



การพัฒนากระบวนการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลารอคอยในการรับผลการตรวจวินิจฉัยเชื้อวัณโรคของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

The operation system improvement to turn around time for tuberculosis diagnostic results of the medical laboratory for Office of Disease Prevention and Control 4, Saraburi Province

จตุกมล แก้วมาลากุล* พยนต์ เป็งโย ศิริวรรณ แยมน์นิมมวล
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี

กรมควบคุมโรค

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 สระบุรี

หลักการและเหตุผล

มีผู้รับบริการตรวจวินิจฉัยเชื้อวัณโรคของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี ปีละประมาณ 1,000-2,000 ราย ในปีงบประมาณ 2560 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ และพบว่ามีความพึงพอใจเรื่องระยะเวลาในการได้รับผลการตรวจต่ำ คือ ร้อยละ 65.57 เนื่องจากได้รับผลการตรวจล่าช้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยทำให้ได้รับการรักษาล่าช้าและอาจเกิดการแพร่กระจายเชื้อไปสู่ผู้อื่น ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาวิธีลดระยะเวลาการรอคอยเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการค้นหาสาเหตุความล่าช้าและดำเนินการแก้ไขในจุดที่ล่าช้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการรักษาผู้ป่วย และในการนำไปปรับปรุง แก้ไข กระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับเครือข่าย

วัตถุประสงค์การศึกษา

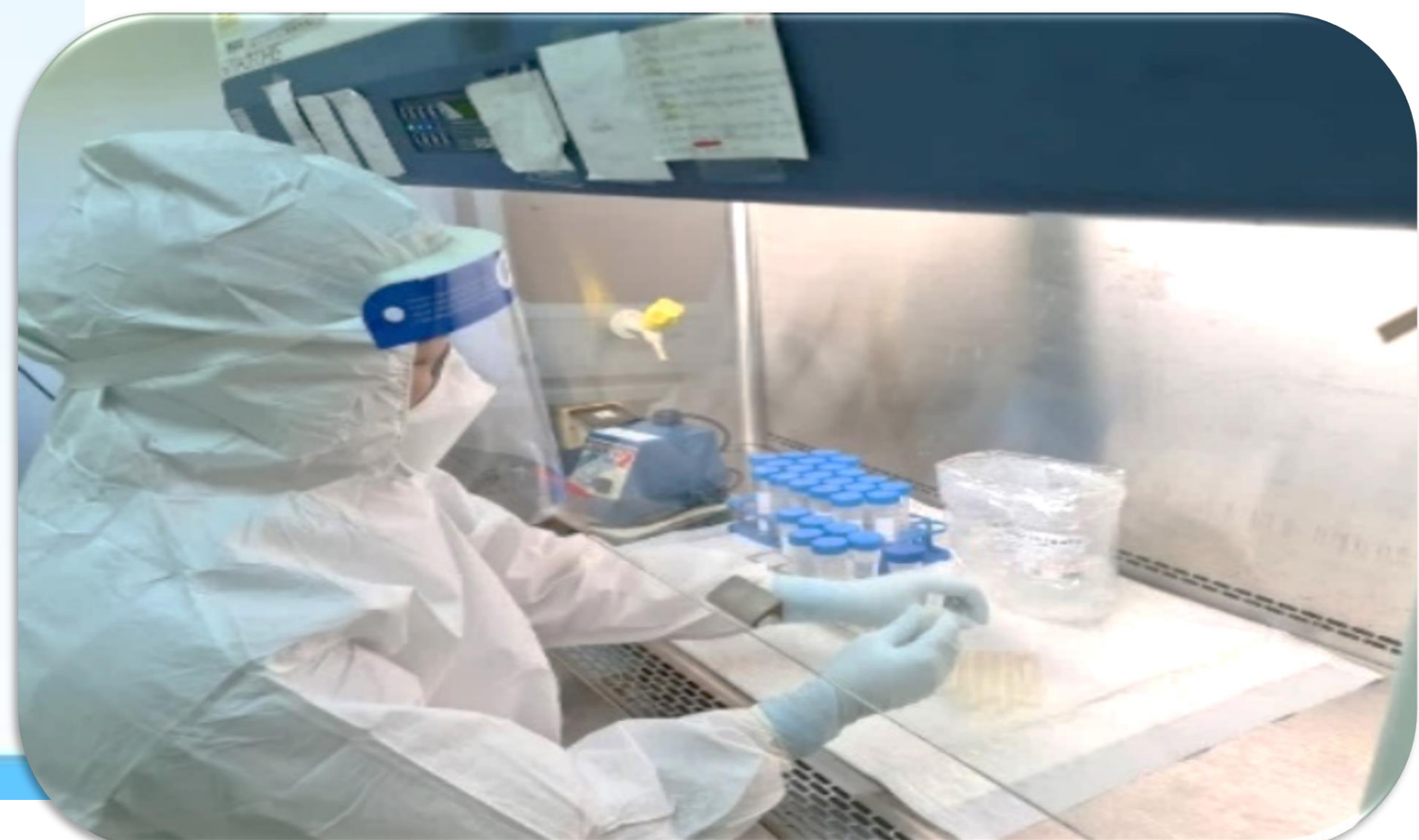
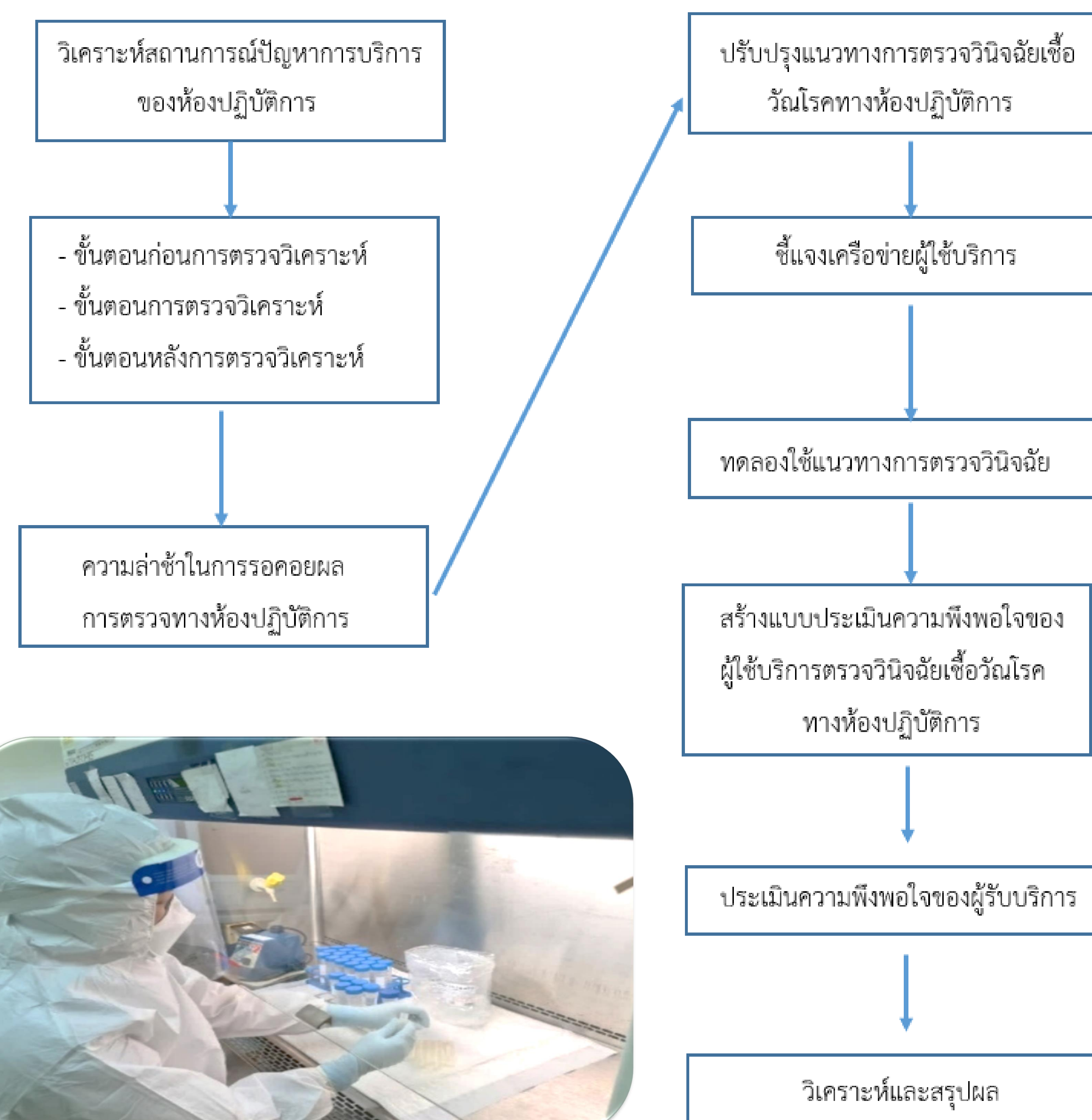
1. เพื่อพัฒนารูปแบบการดำเนินงานลดระยะเวลารอคอยในการรับผลการตรวจยืนยันหาเชื้อวัณโรคของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน ในการแก้ไขปัญหาการบริการตามสาเหตุของปัญหาเพื่อการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษา

จากข้อมูลในปีงบประมาณ 2561 ที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบในแต่ละขั้นตอนของการตรวจวิเคราะห์ พบว่าขั้นตอนก่อนการตรวจวิเคราะห์มีระยะเวลามากกว่าค่ามาตรฐานของสำนักวัณโรคกำหนดไว้เล็กน้อย ในขั้นตอนการตรวจวิเคราะห์ในแต่ละวิธีมีระยะเวลาน้อยกว่าค่ามาตรฐาน ส่วนขั้นตอนหลังการตรวจวิเคราะห์คือระยะเวลาตั้งแต่มีการรายงานผลการตรวจแต่ละวิธีจนถึงการรายงานผลไปยังผู้ประสานงานแต่ละโรงพยาบาล มีระยะเวลา 0-4 วัน ซึ่งไม่มีการกำหนดค่ามาตรฐานไว้ จากนั้นทางห้องปฏิบัติการจึงได้ชี้แจงผู้ประสานงานของโรงพยาบาลในเครือข่าย และตอบผลในโปรแกรม NTIP เท่านั้น และได้ทดลองใช้แนวทางในการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยผล (Turn around time) การตรวจ ผลการวิจัยพบว่าหลังการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานขั้นตอนหลังการตรวจวิเคราะห์มีระยะเวลาน้อยกว่าก่อนการพัฒนาฯ และได้ประเมินผลจากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าพึงพอใจน้อยที่สุดเรื่องระยะเวลาในการได้รับผลการตรวจร้อยละ 70.31 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2560 (ร้อยละ 65.57) ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.16 เพิ่มขึ้นจากปี 2560 (ร้อยละ 89.19)

วิธีการดำเนินงาน

การศึกษานี้เป็นการศึกษารูปแบบการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยประชากรที่ศึกษา คือ แพทย์เจ้าหน้าที่คลินิกวัณโรคและเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาล จำนวน 54 คน ในช่วง 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 โดยดำเนินการประกอบด้วย



ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

หลังการพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน มีการปรับปรุงคุณภาพการบริการสำหรับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการมีระยะเวลารอคอยผลการตรวจน้อยกว่าก่อนการพัฒนาฯ และมีความพึงพอใจต่อการบริการตรวจเพิ่มขึ้น

เพื่อให้ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการได้รับผลสูงขึ้น เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ควรประสานและชี้แจงเจ้าหน้าที่คลินิกวัณโรคให้ตรวจสอบผลของผู้ป่วยก่อนถึงวันนัดฟังผล ถ้าผลยังไม่ออกให้ตามผลกับเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ด้านควบคุมโรค สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 4 จังหวัดสระบุรี