

**ชื่อเรื่อง** : การศึกษาประยุกต์ใช้แนวความคิดลื่นเพื่อลดเวลาปัญหาโรคอภัย  
(กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี)

**ผู้วิจัย** : ศศินภา บุญพิทักษ์ วรรณภพ รัตนวิจิตร และคณะ

**หน่วยงาน** : คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**ปีงบประมาณ** : 2558

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ได้ประยุกต์แนวคิดแบบลื่น เพื่อลดเวลาการรอคอยของระบบการบริหารจัดการในแผนก OPD (เวลาปกติ) โดยมุ่งเน้นศึกษาห่วงโซ่อุปทานภายใน OPD (เวลาปกติ) เริ่มจากคัดแยกผู้ป่วยนอก -ห้องบัตร-พยาบาลคัดกรอง-แพทย์ตรวจ-ห้องยา มี 2 กรณี 1.กรณีมี Inverstigation 2.กรณีไม่มี Inverstigation จากงานวิจัยพบว่า กรณีที่ 2 มีขั้นตอนการดำเนินงานและเวลารอคอยมากกว่ากรณีที่ 1 เนื่องด้วยผู้ป่วยจะต้องดำเนินการติดต่อศูนย์สิทธิประโยชน์ก่อนการรักษา แต่สิ่งที่พบและเป็นประเด็นมากที่สุด คือ เวลาการรอคอยพบแพทย์ตรวจ กรณีที่ 1 เวลาเฉลี่ย 70.90 นาที กรณีที่ 2 เวลาเฉลี่ย 80.159 นาที เนื่องจากปัจจัยของโรคผู้ป่วยแต่ละท่านไม่เหมือนกันการรักษาและการวินิจฉัยจะใช้เวลาแตกต่างกันออกไปที่มีความซับซ้อนมากจึงไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำประเด็นถัดไปของเวลาการรอคอยมากที่สุดรองลงมาแก้ไข ปัญหาและปรับปรุงกระบวนการใหม่ คือ ห้องยา กรณีที่ 1 พบเวลารอคอยเฉลี่ย (Delay) 40.37 นาที คิดเป็น 80.82% กรณีที่ 2 พบเวลารอคอยเฉลี่ย (Delay) 41.021 นาที คิดเป็น 80.384% ดังนั้นความสูญเสียที่พบคณะผู้วิจัยได้นำหลักการ 5W 1H มาวิเคราะห์ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหา และ นำหลักการ ECRS มาใช้แก้ไขปัญหาในการปรับปรุงกระบวนการไหลการบริการห้องยาใหม่ พบว่าลดขั้นตอนการดำเนินการจาก 15 ขั้นตอน เหลือ 13 ขั้นตอน ลดลงได้ 2 กระบวนการ และยังมี การสลับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ เกสเซอร์ ผู้ช่วยเกสเซอร์ ใหม่เพื่อความคล่องตัวและความเหมาะสมในการปฏิบัติงานรวมทั้งการจัดงานใหม่ การรวมกันของงานและการทำง่ายขึ้น หลังจากการปรับปรุง กรณีมี Inverstigation สามารถลดการรอคอยลงได้ 29.45 นาที คิดเป็น 21.227% และกรณีไม่มี Inverstigation สามารถลดการรอคอยลงได้ 30.101 นาที คิดเป็น 20.791%

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

**Research Title** : Application of Lean Concepts for Reduce Time by Queuing System (Case Study in Outpatient Department : OPD of Phra Pok Klao Hospital, Chanthaburi Province.)  
**Researcher** : Sasinapa Boonpitak, Kornpaphop Rutanawijid, Sedthapoom Thoucharee  
**Organization** : Faculty of Industrial Technology, Rambhai Barni Rajabhat University  
**Year** : 2015

### Abstract

This research entitled Application of Lean Concepts to Reduce Delay time of Management System in the Outpatient Department (OPD) (operation time), Focused on studying supply chain inside OPD with starting from screened patients - card room - nursing screened - medical – pharmacy, There are two cases: the first's case with no investigation and the second's case with investigation. The research found that the second's case has more delay time operation than the first's case because the patients must contact the center of treatment benefits, but the most relevant aspect found is delay time to medical in the first's case showing 70.90 minutes, the second's case showing 80.159 minutes because of the disease factors, Patients are not the same treatment and of different diagnosis will take away which is very complicated Therefore could not the problem be solved Thus, it brought the minor issues to resolving issues and the improve processes are pharmacy case, the first's case found average delay time of 80.82 minutes (40.37%) and the second's case found average delay time of 41.021 minutes (80.384%). 5W 1H theory has been applied to analysis solution to reduce waste of delay time and the principle of ECRS to improve flowing process of new pharmacy. The flowing process found decreased operated from 15 steps to 13 steps and switching positions : Assistant Pharmacist, Pharmacist, Flexible Pharmacy and suitability operation are included After improvements are investigated, the delay time is reduced showing 29.45 minutes (21.227%) and the case with no investigation reduced delay time showing 30.101 minutes. (20.791%).