



บทความวิชาการ
Original Article

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว

กนกพร พะลัง ท.บ. (เกียรตินิยม), M.S., Ph.D.¹

พรพรรณ พิบูลย์รัตนกิจ ท.บ. (เกียรตินิยม), M.S., Ph.D.¹

วรินทร์า อุดตมะปัญญา ท.บ. (เกียรตินิยม)¹

กฤษณ์ ธารีจาร์²

ธนิศ เจริญรัตน์²

พรรณทิพย์ ดงไพบูลย์²

รติชนก นันทนีย์²

¹ภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

²นิสิตปริญญาบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวในผู้ป่วย อาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัสดุและวิธีการ ให้อาจารย์ นิสิตชั้นปีที่ 5 และ 6 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ทั้งหมด รวมถึงผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาด้วยนิสิตทันตแพทย์จำนวน 393 คนตอบแบบสอบถามปลายเปิด และปลายปิด รวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ป่วย 50 คนโดยใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยชุดเดียวกัน ในช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ผลการศึกษา พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะแนะนำผู้อื่นมารักษากับทางคณะฯ (ร้อยละ 97) โดยส่วนใหญ่พอใจที่ได้รับการตรวจหลายครั้งจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา (ร้อยละ 93) และพอใจกับการได้รับการถ่ายภาพรังสีฟันออรามิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ร้อยละ 94) สำหรับนิสิตคิดว่าระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวดีกว่าระบบเดิม (ร้อยละ 59) อย่างไรก็ตามส่วนใหญ่เกิดความสับสนกับข้อสรุปของอาจารย์ผู้ควบคุม จากภาควิชาต่างๆ ในการวางแผนการรักษา (ร้อยละ 64.5) ส่วนอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่พึงพอใจในระบบเดิม โดยพบว่าการรับภาระที่หนักขึ้นและบรรยากาศในการทำงานของอาจารย์ที่เกี่ยวข้อง มีความสัมพันธ์กับความเครียดที่สูงขึ้น อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57) ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงเห็นว่าควรมีการปรับปรุงระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว

สรุป ภายใต้ข้อจำกัดของงานวิจัย ผู้ป่วยและนิสิตส่วนใหญ่พอใจกับระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว แต่อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องพอใจกับระบบเดิม

(ว ทันต จุฬาฯ 2550;30:313-24)

คำสำคัญ: คณะทันตแพทยศาสตร์; ความพึงพอใจ; ระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว

บทนำ

ในปัจจุบันประชาชนให้ความสนใจกับทันตสุขภาพมากขึ้น โดยทางคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้มีการให้บริการตรวจ และรักษาผู้ป่วยอย่างครบวงจรมาเป็นเวลานานกว่า 55 ปี¹ และในอดีตที่ผ่านมาทางคณะฯ ได้มีการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก (Out Patient Department หรือ OPD) ที่มีลักษณะคือ แต่ละภาควิชามีการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอกแยกออกจากกัน ผู้ป่วยที่มารับการบริการทางทันตกรรมกับทางคณะฯ จะได้รับการตรวจที่คลินิกตรวจ พิศุเคราะห์โรคของภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปากแล้วผู้ป่วยจึงได้รับการส่งต่อไปตรวจอีกครั้งที่ภาควิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการรักษาผู้ป่วย ซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจและล่าช้า อย่างไรก็ตามในเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2548 ทางคณะฯ ได้เปลี่ยนระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยเป็นระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว (One Stop Out Patient Department หรือ One Stop OPD) ซึ่งมีลักษณะคือ ภาควิชาที่เกี่ยวข้องกับทางคลินิกมีการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอกรวมกันที่จุดเดียว โดยผู้ป่วยที่ต้องการรับการรักษากับนิสิตทันตแพทย์จะได้รับการตรวจที่ห้องตรวจทันตกรรมโดยอยู่ภายใต้ความดูแลของคณาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา แล้วจึงได้รับการส่งต่อไปยังภาควิชาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความคาดหวังว่าผู้ป่วยจะได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีความพึงพอใจมากขึ้น ทั้งนี้ผู้ป่วยจะได้รับการถ่ายภาพรังสีพานอรามิก (Panoramic radiography) โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคลากรต่างๆ ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จึงควรมีการประเมินผลจากบุคคลต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง โดยการประเมินการทำงานของระบบการให้บริการทางทันตสุขภาพอาจวัดจากความพึงพอใจของผู้ป่วยในการได้รับการบริการ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า “ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นเครื่องมือชี้วัดคุณภาพการให้บริการได้”² ในการประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่จะใช้ลิเกิร์ต สเกล (Likert scale) ในการวัดค่าของทัศนคติเป็นการวัดระดับของการเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย มี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างมาก เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างมาก ซึ่งแทนค่าเป็นตัวเลข 1-5 จึงสามารถนำเลขนี้ไปคำนวณค่าทางสถิติได้³

ในระบบการให้บริการนั้นนอกจากจะมีผู้รับบริการหรือผู้ป่วยที่มาใช้บริการแล้วยังมีผู้ให้บริการ ซึ่งในการให้บริการทางทันตกรรมนั้น ผู้ให้บริการจะประกอบด้วย ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ซึ่งเราสามารถนำความเห็นของบุคคลเหล่านี้มาปรับปรุงระบบการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นได้ มีงานวิจัยที่กล่าวว่าความพึงพอใจของบุคลากรส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย เช่น ความรวดเร็วของระบบงานหรือลำดับการทำงานจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยตรง และความเครียดหรือความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลรวมทั้งทันตแพทย์เอง จะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยอ้อมโดยงานวิจัยของ Myers และ Myers⁴ รายงานว่าปัญหาห้วงบุคลากรเป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรมทั่วไป (General dental practitioners) เป็นอันดับต้นๆ และความเครียดของทันตแพทย์ส่งผลโดยตรงต่อการบริการผู้ป่วย⁵

ทางคณะผู้วิจัยได้สังเกตเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงจากระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อบุคคลต่างๆ มากมาย จึงต้องการสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจ ต่อระบบการส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวของนิสิตทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานในคลินิก คณาจารย์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พยาบาล ผู้ช่วยทันตแพทย์ และผู้ป่วย เพื่อประเมิน และรวบรวมข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นข้อมูลให้ทางคณะฯ สามารถนำไปใช้อ้างอิงเพื่อปรับปรุงระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวต่อไป

วัสดุและวิธีการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองโดยใช้ลิเกิร์ต สเกลแบบ 3 คำตอบ ได้แก่ มากขึ้นเท่าเดิม น้อยลง และ 5 คำตอบ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอกของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5 ชุดโดยแบ่งตามกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้ป่วย อาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง คือ อาจารย์ที่ประจำอยู่ในภาควิชาทันตกรรมหัตถการ ทันตกรรมประดิษฐ์

เวชศาสตร์ช่องปาก ปรีทันตวิทยา และทันตกรรมบดเคี้ยว อาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง นิสิตทันตแพทย์ (ชั้นปีที่ 5 และ 6) และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบ (ผู้ช่วยทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ และเจ้าหน้าที่เวชระเบียน) โดย 1) แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วย ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 21 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว เหตุผลที่มา รับการรักษาที่คณะฯ จุดประสงค์ที่มาพบทันตแพทย์ ความพึงพอใจด้านอาคารและสถานที่ และด้านประสิทธิภาพการบริการ และคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ป่วย 3 ข้อ คือ ส่วนใดของการบริการที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด ส่วนใดของการบริการที่ท่านพึงพอใจน้อยที่สุด และสำหรับผู้ป่วยที่เคยรับบริการตรวจในระบบเดิม ท่านรู้สึกอย่างไรกับการตรวจระบบใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม 2) แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 24 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์ หน้าที่และความรับผิดชอบ ความพึงพอใจ และข้อคิดเห็นของการเปรียบเทียบบรรยากาศการทำงานระหว่างระบบใหม่และระบบเดิม ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุงของระบบใหม่ ผลของระบบใหม่ต่อประสิทธิภาพในการตรวจผู้ป่วย เวลาที่ใช้ในการตรวจผู้ป่วยของนิสิต เปรียบเทียบในภาพรวมระหว่างระบบใหม่และระบบเดิม และคำถามปลายเปิด 3 ข้อ คือ ทำงานประจำอยู่ในภาควิชาใด ถ้าไม่พอใจเวลาเปิด-ปิดบริการคลินิก เวลาใดถึงจะเหมาะสม และข้อเสนอแนะให้ผู้วิจัย 3) แบบสอบถามสำหรับอาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบ ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 11 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบใหม่ ความเข้าใจในระบบใหม่จากความรู้ที่ได้รับ (ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง) ความเหมาะสมและประสิทธิภาพในการนำระบบใหม่มาใช้ และระบบใหม่หรือระบบเดิมดีกว่ากัน และคำถามปลายเปิด 2 ข้อ คือ ทำงานประจำอยู่ในภาควิชาใด และท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอกหรือไม่ อย่างไร 4) แบบสอบถามสำหรับนิสิต ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 23 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ความเหมาะสมของสถานที่ ระบบจัดการผู้ป่วย ความเข้าใจในระบบใหม่ (ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง) และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่และระบบเดิม เกี่ยวกับการปรับตัว ความเครียด ความสะดวกสบายที่ผู้ป่วยได้รับ จำนวนผู้ป่วย จำนวนอาจารย์ที่

ลงตรวจ และเปรียบเทียบในภาพรวมระหว่างระบบใหม่และระบบเดิม และคำถามปลายเปิด 1 ข้อ คือ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ทำวิจัย และ 5) แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถามปลายปิด 17 ข้อ ได้แก่ ข้อมูลส่วนตัว ความเหมาะสมของสถานที่และอุปกรณ์ หน้าที่และความรับผิดชอบ และความพึงพอใจในระบบใหม่เทียบกับระบบเดิม ความเข้าใจในระบบ ความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน ความคล่องตัวในการจ่ายผู้ป่วย การปรับตัวต่อระบบจำนวนเจ้าหน้าที่ เปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่และระบบเดิมในภาพรวม และคำถามปลายเปิด 3 ข้อ คือ หน้าที่ที่รับผิดชอบ ถ้าไม่พอใจเวลาเปิด-ปิดบริการคลินิก เวลาใดถึงจะเหมาะสม และข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นสำหรับผู้ทำวิจัย

ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามแก่อาจารย์ นิสิตทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 5 และ 6 เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ในคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกคน ในช่วงเดือนตุลาคม 2548 โดยให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งคืนผู้วิจัย และผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยที่ต้องการรับการรักษาที่ทันตแพทย์ที่โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยหลังจากที่ผู้ป่วยได้รับการตรวจแล้ว ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2548 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 โดยการสัมภาษณ์และให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามจำนวน 50 คน และ 393 คน ตามลำดับ โดยบันทึกข้อมูลทั้งหมดด้วยแบบสอบถามชุดเดียวกัน

การวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft excel) วิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ และโปรแกรมสำเร็จรูปเอสพีเอสเอสสำหรับวินโดวส์ (SPSS for windows) วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) และเพียร์สันคอร์ริเลชัน (Pearson correlation) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งในเรื่องความพึงพอใจ คำตอบที่ให้เลือกมี 5 ระดับ ได้แก่ พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก และในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ได้จับกลุ่มคำตอบลดลงเหลือ 2 ระดับ คือ พอใจมาก-พอใจ และเฉยๆ-ไม่พอใจมาก ในเรื่องของความเครียด และภาระหน้าที่ในระบบใหม่ คำตอบที่ให้เลือกมี 5 ระดับ ได้แก่ มาก ขึ้นมาก มากขึ้น เท่าเดิม น้อยลง น้อยลงมาก และในการวิเคราะห์ได้จับกลุ่มคำตอบลดลงเหลือ 2 ระดับ คือ มากขึ้นมาก-มากขึ้น และเท่าเดิม-น้อยลงมาก ส่วนในเรื่อง

บรรยากาศระหว่างการทำงาน คำตอบที่ให้เลือกรมี 5 ระดับ ได้แก่ ระบบใหม่ดีกว่ามาก ระบบใหม่ดีกว่า ไม่เปลี่ยนแปลง ระบบเดิมดีกว่า ระบบเดิมดีกว่ามาก และในการวิเคราะห์ได้ จักกลุ่มคำตอบลดลงเหลือ 2 ระดับ คือ ระบบใหม่ดีกว่ามาก-ระบบใหม่ดีกว่า และไม่เปลี่ยนแปลง-ระบบเดิมดีกว่ามาก

ผลการศึกษา

แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยจำนวน 443 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนมาทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100.0 แบบสอบถามที่ส่งไปให้อาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงทั้งหมดจำนวน

ตารางที่ 1 ร้อยละของแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับ

Table 1 Percentage of questionnaires returned

Target Groups	Number of questionnaires sent	Number of questionnaires returned (%)
Patients	443	443 (100.0)
Related instructors	72	19 (26.4)
Unrelated instructors	86	25 (29.1)
Dental students	204	135 (66.2)
Related staffs	20	18 (90)

ผลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ป่วย

ผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 15 ถึง 30 ปี (ร้อยละ 45.6) ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น พนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 30.5) รองลงมาคือ นักเรียน นักศึกษา (ร้อยละ 28.0) ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 54.9) เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยของผู้ป่วยส่วนใหญ่คือมีคนรู้จักแนะนำ (ร้อยละ 70.0) ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ซึ่งไม่เคยมาใช้บริการ (ร้อยละ 79.9) จุดประสงค์ที่มาพบทันตแพทย์ส่วนใหญ่คือตรวจฟัน (ร้อยละ 44.7) ผู้ป่วยส่วนใหญ่คาดหวังว่าในการมาครั้งแรกจะได้รับการตรวจวินิจฉัย (ร้อยละ 37.0)

พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.3) มีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลที่ครบถ้วนในการตัดสินใจเลือกคลินิกเพื่อเข้ารับบริการทันตกรรมกับนิสิตทันตแพทย์ และร้อยละ 35.6 มีความคิดเห็นว่าการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพียงบางส่วน ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตรวจฟันใหญ่ (ร้อยละ 48.2) พอจะเข้าใจ

72 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนจำนวน 19 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 26.4 แบบสอบถามที่ส่งไปให้อาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้อง กับระบบโดยตรงจำนวน 86 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนจำนวน 25 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 29.1 แบบสอบถามที่ส่งไปให้นิสิตทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6 จำนวน 204 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนจำนวน 135 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 66.2 แบบสอบถามที่ส่งไปให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอกจำนวน 20 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนจำนวน 18 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.0 (ตารางที่ 1)

ในระบบการตรวจของทางคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 74.9) พอใจกับระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการตรวจ และผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 81.2) พอใจกับระยะเวลาที่ใช้ตรวจในห้องตรวจ ผู้ป่วยส่วนใหญ่คิดว่าจะแนะนำผู้อื่นมารับบริการกับทางคณะฯ (ร้อยละ 96.8) โดยพบว่า มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพอใจในเวลาที่ใช้ในการตรวจ กับการแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.017$; Chi-square test) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เห็นว่าช่วงเวลาที่เปิดให้บริการเหมาะสมดีแล้ว (ร้อยละ 75.7) แต่มีผู้ป่วยร้อยละ 4.4 เห็นว่าช่วงเวลาที่เปิดให้บริการยังไม่เหมาะสม โดยบางรายแนะนำให้เปิดบริการในวันหยุดราชการ ผู้ป่วยส่วนใหญ่รู้สึกพอใจที่ได้รับการตรวจหลายครั้งจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขา (ร้อยละ 92.9) แต่ไม่พบความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจในการตรวจหลายครั้งจากอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขากับการแนะนำให้ผู้อื่นให้มารับการรักษา ($p = 0.178$; Chi-square test) ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับการได้รับการถ่ายภาพรังสีฟันโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายก่อนได้รับการตรวจ (ร้อยละ 94.2) แต่

ไม่พบความเกี่ยวข้องกันระหว่างความพึงพอใจกับการได้รับการถ่ายภาพรังสีฟันแบบพานอรามิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กับการที่จะแนะนำผู้อื่นให้มารับการรักษาที่คณะฯ ($p = 0.086$; Chi-square test) ทั้งนี้ไม่พบความเกี่ยวข้องระหว่างการให้ข้อมูลของประชาสัมพันธุ์ ความเข้าใจในระบบการตรวจของคณะฯ ระยะเวลาการรอก่อนเข้าห้องตรวจ หรือช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ กับการที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมารับรักษาที่คณะฯ

ข้อคิดเห็นของผู้ป่วยเมื่อให้ตอบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ (จากผู้ป่วยที่ตอบในข้อนี้ 285 คน และร้อยละคิดเทียบกับจำนวนผู้ป่วยที่ตอบในข้อนี้) พบว่าอันดับสูงสุดคือ พอใจอาจารย์หรือนิสิตทันตแพทย์ที่

ตรวจ (155 คน และคิดเป็นร้อยละ 54.4) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี (54 คน และคิดเป็นร้อยละ 18.9) และพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในการรับบริการ (จากผู้ป่วยที่ตอบในข้อนี้ 80 คน และร้อยละคิดเทียบกับจำนวนผู้ป่วยที่ตอบในข้อนี้) อันดับสูงสุดคือ เวลาที่ใช้ในการตรวจ (38 คน และคิดเป็นร้อยละ 47.5) รองลงมาคือ การตรวจซ้ำจากอาจารย์และนิสิตทันตแพทย์ (11 คน และคิดเป็นร้อยละ 13.8) (ตารางที่ 2) ส่วนคำถามปลายเปิดสำหรับผู้ป่วยที่เคยรับบริการตรวจในระบบเดิมนั้น ไม่มีผู้ป่วยตอบคำถามที่ถามว่า ท่านรู้สึกอย่างไรกับการตรวจระบบใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ป่วยจากคำถามปลายเปิด

Table 2 Opinions of patients from the open ended questions

Questions (number of patients answered)	Answers (number of patients; %)
Which part of the services are you most satisfied with? (285)	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfied with instructors and students (155; 54.4) • Satisfied with customer relation of the staff (54; 18.9) • Satisfied with all parts (33; 11.6) • Satisfied with convenient and rapid service (22; 7.7) • Satisfied with no cost of panoramic radiography (10; 3.5) • Others (11; 3.9)
Which part of the services are you least satisfied with? (80)	<ul style="list-style-type: none"> • Time spent for examination (38; 47.5) • The repetition of examinations from instructors and students (11; 13.8) • Waiting time before examination (7; 8.8) • Service-opening time (5; 6.2) • Reception desk (5; 6.2) • Others (14; 17.5)

ผลจากแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง

พบว่า ส่วนใหญ่ของอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 42.1) และมีประสบการณ์ในการทำงาน 15 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 42.1) อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.9) มีความเห็นว่าระบบเก่าดีกว่า ร้อยละ 33.3 เห็นว่าทั้งสองระบบไม่มีความแตกต่างกัน

และร้อยละ 27.8 เห็นว่าระบบใหม่ดีกว่า อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 50.0) มีความเห็นว่าต้องรับภาระหน้าที่มากขึ้นในระบบใหม่ ร้อยละ 72.2 ของอาจารย์รายงานว่ามีความเครียดมากขึ้น อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.1) มีความเห็นว่าระบบใหม่ทำให้มีความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานมากขึ้น โดยอาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 73.7) มีความเห็นว่าสามารถปรับตัวในการทำงานให้เข้ากับระบบใหม่ได้ในระดับปานกลาง ในด้านบรรยากาศระหว่างการทำงาน พบว่า อาจารย์ส่วนใหญ่

เห็นว่าระบบเดิมดีกว่าถึงร้อยละ 77.8

นอกจากนี้อาจารย์ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 56.3) มีความคิดเห็นว่าระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวควรมีการปรับปรุงอย่างมากถึงมากที่สุด โดยเห็นว่าวิธีพิจารณาตรวจแยกผู้ป่วยของระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวควรมีการปรับปรุงในระดับที่มากถึงมากที่สุด (ร้อยละ 71.4) และสถานที่ทำงานควรได้รับการปรับปรุงในระดับที่มากถึงมากที่สุด (ร้อยละ 64.3)

จากการหาความสัมพันธ์พบว่า การที่อาจารย์ต้องรับภาระหนักขึ้น และบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ (correlation = 0.0708; $p = 0.001$ และ correlation = -0.738; $p = 0.000$; Pearson Correlation ตามลำดับ) (ตารางที่ 3) มีอาจารย์ 4 ท่าน ให้ข้อเสนอแนะว่าควรมีการประเมินและปรับปรุงระบบอยู่เสมอเพื่อที่จะทราบได้ว่าระบบใหม่เหมาะสมกับการนำมาใช้ต่อไปหรือไม่

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่หนักขึ้น บรรยากาศในการทำงาน และความเครียดที่เพิ่มขึ้นของอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว

Table 3 Correlation between work loads, work atmosphere and stress of related faculty members of the one stop OPD system

		Do you have higher stress from working in the one stop OPD system?	Do you have higher work loads?	What do you think of the one stop OPD's work atmosphere compared with the old one?
Do you have higher stress from working in the one stop OPD system?		1.000		
Do you have higher work loads?	Pearson Correlation	0.708*	1.000	
	Sig. (2-tailed)	0.001		
	N	17		
What do you think of the one stop OPD's work atmosphere compared with the old one?	Pearson Correlation	-0.738*	0.630*	1.000
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.007	
	N	18	17	

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

ผลจากแบบสอบถามสำหรับอาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง

พบว่าส่วนใหญ่ของอาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงมีอายุมากกว่า 50 ปี (ร้อยละ 44.0) และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 15 ปี (ร้อยละ 60.0) โดยส่วนใหญ่ทราบว่าทางคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย ได้เปลี่ยนมาใช้ระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว (ร้อยละ 92.0) และร้อยละ 48.0 มีความรู้ความเข้าใจในระบบดังกล่าวในระดับปานกลาง แต่ยังมีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะเปรียบเทียบว่าในส่วนต่างๆ ระบบใดดีกว่ากัน แต่ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโดยภาพรวมระบบใหม่น่าจะดีกว่าระบบเดิม (ร้อยละ 66.7)

ผลจากแบบสอบถามสำหรับนิสิตทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนิสิตหญิง (ร้อยละ 71.1) และส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 6 (ร้อยละ 67.4) โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิม (ร้อยละ 59.0) ร้อยละ 23.9 เห็นว่าทั้งสองระบบไม่แตกต่าง และร้อยละ 17.1 เห็นวาระบบเดิมดีกว่า นิสิตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.9) มีความเข้าใจในระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวในระดับปานกลาง

นิสิตส่วนใหญ่เกิดความสับสนกับข้อสรุปของอาจารย์ผู้ควบคุมจากภาควิชาต่าง ๆ ในการวางแผนการรักษาบ่อยถึงบ่อยมาก (ร้อยละ 64.5) และมีความเครียดปานกลาง (ร้อยละ 48.2) แต่เมื่อเปรียบเทียบระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวกับระบบเดิม นิสิตร้อยละ 37.3 เห็นวาระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวไม่มีผลต่อการทำงาน นอกจากนี้พบว่านิสิตส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.8) มีความคิดเห็นวาระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว ผู้ป่วยน่าจะได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะของนิสิตทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6 (มีนิสิตที่ตอบในข้อนี้ 15 คน) พบว่าอันดับสูงสุดคือ ควรมี

การปรับปรุงการตรวจงานของอาจารย์ให้เป็นระบบเดียวกัน (6 คน) และนิสิตส่วนใหญ่ (12 คน) มีความเห็นว่าการรับ-จ่ายผู้ป่วยยังไม่คล่องตัว และควรแก้ไขต่อไป

ผลจากแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก

พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 ถึง 30 ปี (ร้อยละ 77.7) เป็นเจ้าหน้าที่เวชระเบียนร้อยละ 27.8 และร้อยละ 33.3 ของเจ้าหน้าที่เหล่านี้มีประสบการณ์ในการทำงาน 6 ถึง 15 ปี โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 70.6) มีความคิดเห็นวาระบบเดิมดีกว่า และร้อยละ 17.6 เห็นว่า สองระบบนี้ไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบนี้ไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบนี้ไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบนี้ไม่แตกต่างกัน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นวาระบบนี้ไม่แตกต่างกัน

ความเครียดจากการทำงานในระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ 2 ตัวแปร คือ การที่ต้องรับภาระหน้าที่ที่หนักขึ้น (correlation = 0.696; $p = 0.001$; Pearson Correlation) และความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานในระบบ (correlation = 0.600; $p = 0.008$; Pearson Correlation) (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างภาระงานที่หนักขึ้น ความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงาน และความเครียดที่เพิ่มขึ้นของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว

Table 4 Correlation between work loads, complicated work and stress of related staffs of the one stop OPD system

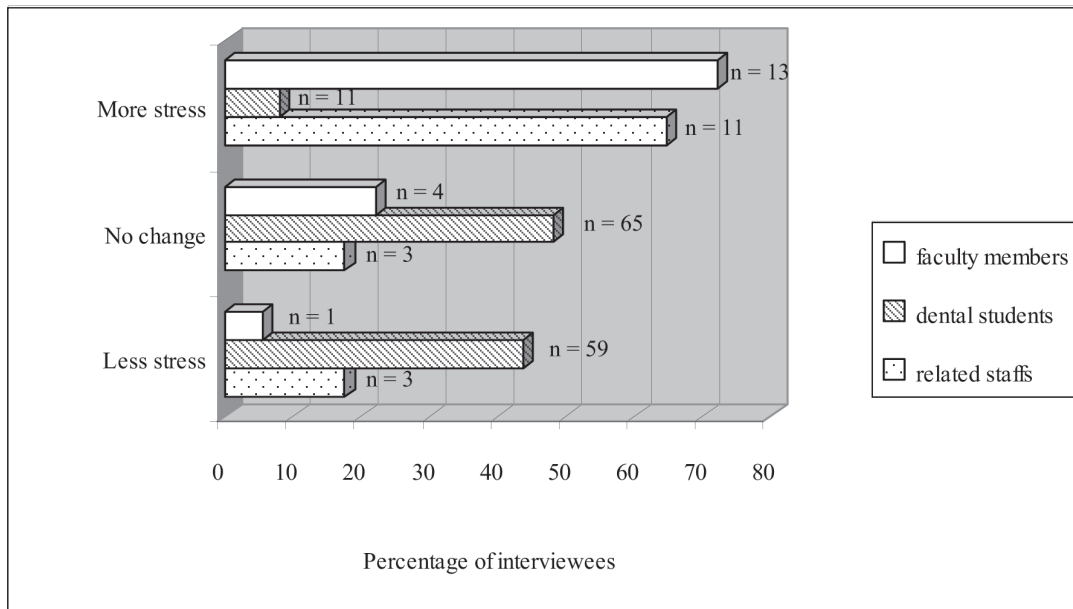
		Do you have higher work loads?	Is work more complicated?
Do you have higher stress from working in the one stop OPD system?	Pearson Correlation	0.696 *	0.600 *
	Sig. (2-tailed)	0.001	0.008
	N	18	18

* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

เปรียบเทียบระดับความเครียดและความคิดเห็นระหว่างกลุ่มนิสิต เจ้าหน้าที่ และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความเครียดพบว่า ร้อยละของ

อาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบมีความเครียดจำนวนสูงที่สุด รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ และนิสิต ตามลำดับ และพบว่านิสิตส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงระบบไม่มีผลกับความเครียด (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 การเปรียบเทียบความเครียดระหว่างกลุ่มอาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก 2 ระบบ ของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

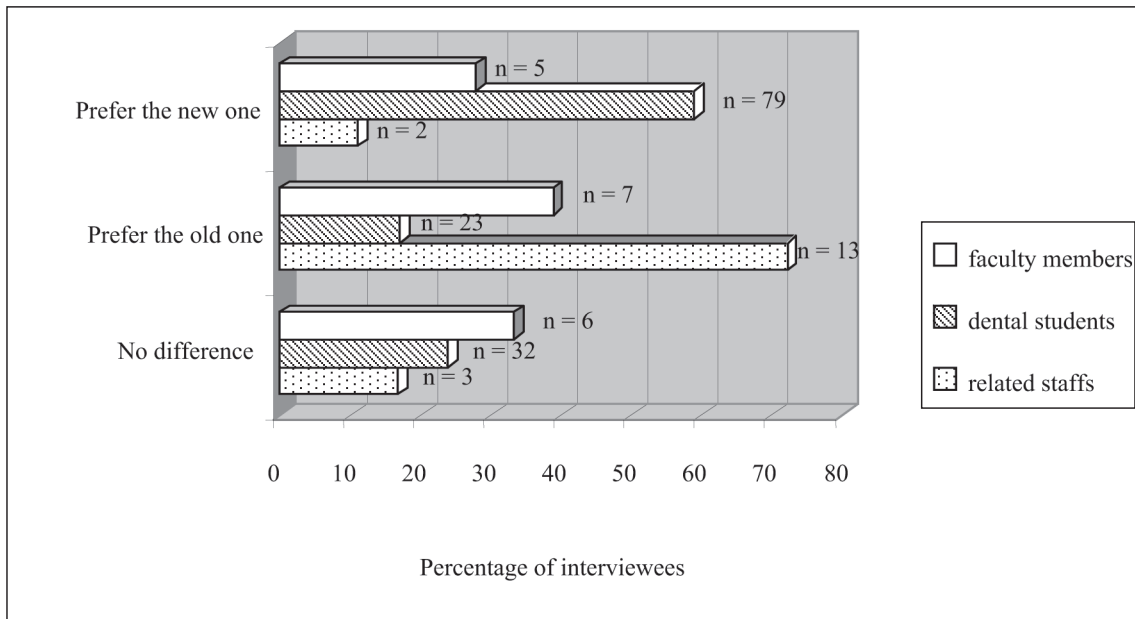
Fig. 1 Comparison of the stress level of faculty members, dental students and related staffs of the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University between the two OPD systems

เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นว่าระบบใดดีกว่า พบว่ากลุ่มที่ชอบระบบใหม่มากกว่าส่วนใหญ่เป็นนิสิต รองลงมาเป็นอาจารย์ และเจ้าหน้าที่ตามลำดับ ส่วนกลุ่มที่ชอบระบบเดิมมากกว่าส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ รองลงมาเป็นอาจารย์ และนิสิตตามลำดับ (รูปที่ 2)

วิจารณ์

จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับเวลาที่ใช้ในการตรวจ โดยมีความเกี่ยวข้องกับการที่จะแนะนำผู้อื่นให้มารับการรักษาที่คณะฯ นอกจากนี้ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการได้รับการถ่ายภาพรังสีฟันแบบพานอรามิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่ไม่พบความเกี่ยวข้องระหว่างความพึงพอใจกับการได้รับการถ่ายภาพรังสีฟันแบบพานอรามิกโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย กับการที่จะแนะนำผู้อื่นให้

มารับการรักษาที่คณะฯ อาจเป็นเพราะผู้ป่วยบางรายไม่ต้องการได้รับการถ่ายภาพรังสี ผู้ป่วยส่วนใหญ่พอใจกับการที่ได้รับการตรวจจากอาจารย์หลายท่าน แต่ไม่พบความเกี่ยวข้องกับการแนะนำผู้อื่นให้มารับการรักษา อาจเป็นเพราะผู้ป่วยรู้สึกว่าการตรวจจากอาจารย์หลาย ๆ ท่านเป็นข้อดี แต่การตรวจที่ใช้เวลานานทำให้ผู้ป่วยบางรายรู้สึกไม่พอใจโดยพบว่าร้อยละ 47.5 ของผู้ป่วยที่ตอบคำถามปลายเปิด (คิดร้อยละจากผู้ตอบ 80 คน) ให้ข้อเสนอแนะว่าพึงพอใจน้อยที่สุดกับเวลาที่ใช้ในการตรวจ อย่างไรก็ตาม การที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.8) คิดว่าจะแนะนำผู้อื่นมารับบริการกับคณะทันตแพทยศาสตร์อาจเนื่องมาจากความพึงพอใจกับเวลาที่ใช้ในการตรวจ เนื่องจากไม่พบความเกี่ยวข้องระหว่างการแนะนำผู้อื่นมารับบริการที่คณะฯ กับปัจจัยอื่น ๆ (การให้ข้อมูลของประชาสัมพันธ์ ความเข้าใจระบบ ระยะเวลาการตรวจ และช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ) สิ่งเหล่านี้จึงควรได้รับการปรับปรุง



รูปที่ 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นว่าระบบใหม่ หรือระบบเดิมดีกว่า ระหว่างกลุ่มอาจารย์ นิสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ใน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Fig. 2 Comparison of the satisfaction of faculty members, dental students and related staffs in the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University between the two OPD systems

เพื่อเพิ่มการแนะนำผู้อื่นให้มารับบริการ การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Lafont และคณะ^๕ ที่สำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหลุยส์เซียนา (Louisiana State University) เมืองนิวออร์ลีอันส์ (New Orleans) ประเทศสหรัฐอเมริกา ศึกษาในผู้ป่วย 500 คน โดยใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม 31 ข้อ และมีการให้คะแนน 5 ระดับแบบลิเกิร์ต เช่น ความปลอดภัย ความพึงพอใจเกี่ยวกับคณะทันตแพทยศาสตร์ การช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการรักษา ค่าใช้จ่าย คุณภาพของการรักษา และแบบสอบถามยังมีคำถามว่าจะแนะนำผู้อื่นให้มารับการรักษาที่นี่หรือไม่ โดยให้ผู้ป่วยทำแบบสอบถามขณะนั่งรอการตรวจ และทำการสำรวจเป็นเวลา 3 เดือน พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ และการตรวจรักษาเนื่องจากผู้ป่วยเห็นว่าการให้บริการ และการตรวจรักษาเป็นไปด้วยความรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาที่โดยภาพรวม พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจกับการแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการ ซึ่งแสดงว่าการที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการหรือไม่ ขึ้นกับความรวดเร็วในการให้บริการ

ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจใน 2 ระบบของกลุ่มบุคคลต่างๆ พบว่า อาจารย์ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบส่วนใหญ่จะเห็นว่าระบบเดิมดีกว่า ทั้งนี้ น่าจะเกิดจากความเครียดในการทำงาน การรับภาระหน้าที่ และมีความยุ่งยากซับซ้อนในการทำงานที่มากขึ้น อีกทั้งอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ารระบบใหม่ควรได้รับการปรับปรุงในหลายด้าน เช่น สถานที่ทำงาน วิธีการพิจารณาตรวจแยกผู้ป่วย ส่วนอาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่และนิสิตมีความเห็นว่าโดยภาพรวมระบบใหม่น่าจะดีกว่าระบบเดิม อาจเป็นเพราะคิดว่าผู้ป่วยน่าจะได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น อย่างไรก็ตามไม่ได้รับข้อคิดเห็นของผู้ป่วยในการเปรียบเทียบความพึงพอใจใน 2 ระบบ เนื่องจากผู้ป่วยไม่ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในข้อนี้

จากผลการศึกษาพบว่า อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจ และส่งต่อผู้ป่วยนอกมีความเห็นที่ได้รับภาระหน้าที่หนักมากขึ้น มีความเครียดมากขึ้น อาจเนื่องมาจากระบบใหม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ที่จัดตรวจผู้ป่วย ซึ่งทำให้ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับอาจารย์จากหลายภาควิชา ถึงแม้

จำนวนภาระงานของอาจารย์จะไม่เพิ่มขึ้น แต่เนื่องจากคลินิกของภาควิชา และ “One Stop OPD” ไม่ได้อยู่ที่เดียวกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้ทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นวาระบบเดิมดีกว่าเมื่อเทียบกับระบบใหม่ ในส่วนของบรรยากาศในการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในระบบใหม่ของอาจารย์ และยังพบว่าอาจารย์ส่วนใหญ่ปรับตัวได้ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ณ เวลาที่ดำเนินการวิจัย ระบบยังเริ่มใช้ได้เพียง 5 เดือนเท่านั้น ดังที่ได้มีรายงานว่าปัญหาระหว่างบุคคลอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความเครียด⁴ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการทางทันตกรรม⁷ ดังนั้น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะทำให้ระบบการทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ดังนั้น การส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจร่วมกันถึงการทำงานในระบบการส่งต่อผู้ป่วย นอก ณ จุดเดียว การแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนในแต่ละภาควิชา รวมทั้งการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ป่วยเป็นหลักน่าจะช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้อย่างดี

จากการศึกษานี้พบว่าสิ่งที่ระบบใหม่ควรได้รับการปรับปรุงคือ การสร้างความเข้าใจในระบบให้มากขึ้นเพื่อลดความสับสนในการทำงาน โดยอาจจะมีการประชุมกันของอาจารย์ทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และมีข้อตกลงให้เข้าใจร่วมกัน และเน้นการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน และควรมีมาตรการช่วยลดความเครียดในการทำงานของทั้งเจ้าหน้าที่และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน จัดสถานที่ส่วนกลางในคลินิกให้เหมาะสมและเพียงพอสำหรับนั่งทำงานหรือนั่งพักให้แก่อาจารย์ที่ลงตรวจนิสิต รวมทั้งการแบ่งหน้าที่ให้ชัดเจนในแต่ละภาควิชา น่าจะสามารถลดความสับสน ความขัดแย้ง และความเครียดได้ และควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อช่วยลดภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่ายลง และควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ทำฟันด้วยเช่นกัน เพื่อจะได้ลดเวลาในการรอตรวจของผู้ป่วย นอกจากนี้บรรยากาศในการทำงานควรได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น ในด้านการส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

ถึงแม้ว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะพึงพอใจในระบบการตรวจ แต่พบว่าผู้ป่วยบางรายไม่พอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ประชาสัมพันธ์เป็นอย่างมาก และผู้ป่วยบางรายเห็นว่าต้องรอการตรวจนาน โดยทั้งสองส่วนนี้ควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าข้อจำกัดหลายประการดังเช่นระยะเวลาในการศึกษาที่มีจำกัด ทำให้ไม่สามารถเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยได้อย่างครบถ้วนตามจำนวนที่ตั้งไว้ (500 ราย) และผู้ป่วยที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่จึงไม่สามารถวิเคราะห์ผลเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่และระบบเดิมได้อีกด้วย นอกจากนี้การที่ไม่มีข้อมูลจากระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอกแบบเก่ามาเปรียบเทียบทำให้ไม่สามารถประเมินข้อมูลระหว่างระบบทั้งสองได้ อีกทั้งอาจารย์ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามน้อย ซึ่งถ้ามีการศึกษาอีกครั้ง คณะผู้วิจัยจะแก้ไขโดยการส่งแบบสอบถามกลับไปให้แก่วิทยาลัยที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามอีกครั้ง โดยจะทำการบันทึกหมายเลขแบบสอบถามกับรายชื่อของอาจารย์ไว้ก่อน เพื่อเพิ่มความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม นอกจากนี้กลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามอาจมีความแตกต่างจากกลุ่มที่เลือกไม่ตอบแบบสอบถาม ผลที่ได้จึงอาจมีความแตกต่างจากการใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ รวมทั้งมีผู้ที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วนก็อาจส่งผลกระทบต่อผลเช่นเดียวกัน

เนื่องจากการศึกษานี้เป็นการศึกษาของระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวในระดับเบื้องต้น จึงยังไม่ได้ศึกษาผลลึกในรายละเอียดในส่วนของข้อแนะนำต่าง ๆ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มในส่วนของการคิดเห็นเกี่ยวกับข้อควรแก้ไขต่าง ๆ ต่อไปเพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับทุกฝ่าย

สรุป

ภายใต้ข้อจำกัดของงานวิจัยพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะแนะนำให้ผู้อื่นมารับการบริการ นิสิตส่วนใหญ่พึงพอใจกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียว โดยนิสิตส่วนใหญ่เห็นว่าระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิม อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่และอาจารย์ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรง มีความคิดเห็นว่าระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอกแบบเดิมดีกว่า แต่อาจารย์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงมีความคิดเห็นว่าระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก ณ จุดเดียวโดยภาพรวมแล้วน่าจะดีกว่าระบบเดิม

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากทุนอุดหนุนการวิจัยโครงการวิจัยทางทันตกรรม 3205-312#33/2548 คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากผู้ป่วย อาจารย์ นิสิตทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจและส่งต่อผู้ป่วยนอก คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งคณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

1. History of Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University [cited 2005 Sep 6]. Available from: <http://www.dent.chula.ac.th/organize/history.php>.
2. <http://www.ismed.or.th/knowledge/showcontent.php?id=1958> [cited 2005 Aug 18].
3. <http://www.cultsock.ndirect.co.uk/MUHome/cshtml/psy/likert.html> [cited 2005 Aug 17].
4. Myers HL, Myers LB. 'It's difficult being a dentist': stress and health in the general dental practitioner. *Br Dent J.* 2004;197:89-93.
5. Baran RB. Myers Briggs Type Indicator, burnout, and satisfaction in Illinois dentists. *Gen Dent.* 2005;53:228-34.
6. Lafont BE, Gardiner DM, Hochstedler J. Patient satisfaction in a dental school. *Eur J Dent Educ.* 1999;3:109-16.
7. Gurdal P, Cankaya H, Onem E, Dincer S, Yilmaz T. Factors of patient satisfaction/dissatisfaction in a dental faculty outpatient clinic in Turkey. *Community Dent Oral Epidemiol.* 2000;28:461-9.

“One Stop OPD”, What do you think?

Kanokporn Bhalang D.D.S. (Hons), M.S., Ph.D.¹

Pornpan Piboonratanakit D.D.S. (Hons), M.S., Ph.D.¹

Warintra Udtamapanya D.D.S. (Hons)¹

Krit Thareejaru²

Thanit Charoenratana²

Puntip Dongpaiboon²

Ratichanok Nantanee²

¹ Department of Oral Medicine, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University

² Dental student, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University

Abstract

Objective The purpose of this study was to evaluate satisfaction of patients, students, faculty members and related staffs at the Dental Hospital, Chulalongkorn University with the “One Stop OPD” system.

Materials and methods Faculty members, 5th and 6th year dental students, related staffs, 393 patients answered open-ended and closed-ended questionnaires, and 50 more patients were also interviewed. The data was collected from October 2005 to February 2006.

Results Most patients would recommend others to come to the hospital (97%). Most patients were satisfied with multiple examinations performed by faculty members of different specialties (93%) and no cost panoramic radiography (94%). Dental students preferred the new OPD system (59%). However, most students were confused by the treatment plans provided by faculty members of different specialties (66%). The related faculty members and staffs preferred the old OPD system. It was found that higher work load and work atmosphere of related faculty members are significantly correlated with the level of stress. Most of the related faculty members (57%) suggested the new OPD system should be improved.

Conclusion Within the limitations of our study, patients and dental students were mostly satisfied with the new OPD system but related teachers and dental staff preferred the old OPD system.

(CU Dent J. 2007;30:313-24)

Key words: Dental Hospital; One Stop OPD; satisfaction
