ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การวิเคราะห์การทำงานของระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลป่าซางจังหวัดลำพูน โดยใช้แบบจำลองสถานการณ์แถวคอย

ผู้เขียน นายสัทธพงศ์ ใจจิตร

ปริญญา วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมอุตสาหการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.วิมลิน เหล่าศิริถาวร

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์การทำงานของระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลป่าซาง จังหวัดลำพูนโดยการใช้แบบจำลองสถานการณ์แถวคอย เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยที่มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้โรงพยาบาลประสบปัญหาเกี่ยวกับการรอการรับบริการเป็นเวลาที่ยาวนาน งานวิจัยนี้จึงได้มุ่งเน้นในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยการจัดการเรื่องของลำดับการรอคอย เพื่อทำให้สามารถลดเวลาของการรอคอย และเป็นการเพิ่มความสามารถของโรงพยาบาลในการให้บริการและในด้านการใช้ทรัพยากร โดยทำการเก็บข้อมูลเวลาในการให้บริการ ตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ เพื่อใช้ในการออกแบบการจำลองสถานการณ์ จากนั้นจึงได้ทำการสร้างแบบจำลองโดยใช้โปรแกรมอารีนา ผลของค่าเฉลี่ยการให้บริการจริงก่อนการปรับปรุงพบว่ามีระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วยค่อนข้างนานที่ 88.33 นาที การวิเคราะห์ผลจากแบบจำลองโดยใช้เครื่องมือการปรับปรุงทางคุณภาพ(Quality improvement tools) ได้นำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และนำเสนอรูปแบบการจำลองสถานการณ์ในการดำเนินงานแบบใหม่ ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วยมีค่าโดยเฉลี่ยลดลงเป็น 73.11 นาที นอกจากนั้นได้ทำแบบประเมินเพื่อวัดความพึงพอใจโดยใช้แนวคิดของดัชนีชี้วัด(KPIs) เพื่อใช้วัดความพึงพอใจในสี่ด้านได้แก่ ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ กระบวนการขั้นตอนของการให้บริการ การนำความรู้หรือคำแนะนำไปใช้ประโยชน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยใช้ในการประเมินผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การดำเนินงานก่อนและหลังการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน หลังจากการปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานที่ได้จากการปฏิบัติจริงพบว่า ระยะเวลาการรับบริการของผู้ป่วยมีค่าโดยเฉลี่ยลดลงเป็น 75.91 นาที จึงส่งผลทำให้การดำเนินงานโดยรวมของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพดีขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Thesis Title Performance Analysis of Out Patient Service System of Pasang Hospital, Lamphun Province Using Queuing Simulation Model

Author Mr. Sattapong Chaichit

Degree Master of Engineering (Industrial Engineering)

Thesis Advisor Asst.Prof. Dr. Wimalin Laosiritaworn

ABSTRACT

Performance analysis of out patient service system of Phasang hospital, Lamphun province using queuing simulation model. The hospital is facing with a problem of long waiting time, causing by the continuous increase of number of patients. The purpose of this study is to improve efficiency of the system in terms of quality of service and resource utilization by focusing on reducing waiting time and increasing efficiency. In order to design working process simulation model, data including service time, and OPD staff working schedule were collected. These data were used to construct an Arena model of the process. The normal average service time before improvement has long service time at 88.33 minutes. Quality improvement tools analytical form simulation results were applied to improve performance and the improved working methods were proposed. The new operation model results in the decreasing of service time to 73.11 minutes in average. Moreover, the satisfaction level indicators by using Key Performance Indicators (KPIs). These KPIs are used to measure pre and post performance resulted from the improvements. After the implementation, the service time is reduced to 75.91 minutes results in the increasing of the efficiency of the overall processes.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved