



9 ต.ค. 2539

ศึกษาการจัดการบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์

A STUDY OF NURSING SERVICE MANAGEMENT  
IN THE OUT-PATIENT DEPARTMENT, ST. LOUIS HOSPITAL



อภินันท์นาการ

จาก

บัณฑิตวิทยาลัย ม.มหิดล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2539

ISBN 974 - 588 - 424 - 3

สงวนลิขสิทธิ์

๗๗

๓๕๑๒ ค

๒๕๓๙

Copyright by Mahidol University

38978

ชื่อวิทยานิพนธ์	ศึกษากิจการบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์
ผู้วิจัย	มาลี วิชัยดิษฐ
ปริญญา	พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลผู้ใหญ่)
คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์	สมพันธ์ หิญชีระนันท์ วท.บ. (เกียรตินิยม) ,M.S. สุวิมล กิมปี วท.บ.,ค.ม. ชื่นชม เจริญยุทธ พบ.ค. (ประชากรและการพัฒนา)
วันที่สำเร็จการศึกษา	10 พฤษภาคม 2539

### บทคัดย่อ

งานบริการแผนกผู้ป่วยนอก เป็นบริการที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลมักได้รับคำร้องเรียนเกี่ยวกับบริการที่ล่าช้า พฤติกรรมบริการไม่เหมาะสม ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยไม่เพียงพอซึ่งผู้บริหารโรงพยาบาลมิได้นิ่งนอนใจได้มีการปรับปรุงแก้ไขระบบงานตลอดมา โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2538 ได้นำแนวคิดการรื้อปรับระบบมาประยุกต์ใช้ในแผนกผู้ป่วยนอกเป็นอันดับแรก แต่ก็ยังไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษากิจการบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ โดยประเมินตามรูปแบบชิป กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นบุคลากรพยาบาล 16 คน และผู้ป่วยจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามความคิดเห็นของบุคลากรพยาบาลต่อวัตถุประสงค์ของการจัดการบริการพยาบาล และปัจจัยนำเข้า แบบสังเกตกิจกรรมการบริการให้บริการพยาบาล และแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าฐานนิยม ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการจัดการบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก บุคลากรพยาบาลมีความเห็นด้วยว่า วัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกับนโยบายมากที่สุด และเห็นด้วยน้อยที่สุดในเรื่องการนำวัตถุประสงค์ไปสู่การปฏิบัติ
2. ปัจจัยนำเข้า ด้านอัตรากำลัง ด้านงบประมาณ และด้านการดำเนินการ บุคลากรพยาบาลมีความเห็นด้วยว่า มีความเหมาะสมปานกลาง ด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ มีความเหมาะสมในระดับมาก

3. กิจกรรมการให้บริการพยาบาล บุคลากรพยาบาลปฏิบัติกิจกรรมในขั้นตอนต่าง ๆตามที่กำหนดไว้ได้ครบถ้วนเหมาะสมเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นในเรื่องการประเมินสภาพจิตใจ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ การแนะนำขั้นตอนในการตรวจรักษา การให้คำแนะนำ การมาตรวจตามนัด อธิบายถึงวิธีการใช้ยา การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันภาวะแทรกซ้อน การส่งผู้ป่วยกลับบ้าน บุคลากรพยาบาลยังปฏิบัติได้ไม่ครบถ้วนไม่เหมาะสม

4. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล ด้านอรรถาศัยการต้อนรับ ด้านคุณภาพทางเทคนิควิชาชีพ และคุณภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ และด้านความสะอาด ผู้ป่วยพึงพอใจมาก ส่วนด้านการได้รับคำแนะนำหรือการสอน ผู้ป่วยพึงพอใจปานกลาง ค่าบริการผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อย

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรให้บุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วมในการกำหนด และเสนอแนะการปรับปรุงวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้
2. ปัจจัยนำเข้า ด้านอัตรากำลัง ควรมีการคัดสรรบุคลากรให้มีคุณสมบัติเหมาะสม และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพยาบาลให้มีความรู้ความสามารถมากขึ้น ด้านงบประมาณควรเพิ่มงบประมาณในการพัฒนางานบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนด้านการดำเนินงาน ควรจัดพัฒนารูปแบบการปฐมนิเทศ การนิเทศงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ด้านการบริการพยาบาลควรพัฒนาแนวคิดในเรื่องการให้บริการพยาบาลและพัฒนาทักษะการปฏิบัติกรพยาบาลให้ควบคู่กันไปเพื่อให้การบริการพยาบาลมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น



2. Input such as staffing, budget, management were moderated acceptable, location of the out - patient, material, equipment were greatly acceptable.

3. As to nursing activities, most of nurses performed their jobs well, expect psychological support, preparation of equipment, patient advising as pre - examination procedure and follow up protocol, medication advising, complication prevention, health promotion and discharge planning.

4. Regard to patient satisfaction as reception activities, technical professional behavior, convenience were in highly acceptable, educational - relationship was a moderate acceptable, and health care service charge at a low acceptable.

**Recommendations:**

1. Nurses should be accepted to participate in establishing the hospital objective and contain that objective can be properly implemented.

2. Staffing should be properly selected, well trained, and evaluated. Budget should be in accurate with the needs of Nursing Service Development. Management should be improved and selected new model of orientation, supervision and evaluation.

3. As to nursing activities, the new concept of nursing service should be developed according to nursing activities skill in relation to the quality of nursing service which composes of efficiency and effectiveness.