าห้องตรวจ (49.9%) ดังแสดงในตารางที่ 4.29 ส่วนความรู้สึกเบื่อบริการในขั้นตอนต่าง ๆ นี้มี ร้อยละ 17.4 เมื่อกับเวลาที่ใช้ในการลงทะเบียน ร้อยละ 34.1 เมื่อกับเวลาที่ใช้ในการคอยตรวจกับแพทย์ร้อยละ 11.1 เมื่อกับเวลาที่ใช้ในการรอยา สำหรับความรู้สึกพึงพอใจนั้น ร้อยละ 71 พอใจกับเวลาที่ใช้ในการลงทะเบียน ร้อยละ 55.4 พอใจกับเวลาที่ใช้คอยตรวจเพราะคอยไม่นาน ร้อยละ 91.8 พอใจกับเวลาที่แพทย์ใช้ตรวจ ร้อยละ 84.7 พอใจกับเวลาที่ใช้ในการรอยา ร้อยละ 65.4 พอใจกับเวลาที่ใช้ในการให้บริการของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก และร้อยละ 37.6 ตอบว่า ตัวผู้ป่วยเองและเพื่อนบ้านไม่อยากมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลดำเนินสะดวกเพราะบริการล่าช้า และจากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ป่วยที่มีต่อเวลาการให้บริการ ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวกนั้นพบว่า ส่วนใหญ่พอใจในบริการ ดังแสดงในตาราง 4.31

ตารางที่ 4.31 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการรอคอยการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดํา เจริญสะดวก

ขั้นตอนที่ต้องใช้เวลาในการคอย	งาน		ไม่งาน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- เวลาที่ใช้คอยในการลงทะเบียน	142	27.8	369	72.2
- เวลาที่ใช้คอยการตรวจจากแพทย์	255	49.9	256	50.1
- เวลาที่ใช้ในการรื้อยา	81	16.1	422	83.9

ตารางที่ 4.32 จำนวนและร้อยละจำแนกตามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาในการให้บริการ
ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	เห็นด้วย		เฉย ๆ		ไม่เห็นด้วย	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
- ท่านรู้สึกเบื่อกับเวลาที่ใช้ ในการแจ้งบัตร	89	17.4	131	25.6	291	56.9
- ท่านรู้สึกเบื่อกับเวลาที่ใช้ ในการคอยตรวจกับแพทย์	174	34.1	120	23.5	217	42.5
- ท่านรู้สึกเบื่อกับเวลาที่ใช้ ในการชื่อยา	53	11.1	86	17.1	361	64.6
- ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ ในการแจ้งบัตร	363	71.0	83	16.2	65	12.7
- ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ ในการคอยตรวจ	469	91.8	21	4.1	21	4.1
- ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ ในการชื่อยา	426	84.7	41	8.2	36	7.2
- ท่านรู้สึกพอใจกับเวลา ทั้งหมดที่ใช้ในการมารับ บริการครั้งนี้	334	65.4	100	19.6	77	15.1
- ท่านทะเลาะเพื่อนบ้านของท่าน โดยทางภรรยาที่โรงพยาบาล นี้เพราะบริการล่าช้า	192	37.6	87	17.1	231	45.3

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก โดยใช้ Chi-square test. นั้น ปรากฏว่า

- เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการ (p = 0.67)
- สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการ (p = 0.56)
- ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.004)
- อาชีพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.014)
- รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อเวลาการให้บริการ (p = 0.41) ดังแสดงในตาราง 4.33

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้ป่วยกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการมารับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

เพศ	ความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการมารับบริการทั้งหมด			รวม	ค่าสถิติ
	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)		
ชาย	122 (64.4)	41 (21.5)	27 (14.1)	191 (37.4)	$X^2 = 0.780$ df = 2
หญิง	211 (65.9)	59 (18.4)	50 (15.6)	320 (62.6)	
รวม	334 (65.4)	100 (19.6)	77 (15.1)	511 (100)	

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับ
บริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคำเนินสะดวก

สถานภาพสมรส	ความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมด			รวม	ค่าสถิติ
	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)		
โสด	58 (62.4)	22 (23.7)	13 (14.0)	93 (18.2)	$X^2 = 2.97$ df = 4
คู่	225 (64.7)	68 (19.5)	55 (15.8)	348 (68.1)	
หย่า	51 (72.9)	10 (14.3)	9 (12.9)	70 (13.7)	p = 0.56
รวม	344 (65.4)	100 (19.6)	77 (15.1)	511 (100)	

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับ
บริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคำเนินสะดวก

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมด			รวม	ค่าสถิติ
	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)		
ไม่ได้เรียน	30 (68.2)	11 (25.0)	3 (6.8)	44 (8.6)	$X^2 = 18.8$ df = 6
ประถมศึกษา	264 (68.6)	63 (16.4)	58 (15.1)	385 (75.3)	
มัธยมศึกษา	22 (47.8)	17 (37.0)	7 (15.2)	46 (9.0)	p = 0.004**
สูงกว่ามัธยมศึกษา	18 (50.0)	9 (25.0)	9 (25.0)	36 (7.0)	
รวม	334 (65.4)	100 (19.6)	77 (15.1)	511 (100)	

หมายเหตุ ** = Significant at $\alpha = 0.01$

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการมารับบริการ
ทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดำเนินสะดวก

อาชีพ	ความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการมารับบริการทั้งหมด			รวม	ค่าสถิติ
	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)		
ทาสวน ทำนา	90 (62.9)	28 (19.6)	25 (17.5)	143 (28.5)	$\chi^2 = 19.97$ df = 8 p = 0.014**
รับจ้าง	116 (33.5)	34 (20.2)	18 (10.7)	168 (33.5)	
ค้าขาย	27 (62.8)	5 (11.6)	11 (25.6)	43 (8.6)	
รับราชการ					
รัฐวิสาหกิจ	14 (42.4)	13 (39.4)	6 (18.2)	33 (6.6)	
ข้าราชการบำนาญ					
งานบ้าน	82 (71.9)	16 (14.0)	16 (14.0)	114 (22.8)	
รวม	329 (65.6)	96 (19.2)	76 (15.2)	501 (100)	

หมายเหตุ ** = Significant at $\alpha = 0.01$

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคำเนินสะตอก

รายได้ (บาท/เดือน)	ความพึงพอใจต่อเวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมด			รวม	ค่าสถิติ
	พอใจ (ร้อยละ)	เฉย ๆ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)		
< 2000	183 (67.3)	53 (19.5)	36 (13.2)	272 (54.9)	$\chi^2 = 3.73$
2001-6000	103 (64.8)	31 (19.5)	25 (15.7)	159 (32.2)	df = 4
> 6000	36 (56.2)	14 (21.9)	14 (21.9)	64 (12.9)	p = 0.44
รวม	322 (65.1)	98 (19.8)	75 (15.1)	495 (100)	

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ให้หลักการศึกษางานหรือการศึกษาการเคลื่อนไหวกและเวลาของวิศวกรรมาอุตสาหกรรมประยุกต์ใช้กับงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลคำเนินสะตอก ซึ่งการวิจัยไม่ได้ออกแบบเป็นเชิงไม่เป็นเหตุเพื่อหลาย ฉะนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงนับได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการนำทฤษฎีและหลักการของการศึกษางานมาใช้กับงานบริการ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและงบประมาณในการศึกษา ผู้วิจัยจึงไม่สามารถศึกษาได้อย่างละเอียดในทุกแง่มุมได้ การศึกษาครั้งนี้จึงอาจเป็นเพียงการศึกษาเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาในลักษณะเช่นนี้ต่อไป แต่อย่างไรก็ตามการวิจัยครั้งนี้มิได้วางบรรทัดวัดประสิทธิผลของการวิจัยที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ได้ทราบเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในทุกขั้นตอนของการรับบริการ ตลอดจนได้ทราบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล ดังการอภิปรายต่อไปนี้

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า เวลาที่ผู้ป่วยใช้ทั้งหมดในการมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมีความเป็นเบี่ยงเบนมากถึง 59.1 นาที เนื่องจากการใช้เวลาของผู้ป่วยแต่ละคนไม่เท่ากัน

กล่าวคือ บางรายใช้เวลาต่ำกว่า 1 ชั่วโมง บางรายใช้เวลามากกว่า 2-3 ชั่วโมง สาเหตุ เพราะบริการทางด้านการตรวจรักษาผู้ป่วยนั้น เป็นบริการที่ไม่สามารถกำหนดเวลา เป็นมาตรฐานตายตัวได้ อันเนื่องมาจากปัจจัยความแตกต่างทั้งของผู้ให้และผู้รับบริการ

ในด้านผู้รับบริการนี้มีความแตกต่างกันในลักษณะของโรค อาการนำ และความรุนแรงของโรค ทำให้ขั้นตอนการตรวจต้องผันแปรไปตามลักษณะอาการผู้ป่วย เช่น บางรายได้รับการตรวจโดยไม่ต้องสัมผัสโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ หรือทางรังสี บางรายการตรวจต้องมีการสัมผัสโรคด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ หรือทางรังสี เป็นต้น ส่วนด้านผู้ให้บริการนั้นก็มีความแตกต่างกันในด้านการะกัการทำงาน ประสิทธิภาพ อนุนิสัย และบุคลิกส่วนตัว จึงทำให้ผลการให้บริการของผู้ให้บริการแต่ละคนแตกต่างกัน

จะเห็นการหาเวลามาตรฐานหรือการจะกำหนดกฎเกณฑ์เวลาการทำงานการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลคงเป็นเรื่องที่เมินไม่ไม่ได้ แต่การที่จะจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อให้บริการที่ดีที่สุดกับผู้ป่วยเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานสามารถกระทำได้ ดังนั้นการวิเคราะห์และอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้จึงจะกระทำ โดยการพิจารณาการให้บริการในจุดที่มีการติดขัดหรือมีการรอยต่อเกิดขึ้นคือ

1. ขั้นตอนการลงทะเบียน

จากผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะใช้เวลาในขั้นตอนนี้ 1-5 นาที โดยเวลาเฉลี่ยที่สุดที่ใช้ 1 นาที เวลามากที่สุดที่ใช้ 95 นาที และมีค่าเบี่ยงเบนของเวลา 13.0 นาที จะเห็นได้ว่า ช่วงเวลาที่ใช้น้อยที่สุด และช่วงเวลาที่ใช้นามากที่สุดมีความแตกต่างกันมาก แสดงให้เห็นว่า เกิดการติดขัดของบริการในช่วงที่มีผู้มารับบริการคับคั่ง จะเห็นการจะจัดบริการให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนนี้จึงต้องพิจารณาที่ระบบและขั้นตอนการทำงานของผู้รับบริการที่รับผิดชอบ จากการศึกษาระบบการทำงานของผู้รับบริการที่แผนกเวชระเบียนและสถิติพบว่า มีการทำงานที่ช้าช้อนและมีการจัดประสานกำลังคนในการทำงานไม่สอดคล้องกับผู้รับบริการ กล่าวคือ การติดขัดในช่วงที่ 1 คือ การลงทะเบียนผู้ป่วยก่อนนั้น ผู้ป่วยจะต้องรอนับัตรประจำตัวผู้ป่วยไปรับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่รับบัตร (จากแผนกผู้ป่วยเอก) ด้วยตัวผู้ป่วยเอง และรอรับบัตรคืน ส่วนผู้รับบัตรเมื่อรับบัตรแล้วก็ต้องเขียนรายละเอียด ชื่อสกุล และชื่ออาการนำของผู้ป่วยลงใน

แบบฟอร์ม แล้วจึงส่งบัตรคืนให้ผู้ป่วย และส่งใบแบบฟอร์มส่งไปยังเจ้าหน้าที่เวชระเบียน และสถิติทำหน้าที่ส่งประวัติเก่า (O.P.D. card) ของผู้ป่วย จะเห็นได้ว่า การบริการในลักษณะนี้จะเกิดการล่าช้า เพราะผู้ป่วยจะต้องยื่นรอยบัตรและรับบัตรคืน และในช่วงที่มีผู้ป่วยคับคั่งก็ทำให้เกิดการเบียดเสียดและแย่งกันเพื่อขอลงทะเบียน ทำให้เกิดภาพที่ไม่น่ามองและเกิดความรำลึกเบื่อหน่ายรำคาญใจให้ผู้รับบริการ จุดนี้จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการคิดขัด การคิดขัดในช่วงที่สงสัย คือ หลังจากเจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติทำหน้าที่ส่งประวัติเก่า ผู้ประวัติผู้ป่วยหมดแล้ว ก็ะวางบัตรลงในตระกร้าเพื่อให้เจ้าหน้าที่กลับคืนมาในวันใด เวลาใน O.P.D. card และเขียนรายละเอียด ชื่อสกุล ผู้ป่วยลงในใบสั่งยา ซึ่งจุดนี้ในช่วงที่มีผู้ป่วยคับคั่งจะเป็นจุดหนึ่งที่ล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในจุดนี้เพียงคนเดียว ไม่สามารถทำงาน ได้ทันกับจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการเป็นจำนวนมากได้ ฉะนั้นเวลาในการให้บริการในจุดนี้จึงมีความเบี่ยงเบนมากดังกล่าว

2. ขั้นตอนการคัดกรอง

ขั้นตอนที่เห็นขั้นตอนที่ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที แต่เนื่องจากผู้ป่วยทุกคนต้องผ่านขั้นตอนนี้ ฉะนั้นจึงเกิดการคิดขัดในช่วงที่มีผู้มารับบริการมากจนทำให้เกิดการรอคอยขึ้น จะเห็นได้ว่า เวลาที่ใช้คอยในขั้นตอนนี้ ส่วนใหญ่จะคอยในช่วง 1-15 นาที (86.8%) รองลงมาคือ 16-30 นาที (84.7%) ส่วนผู้ป่วยที่ใช้เวลามากกว่า 1 ชั่วโมงนั้น เป็นเพราะว่าผู้ป่วยขาดรอรก่อนเวลาแพทย์นัด เช่น แพทย์นัดตรวจตอนบ่าย แต่ผู้ป่วยมาลงทะเบียนขอตรวจในตอนเช้า ทำให้ผู้ป่วยต้องคอยรับบริการในช่วงบ่าย ฉะนั้นเวลาในการคอยการคัดกรองจึงค่อนข้างจะยาวนาน

3. ขั้นตอนการตรวจรักษา

ในขั้นตอนนี้ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะใช้เวลาในการตรวจรักษาในช่วง 1-5 นาที (76.7%) ส่วนผู้ป่วยที่ใช้เวลามากกว่านี้ เป็นเพราะว่าการตรวจนั้นแพทย์ได้สืบสวนโรคด้วยวิธีทางห้องปฏิบัติการ หรือขั้นตอนทางรังสีร่วมด้วย ทำให้เวลาที่ใช้ในขั้นตอนนี้ยาวนานกว่าผู้ที่ไม่ต้องมีการสืบสวนโรค แต่อย่างไรก็ตามในขั้นตอนนี้ก็เกิดการคิดขัดและเกิดการรอคอยเพื่อตรวจรักษาจากจุดหนึ่ง เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการคือ จำนวนแพทย์ที่ออกตรวจมีน้อยกว่าผู้มารับบริการ ประการที่สอง หงงโรงพยาบาลไม่มีแพทย์ที่ทำหน้าที่ตรวจรักษาผู้ป่วยนอก โดยเฉพาะ

แพทย์ของโรงพยาบาลทุกคนต้องรับผิดชอบผู้ป่วยในคนละ 1 ตึก ฉะนั้น วันใดที่แพทย์ต้องทำหน้าที่ตรวจผู้ป่วยนอกด้วย แพทย์ก็ต้องตรวจรักษาผู้ป่วยในก่อนเสมอ เพราะผู้ป่วยในที่ต้องการการรักษาดูแลจากแพทย์ด้วยกัน ทำให้แพทย์ต้องแบ่งเวลาให้ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ถ้าวันใดแพทย์ต้องใช้เวลากับผู้ป่วยในมากตามอาการของผู้ป่วย วันนั้นแพทย์ก็ต้องออกตรวจผู้ป่วยนอกล่าช้ากว่ากำหนด ทำให้ผู้ป่วยนอกต้องเสียเวลาคอย หรือในขณะที่แพทย์กำลังออกตรวจผู้ป่วยนอกอยู่ ถ้าผู้ป่วยใน ในตึกที่แพทย์ผู้นั้นรับผิดชอบมีอาการหนักต้องการดูแลรักษาอย่างรีบด่วน แพทย์ผู้นั้นก็ต้องหยุดการตรวจผู้ป่วยนอกชั่วคราวเพื่อไปให้การรักษาดูแลผู้ป่วยที่มีอาการหนักก่อน ซึ่งก็เป็นเหตุให้ผู้ป่วยนอกต้องเสียเวลาคอยในการตรวจจากแพทย์เช่นกัน

4. ขั้นตอนการชื้อยา

การจำหน่ายยาของ โรงพยาบาลนั้น เป็นการจำหน่ายยารวมทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน จะนับเวลาการบริการผู้ป่วยนอกจึงผูกกระทบด้วยเวลาของผู้ป่วยใน แต่อย่างไรก็ตาม เวลาส่วนใหญ่ผู้ป่วยใช้在这段时间นี้ คือ 1-10 นาที (50.3%) รองลงมาคือ 11-20 นาที (37.4%) ไปในเวลาปกติที่ไม่มีผู้ป่วยรอชื้อยาคับคั่ง เวลาที่ใช้在这段时间นี้จะใช้ไม่เกิน 10 นาที แต่เมื่อเวลาที่มีผู้ป่วยคับคั่ง เวลาที่ใช้在这段时间นี้จะยาวนานออกไป เพราะมีการรอคอยที่จุดขึ้นใบสั่งยา เพราะสายเคเบิลกรรมมีรองรับใบสั่งยาเพียง 1 ช่องทาง ดังนั้นผู้ป่วยจึงคั่งทั้งและแออัดในจุดนี้มากประกอบกับผู้ป่วยไม่ยอมเข้าแถวเพื่อขึ้นใบสั่งยาตามลำดับคิว ทำให้เกิดสับสนวุ่นวายและเกิดการแย่งกันขึ้น จนเป็นเหตุให้ผู้ป่วยที่มาถึงห้องชื้อยาก่อนอาจจะขึ้นใบสั่งยาได้ช้ากว่าผู้มาทีหลัง ทำให้ผู้ป่วยมาถึงก่อนเสียเวลาคอยมากกว่า อีกจุดหนึ่งที่ทำให้เกิดความล่าช้า คือ จุดการจ่ายเงินค่ายา เนื่องจากจุดขึ้นใบสั่งยาและจุดจ่ายเงินค่ายาอยู่แยกกันคนละห้อง และไม่ติดต่อกัน เมื่อผู้ป่วยรับใบแจ้งราคาจากเจ้าหน้าที่ห้องยา ผู้ป่วยก็ต้องเดินมาจ่ายเงินค่ายา ซึ่งจุดนี้ผู้ป่วยที่ไม่มีบัตรเข้าคิวตามลำดับก่อนหลัง ทำให้เกิดการสับสนและแย่งกันจ่ายเงินทำให้ผู้ป่วยบางรายต้องเสียเวลานานในจุดนี้ เพราะผู้ป่วยต้องนำหลักฐานการจ่ายเงินค่ายาไปแสดงกับเจ้าหน้าที่ห้องยา จึงจะรับยาได้ ในบางครั้งเจ้าหน้าที่ห้องยาอาจจะจัดยาของผู้ป่วยเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนการจ่ายเงินค่ายาจะเสร็จสิ้น ทำให้เวลา在这段时间นี้ต้องยาวนานออกไป อีกประการหนึ่งใบรายชื่อผู้ป่วยมา โรงพยาบาลเป็นครั้งแรกขั้นตอนการชื้อยาจะเป็นขั้นตอนที่ผู้ป่วยสับสนหลังจากผู้ป่วยจ่ายเงินแล้ว ไม่นำหลักฐานการจ่ายเงินไปแสดงกับเจ้าหน้าที่ห้องยาเพื่อรับยาทำให้ได้รับยาช้า

การตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ชั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้ป่วยใช้เวลานานที่สุด โดยเฉพาะการตรวจเสมหะเพื่อหาเชื้อวัณโรค การตรวจคัดกรองทางนมของเต้านม และการตรวจหาน้ำตาลในเลือด สาเหตุของการใช้เวลานานในการตรวจเสมหะหาเชื้อวัณโรค เปรียบเทียบโรงพยาบาลได้ไม่ผู้ป่วยเข้าเสมหะมาตรวจโดยเฉลี่ยแล้ว แต่ได้รับผลตอบกลับ 18.00 น. เนื่องจาก กลิ่นที่วัณโรคจะเปิดบริการในช่วงบ่ายและผู้ป่วยส่วนใหญ่จะมาเสมหะมาส่งตรวจก่อน 9.00 น. ส่วนเจ้าหน้าที่ชันสูตรจะเริ่มตรวจเวลา 11.00-11.30 น. สำหรับเวลาที่ใช้ในการตรวจจริง ๆ นั้นไม่เกิน 30 นาที แต่เนื่องจากแพทย์ต้องการผลการตรวจตอบกลับ จึงทำให้ผู้ป่วยต้องเสียเวลานานในชั้นตอนนี้ ผู้ป่วยที่ตรวจไม่เจอเชื้อวัณโรคจึงเป็นผู้ป่วยที่ใช้เวลายาวนานที่สุด

ส่วนการตรวจหาน้ำตาลในเลือดนั้น บางรายใช้เวลาาน บางรายใช้เวลาสั้นๆ เพราะการตรวจผู้ป่วยต้องงดน้ำและอาหารก่อนเจาะเลือดตรวจ 6 ชั่วโมง ฉะนั้น ผู้ป่วยจึงไม่ได้รับประทานอาหารเข้ามา หลังจากเจาะเลือดแล้วจึงรับประทานอาหารได้ เมื่อเป็นดังนี้ผู้ป่วยบางรายจึงต้องมาเจาะเลือดแต่เช้าเพื่อจะได้รับประทานอาหาร แต่การตรวจผู้ป่วยจะเริ่มชุดแรกตอน 8.00 น. และทยอยตรวจไปเรื่อยๆ ดังนั้น ผู้ที่มาเจาะเลือดก่อนเวลาตรวจมากเท่าไรก็จะต้องใช้เวลาในชั้นตอนนี้มากขึ้น

ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลนี้ จากการศึกษาความพึงพอใจระหว่างผู้ป่วย คือ เกศ สนิทานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า เกศ สนิทานภาพสมรส และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคนต่างจังหวัดมีลักษณะค่อนข้างอ่อนน้อมต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และเมื่อไปขอรับบริการที่ได้ก็จะยอมรับสภาพของบริการนั้น ๆ ประกอบกับผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าซึ่งคุ้นเคยกับบริการที่ได้รับ หรืออาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้บริการผู้ป่วยแต่ละคนไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษาและอาชีพนั้น พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่เบ็ดเตล็ดนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพที่ค่อนข้างมั่นคง เช่น รับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือประกอบกิจการส่วนตัว ดังนั้นบุคคลกลุ่มนี้จึงมีประสบการณ์ในการทำงานที่ครบถ้วน จึงทำให้สามารถบอกหรือความรู้สึกต่อการให้บริการละเอียดลึกซึ้งกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ฉะนั้น ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความพึงพอใจต่อการบริการค่อนข้างต่ำ และผู้ที่มีการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจ

ค่าบริการค่อนข้างสูง

ส่วนอาชีพหนึ่งจะเห็นได้ว่า อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และค้าขายจะมีความพึงพอใจต่อบริการต่ำกว่าอาชีพอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ

1. ผู้ป่วยที่ประกอบอาชีพค้าขาย จะมีความรู้สึกที่เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญในการประกอบอาชีพและรายได้ ดังนั้นเมื่อผู้ป่วยกลุ่มนี้มารับบริการและพบกับบริการที่ล่าช้าติดขัด จึงทำให้ความรู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการ
2. ผู้ป่วยกลุ่มข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ ผู้ป่วยกลุ่มนี้จะมียานประจำที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อมีความจำเป็นต้องมารับบริการที่โรงพยาบาลจึงต้องเลิกจ้างหรือหยุดงานประจำทำให้เกิดความวิตกกังวล และเมื่อมาพบกับบริการที่ไม่สะดวกล่าช้าติดขัด หรือต้องคอยนานจึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจและไม่ค่อยพอใจกับ