

ศึกษาความพึงพอใจจากการพัฒนาตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วย (Kiosk)

กรณีศึกษาโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

Study satisfaction from the Development of a patient registration kiosk (Kiosk)

Case study by Chaloeam Phrakiat Hospital

วิไลวรรณ ถนนแก้ว¹, ชลิตา มีทอง², ณัฐรดา อนุสินธ์³

Wilaiwan Thonkaew¹, Chalida Meethong², Nattarada Anusin³

¹คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

²คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

³คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา

¹Faculty of Political Science Chalermkanchana University

²Faculty of Administrative Sciences Chalermkanchana University

³Faculty of Nursing Chalermkanchana University

E-mail: research@cnu.ac.th

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วย (Kiosk) นี้นำเสนอ การพัฒนาตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) สำหรับผู้มารับบริการภายในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติโดยใช้เทคโนโลยีการอ่านบัตรประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายกระทรวงสาธารณสุข บัตรประชาชนใบเดียวรักษาได้ทุกที่และการสื่อสารผ่านตู้ (Kiosk) ถูกออกแบบขึ้นมาเป็นพิเศษ สำหรับการ ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด โดยเป็นจุดให้บริการสำหรับ ผู้มารับบริการ ภายในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ รวมถึงเป็นจุดให้ข้อมูล ภายในอาคารแบบสื่อประสมเชิงโต้ตอบ ผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าระบบตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) มีประสิทธิภาพที่ดีและลดการแออัดของผู้ป่วยและเพิ่มความรวดเร็วในการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

คำสำคัญ : ลงทะเบียนผู้ป่วย, Kiosk, สื่อประสม

Abstract

This development work presents Development of patient appointment registration kiosks (Kiosk) for those receiving services within Chaloem Phrakiat Hospital. Using technology to read ID cards To answer the Ministry of Public Health, one ID card can be used everywhere and communication via Kiosk is specially designed for Providing patient registration services for appointments It is a service point for those receiving services within Surat Thani Cancer Hospital. Including being an information point Inside the interactive multimedia building The test results show that the Kiosk system has good efficiency and reduces patient congestion and increases the speed of registering patients for appointments, increasing convenience and speed in providing services.

Keywords: Patient registration, Kiosk, multimedia

บทนำ

ปัจจุบันนี้ เทคโนโลยีดิจิทัลมีเต็มไปหมด เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีเข้ามามีบทบาทและความเจริญรุดหน้าไปมาก เทคโนโลยีดังกล่าวเหล่านี้ทำให้นักวิชาการจัดการได้ถูกพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง นวัตกรรมเคลื่อนที่ (Mobile Learning) เป็นอีกนวัตกรรมหนึ่งที่สามารถนำมา ประยุกต์เข้ากับการให้บริการผู้มารับบริการได้จริง เป็นการส่งเสริมให้โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติก้าวไปสู่ Smart Hospital นั้น

โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ โดยงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานดิจิทัลการแพทย์ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) ให้บริการผู้มารับบริการเพื่อลดปัญหาความแออัด ความล่าช้าของผู้มารับบริการ และป้องกันการติดเชื้อโควิด 19 ภายในโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

ปัจจุบัน ตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “ตู้ Kiosk” ที่อยู่ในความรับผิดชอบของงานคอมพิวเตอร์ กลุ่มงานดิจิทัลการแพทย์ โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ มีจำนวน 2 ตู้ ที่เปิดให้บริการแก่ผู้มารับบริการ สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ อีกทั้งยังมีบทบาทในการลงทะเบียนผู้ป่วยได้ดี มีประสิทธิภาพที่สูง

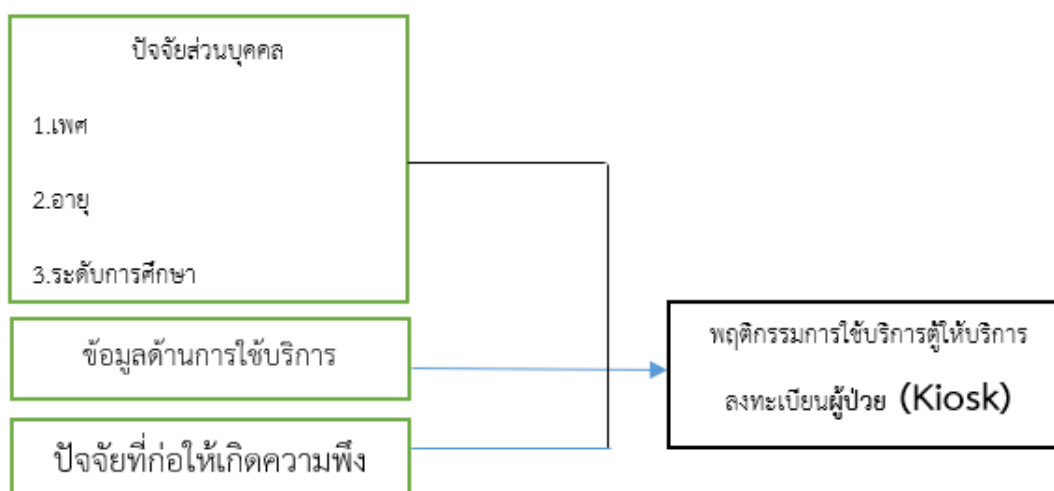
วัตถุประสงค์

- 1 เพื่อใช้ในการบริการ ผู้มารับบริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัดผ่าน ตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- 2 เพื่อลดความแออัดของผู้มารับบริการหน้าห้องเวชระเบียน
- 3 เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในการลงทะเบียนหน้าห้องเวชระเบียน

สมมติฐาน

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการใช้บริการจากการพัฒนาระบบ ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วย (Kiosk)

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในการใช้บริการระบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ
- ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการจำนวน 100 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ สำหรับนักวิเคราะห์คุณภาพเว็บไซต์สำหรับผู้เชี่ยวชาญหา

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต จากสูตร

$$S.D = \frac{\sum ((x - \bar{x})^2))}{(n-1)}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าเฉลี่ย

X แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมดของกลุ่ม

n แทน จำนวนของคะแนนกลุ่ม

$\sum$ แทน ผลรวม

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นการวัดการกระจายที่นิยมใช้กันมากเขียนแทนด้วย S.D. หรือ 5 จากสูตร

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการระดับมากที่สุดโดย ร้อยละ 73.4 มีความพึงพอใจในความรวดเร็วระดับมากที่สุด ร้อยละ 55.8 มีความพึงพอใจปานกลางในเรื่องของการใช้งานของตู้ ร้อยละ 77.9 มีความพึงพอใจด้านความทันสมัยมาก ร้อยละ 33.1 มีความพึงพอใจปานกลางในด้านการใช้งานง่าย สะดวก ร้อยละ 35.7 มีความพึงพอใจ มากขึ้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ร้อยละ 38.3 มีความพึงพอใจระดับมากในระยะเวลาการให้บริการ ร้อยละ 59.1 มีความพึงพอใจมากที่สุดในสถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย/มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ร้อยละ 66.9 มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการ มีความพึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 49.4 มีความพึงพอใจระดับมากมีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ ร้อยละ 61.0 มีความพึงพอใจปานกลาง ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) ร้อยละ 51.3 ได้รับการที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 42.2 มีความพึงพอใจมากในภาพรวมจากการรับบริการ

อภิปรายผล

จากผลการพัฒนาตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วย (Kiosk) สำหรับผู้ป่วยมะเร็ง โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ ซึ่งบรรลุตามวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.1 เพื่อใช้ในการบริการ ผู้มารับบริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัดผ่าน ตู้ให้บริการลงทะเบียนผู้ป่วยนัด (Kiosk) โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

5.1.2 เพื่อลดความแออัดของผู้มารับบริการหน้าห้องเวชระเบียน

5.1.3 เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในการลงทะเบียนหน้าห้องเวชระเบียน

ผลที่ได้คือ ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอย่างมากในการจัดการพัฒนาระบบของตู้ Kiosk และมีความต้องการให้จัดตั้งตู้บริเวรแผนกอื่นๆอีก เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพกว่าเดิม จะได้นำความต้องการมาวิเคราะห์และออกแบบ เพื่อจะได้เข้าใจกับรายละเอียดของระบบงานมากขึ้น ควรศึกษาดูงานโปรแกรมจากผู้พัฒนาระบบอื่นๆเพิ่มเติมเพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับระบบของตนเอง นอกเหนือจากที่โปรแกรมใช้อยู่แล้ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมและนำเสนอของระบบ

เอกสารอ้างอิง

ทวีสิทธิ์ ตั้งเซ่ง, วารุชต์ มัธยมบุรุษ และพจันพิตตา ศรีสมพงษ์ (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศของเครือข่ายการท่องเที่ยว โดยชุมชนจังหวัดสตูล. [สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562]. สืบค้นจาก https://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/article_detail.php?ArticleID=195791

ปองพล รูปทอง และแก้วใจ อาภรณ์พิศาล. (2561). ระบบจัดการข้อมูลซื้อขายอุปกรณ์ทางการเกษตรกรณีศึกษาร้านยี่งเจริญการค้า. [สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562]. สืบค้นจาก <http://eprints.utcc.ac.th/6134/1.pdf>

ยุทธพล ไพนะ, จิรศักดิ์เรืองรังสี และเมธิชญญ์ ประชาญางกูร. (2558). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการแบบสอบถามออนไลน์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. <http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/321/Fulltext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

สิริธร ทุมมี, เมรียา น้อยคานูช และวราภรณ์ จันทะพิมพ์. (2557). ระบบร้านขายนาฬิกาออนไลน์. [สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562]. สืบค้นจาก https://manage.dru.ac.th/man_001/admin/works_std/file/WATCH_ONLINE.pdf

อภิสิทธิ์ วงษ์สุวรรณ และ ฐานันดร ชาลี. (2560). การพัฒนาระบบจำหน่ายสินค้าการเกษตรออนไลน์ด้วย Adobe Dreamweaver cs6. [สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562]. สืบค้นจาก <http://sv.mtc.ac.th/inno/files/YYYYYYY.pdf>



เอกรินทร์ วิจิตรพรรณ พรประสิทธิ์ บุญทอง และวิลาวรรณ สุขชนะ. (2557). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์กรณีศึกษากลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง2. [สืบค้นเมื่อ 6 กรกฎาคม 2562]. สืบค้นจาก

<http://repository.rmutr.ac.th/bitstream/handle/123456789/551/Fulltext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>