

## การพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

## Development of the out patient nursing service system

## at Na Kae Hospital Nakhon Phanom Province.

(Received: February 25,2024 ; Revised: February 27,2024 ; Accepted: February 28,2024)

นภา วงศ์จำปา<sup>1</sup>,ฉัตรชัย ไตรยราช<sup>1</sup>,พิมพ์ญดา เนียมแดง<sup>1</sup>Napa Vongjumpa<sup>1</sup>,Chatchai Traiyaraj<sup>1</sup>,Pimyada Naimdang<sup>1</sup>

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการที่มารับการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 227 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบบันทึกการปฏิบัติตามกระบวนการ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจก่อนและหลังการพัฒนาระบบทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการโดยใช้สถิติ Paired t - test

ผลการศึกษา : พบว่าหลังการพัฒนาได้มีการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่แผนก ผู้ป่วยนอก ต่อการพัฒนาระบบบริการ โดยภาพรวม พบว่า ก่อนพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $X=2.00$ ,  $SD=0.59$ ) หลังพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=3.83$ ,  $SD=0.38$ ) และเมื่อเปรียบเทียบพบว่า หลังการพัฒนาระบบ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการพัฒนอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โดยภาพรวม พบว่า ก่อนพัฒนามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ( $X=1.82$ ,  $SD=0.40$ ) หลังพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=3.82$ ,  $SD=0.40$ ) และเมื่อเปรียบเทียบพบว่า หลังการพัฒนา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าหลังการพัฒนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เช่นกัน

**คำสำคัญ :** งานผู้ป่วยนอก,มาตรฐานบริการผู้ป่วยนอก,การพัฒนาระบบ,ระบบบริการพยาบาล

## ABSTRACT

This study was research and development aimed to develop and study the results of developing the outpatient nursing service system. Na Kae Hospital Nakhon Phanom Province

Sample size were service recipients who came to receive services. At the outpatient department, there were 227 people. Data were collected by questionnaire. The data was analyzed descriptively, finding frequencies, averages, and percentages. Qualitative data analysis from the process recording form and comparing satisfaction before and after system development for both staff and service recipients using Paired t - test statistics.

Results of the study: It was found that after the development, the satisfaction of the sample group was evaluated. Service recipients at the outpatient department regarding the overall development of the service system found that before developing the system, they had an average of satisfaction. It is at a moderate level ( $X=2.00$ ,  $SD=0.59$ ) after developing the system with an average of satisfaction. was at the highest level ( $X=3.83$ ,  $SD=0.38$ ) and when compared it was found that After developing the system, the mean satisfaction was significantly higher than before the development, at 0.05, and the mean satisfaction of nurses in the outpatient department overall found that before the development, the mean satisfaction was 0.05. Low level ( $X=1.82$ ,  $SD=0.40$ ) after developing the system has an average Satisfaction was at the highest level ( $X=3.82$ ,  $SD=0.40$ ) and when compared, it was found that after development, the mean satisfaction increased more than after development with a statistical significance of 0.05 as well.

<sup>1</sup> พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

**Keywords:** outpatient work, outpatient service standards, system development, nursing service system

## บทนำ

การบริการพยาบาล เป็นบริการหลัก ที่สำคัญของระบบบริการสาธารณสุขในสถานการณ์ การเปลี่ยนแปลงทางสังคมหลายมิติ การบริการ พยาบาลจึงต้องปรับตัวและพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับปัญหาสุขภาพของประชาชน และความก้าวหน้าทางการแพทย์และเทคโนโลยี โดยเฉพาะการบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลทุกระดับบริการ การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะทำให้เกิดความ ปลอดภัยทั้งต่อผู้ป่วย และบุคลากรทางการพยาบาล รวมทั้งการประกันคุณภาพจะทำให้เกิดความเชื่อมั่น ของผู้รับบริการ โดยการประเมินคุณภาพการบริการ พยาบาล มีขั้นตอนการดำเนินการเริ่มต้นจากการมี ระบบ การประกันคุณภาพภายในองค์กรพยาบาล ดำเนินการตามเครื่องมือการประเมินคุณภาพการ บริการพยาบาล และวางแผนพัฒนาบริการพยาบาล ปรับปรุงผลการดำเนินการ วิเคราะห์ระบบงาน เพื่อ หาโอกาสในการพัฒนาหรือออกแบบระบบ การ ปฏิบัติงานให้สอดคล้อง ตามโครงสร้างของมาตรฐาน การพยาบาล ในโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย มาตรฐาน การบริหารการพยาบาลมาตรฐานการ บริการพยาบาล และตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล เพื่อเป็นหลักประกันและสร้างความน่าเชื่อถือต่อ สาธารณชนว่าองค์กรพยาบาลมีกระบวนการ ที่เป็น ระบบในการบริหารจัดการและการดำเนินการพัฒนา คุณภาพการพยาบาลได้ตามมาตรฐานหรือเหนือกว่า มาตรฐานโดยมีผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดีและ เหนือกว่าองค์กรเทียบเคียงเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล สอดคล้องกับลักษณะงานตามโครงสร้างใหม่ของกลุ่ม การกิจ/กลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาลแต่ละ ระดับโดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) ในมิติ Service Excellence แผนงานที่ 2 การพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ส่งเสริม การดำเนินการในมิติ Governance Excellence

แผนงานที่ 1 การพัฒนาระบบธรรมาภิบาลและ องค์กรคุณภาพ โครงการที่ 2 พัฒนาองค์กรคุณภาพ (กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง, 2562)<sup>1</sup>

ระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก เป็นงาน บริการด้านหน้าซึ่งต้องรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก พฤติกรรมการบริการเป็นส่วนประกอบหลักในการ ให้บริการ ดังนั้นการพัฒนาพฤติกรรมการบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิด ความประทับใจและพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งที่จำเป็น และสำคัญ สำหรับงานบริการ ผู้ป่วยนอกในปัจจุบันผู้ใช้บริการมีจำนวน มากมี ข้อจำกัดของขั้นตอนการบริการ ข้อจำกัดของเวลา และบุคลากร อีกทั้งการให้บริการมีหลายด้านได้แก่ การต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ การคัดกรองผู้ป่วย การให้ความสะดวก การให้การช่วยเหลือ รักษาพยาบาลเบื้องต้น การช่วยในขณะตรวจรักษา การแนะนำผู้ป่วยในการกลับไป ดูแลหรือพักฟื้น สภาพตนเองต่อที่บ้าน ตลอดจนการนัดให้ผู้ป่วยมา รับการรักษาต่อเนื่องที่แผนกอื่นหรือไปรับการรักษา ต่อเนื่อง ที่โรงพยาบาลอื่น เป็นต้น

จากมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วย นอก เป็นข้อกำหนดให้พยาบาลนำไปปฏิบัติการดูแล ผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่ม เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน บริการจนออกจากหน่วย บริการ ประกอบด้วย 9 มาตรฐาน กล่าวคือ มาตรฐานแรก เป็นการพยาบาล ในระยะก่อนการตรวจรักษา เช่น การตรวจ คัดกรอง การประเมินและเฝ้าระวังอาการผู้ใช้บริการต่อเนื่อง มาตรฐานที่สองเป็นการพยาบาลในระยะขณะตรวจ รักษาดูแลและเฝ้าอำนวยความสะดวกให้กระบวนการรักษาของ แพทย์ เป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย รวดเร็ว มาตรฐานที่สาม เป็นการพยาบาลในระยะหลังการ ตรวจรักษา ดูแลประสาน การส่งต่อ ให้ผู้ใช้บริการ ได้รับการบริการสุขภาพตาม แนวทางการ รักษาพยาบาลต่อเนื่อง มาตรฐานที่สี่เป็นการดูแล ต่อเนื่อง ดูแลผู้ใช้บริการในการตรวจรักษาพยาบาล อย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานหรือแนวทางการส่งต่อ มาตรฐานที่ห้าเป็นการสร้างเสริมสุขภาพ เพื่อสร้าง

เสริม สุขภาพของผู้ใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการป้องกัน ปัญหาสุขภาพ ที่อาจเกิดขึ้น มาตรฐานที่หก เป็นการ คัดกรองภาวะสุขภาพ เพื่อความปลอดภัยของ ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานที่เจ็ดเป็นการให้ ข้อมูล และความรู้ด้านสุขภาพให้ข้อมูลและความรู้ที่ เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง ของ ผู้ใช้บริการ มาตรฐานที่แปดเป็นการพิทักษ์สิทธิ ผู้ป่วย โดยเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นมนุษย์ ตลอดจนการ พินิจพิเคราะห์ตามขอบเขต และมาตรฐาน ที่เกาเป็นการบันทึกทางการแพทย์ เป็นลายลักษณ์ อักษรอย่างเป็นระบบ เพื่อสื่อสารกับทีมงาน<sup>2</sup>

แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัด นครพนม มีจำนวนผู้รับบริการ จำนวนมาก ดังข้อมูล ผู้รับบริการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2563-2565 พบว่า มีจำนวน 323,196, 326,066, 381,773 เฉลี่ย เป็น 885, 893 และ 1,045 รายต่อวัน ตามลำดับ รวม ทุกแผนก (ที่มา:คลังข้อมูล HDC จังหวัดนครพนม) ในส่วยผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกต่อวัน จำนวนมากประมาณ 300-500 คน และเฉลี่ยจาก สถานการณ์ที่ผ่านมาดังกล่าวชี้ให้เห็นถึง ภาระงาน จากจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการแต่ละวันมีเป็น จำนวนมาก อย่างไรก็ตามงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล นาแก จังหวัดนครพนม ได้พัฒนาเครื่องมือการ จำแนกประเภทผู้ป่วยมาโดยตลอด โดยการพัฒนา เครื่องมือการจำแนกประเภทผู้ป่วย เป็น 5 ระดับ คือ ระดับ 1 แดง Resuscitation (ผู้ป่วยวิกฤต) ระยะเวลา รอดำเนินการทันทีระดับ 2 ชมพู Emergent (เจ็บ ป่วยรุนแรง) ระยะเวลารอ 15 นาทีระดับ 3 เหลือง Urgent (เจ็บป่วยปานกลาง) ระยะเวลารอ 30 นาที ระดับ 4 เขียว Less-Urgent ระยะเวลารอคอย 60 นาที (เจ็บป่วยเล็กน้อย) ระดับ 5 ขาว Non-Urgent (เจ็บป่วยทั่วไป) เมื่อกำหนดระดับความรุนแรงได้แล้ว ต้องมีการลงบันทึกในเอกสารการคัดแยก รวมถึงอาจ ทำสัญลักษณ์สีหรือตัวเลขแสดงระดับ ความรุนแรงที่ คัดแยกได้ติดไปกับผู้ป่วยเพื่อสื่อสารกับจุดรับผู้ป่วย ต่อไปได้อย่างชัดเจนและได้นำเครื่องมือ ที่พัฒนาขึ้น สู่การปฏิบัติงานถึงปัจจุบัน ยังพบว่าระบบการคัด กรองผู้ป่วยของงานผู้ป่วยนอกยังไม่เป็นระบบที่

ชัดเจน เช่น การใช้เกณฑ์ประเมินคัดกรองผู้ป่วย เจ้าหน้าที่แต่ละคนยังมีความเข้าใจไม่ตรงกันจึงทำให้ การคัดแยกระดับผู้ป่วยผิดพลาด และขาดความ ชัดเจนในเรื่องดังต่อไปนี้ การใช้ข้อมูลความรู้ ด้าน วิชาการในการตรวจประเมินผู้ป่วย ความสามารถในการ สื่อสาร ให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน บุคลากร ทางกายภาพ ยังขาดความรู้และทักษะในการ ให้บริการตามมาตรฐานบริการงานพยาบาลผู้ป่วย นอก และยังมีปัญหาด้านการซักประวัติคนผิดคิว ระยะเวลาการรอคอยแพทย์มาตรวจรักษานาน การ รอเข้าไป Admit ที่ตึกผู้ป่วยในนาน การประสานงาน ระหว่างแผนกยังไม่มี ความเข้าใจกัน/ขัดแย้งกัน ผู้ป่วยถูกส่งกลับไป-มาระหว่างแผนก ความแออัด ด้านสถานที่ให้บริการผู้ป่วยนอก และเกิดข้อ ร้องเรียนจากความไม่พึงพอใจ ในการบริการ เมื่อ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและการทบทวน บริการ ตามมาตรฐานบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอกดังกล่าว ข้างต้นชี้ให้เห็นถึงบริการตามมาตรฐานบริการงาน พยาบาล ผู้ป่วยนอก โดยเฉพาะมาตรฐานการ พยาบาลระยะก่อน ตรวจการพยาบาลระยะตรวจ การพยาบาลเพื่อเฝ้าอำนวยการ ในกระบวนการตรวจ รักษาให้เป็นไปอย่างสะดวก ปลอดภัย และมี ประสิทธิภาพ การพยาบาลระยะหลังตรวจ การ พยาบาลเพื่อช่วยเหลือให้ได้รับบริการขั้นต่อไปอย่าง เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การพยาบาลเพื่อให้ ผู้ป่วยได้รับการดูแลตามแนวทางการรักษาอย่าง ถูกต้องปลอดภัย การส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง ของผู้ป่วยและครอบครัว และการเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วยการพยาบาล เป็นไปตาม การ ประเมินมาตรฐานงานคุณภาพการพยาบาล บริการ พยาบาลผู้ป่วยนอก ทั้งระยะก่อนการตรวจรักษา/ ระยะตรวจรักษา/ระยะหลังการตรวจ จนถึงกลับบ้าน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาล ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม
2. เพื่อศึกษาผลของการพัฒนาระบบบริการ งานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก

จังหวัดนครพนม

### ขอบเขตของการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) ในการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม ซึ่งเป็นกระบวนการศึกษาค้นคว้า คิดค้นอย่างเป็นระบบน่าเชื่อถือ มีเป้าหมายในการพัฒนาโดยประยุกต์ใช้ ทฤษฎีระบบ (System Theory) เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบ ต่าง ๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้ บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นมุมมองแบบองค์รวม โดยทำการศึกษากับทีมเจ้าหน้าที่บุคลากรแผนกผู้ป่วยนอก และทีมสหวิชาชีพที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโรงพยาบาล รวมทั้งผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม โดยดำเนินการวิจัยและพัฒนาในระหว่างเดือน 1 ธันวาคม 2566 ถึง 15 มกราคม 2567 ระยะเวลา 6 สัปดาห์รูปแบบการศึกษา งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research & Development)

### กลุ่มตัวอย่าง

1. พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแกและให้การพยาบาลผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาผู้ป่วยที่งานผู้ป่วยนอก จำนวน 11 คน

2. ผู้รับบริการที่มารับการบริการตรวจรักษาที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม จำนวน 227 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์การคัดเลือกและคัดออก ดังนี้ เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria) คือ (1) เป็นพยาบาลวิชาชีพ (2) พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก อย่างน้อย 1 ปีและ (3) ผู้รับบริการที่มารับ การบริการตรวจรักษา ที่งานผู้ป่วยนอก (4) ยินดีและสมัครใจเข้าร่วมวิจัย เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) คือ (1) พยาบาลวิชาชีพที่ไม่

สามารถร่วม โครงการวิจัยฯ ได้ไม่น้อยกว่า 80.00% หรือมีคำสั่งให้ย้ายไปปฏิบัติราชการในต่างอำเภอหรือจังหวัดอื่น (2) ไม่ยินดีและสมัครใจเข้าร่วมวิจัย และ (3) ผู้รับบริการที่มารับการบริการตรวจรักษาที่งานผู้ป่วยนอกแต่ไม่ยินดียตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจหรือไม่สมัครใจเข้าร่วมวิจัย

### วิธีการศึกษา

ระยะที่ 1 ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ดังนี้

#### ขั้นตอนที่ 1 (R1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ศึกษาสภาพจริงสถานการณ์ปัญหา โดยการสำรวจการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยนอก จำนวน 11 คน และผู้รับบริการ จำนวน 227 คน และสรุปสถานการณ์ปัญหา

1.2 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาตำรา ค้นคว้าเอกสาร บทความทางวิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสร้างมาตรฐานการพยาบาลการพยาบาลผู้ป่วยนอก และมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาลสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงสาธารณสุข

ระยะที่ 2 การสร้างและทดลองใช้

#### ขั้นตอนที่ 2 (D1) การออกแบบรูปแบบ

Designing of Model ประกอบด้วยการพัฒนา ระบบบริการงานพยาบาล ผู้ป่วยนอกโดยมีการดำเนินงานดังนี้

- ประชุมคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อวางแผนการดำเนินงาน

- จัดเรียงลำดับก่อนและหลังตามความสำคัญ ของกิจกรรมและตามความเหมาะสม โดยมีเนื้อหาของ กิจกรรมครอบคลุมการปฏิบัติของพยาบาลที่ต้องกระทำในการดูแลผู้ป่วยนอกและญาติ

2.1 กำหนดกรอบแนวคิดและสร้างรูปแบบ นำเสนอร่างโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนา ระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลนาแก เพื่ออนุมัติการดำเนินงาน

2.2 สร้างคู่มือการใช้รูปแบบ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการประเมินผล โดยดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการโดยเชิญวิทยากร มาบรรยายเรื่องการพัฒนากระบวนการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและการทดสอบความเที่ยงตรงของ มาตรฐานการพยาบาล ที่ประชุมร่วมกันพิจารณาร่าง การพัฒนาระบบ บริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อกำหนดกิจกรรมการพยาบาลให้ครอบคลุมการ พยาบาลผู้ป่วยนอก โดยยึดกรอบ แนวคิด ของ มาตรฐานการพยาบาลบริการผู้ป่วยนอก ของกองการ พยาบาลและบทบาทของพยาบาล ในการดูแลผู้ป่วย นอก

2.3 สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการหาความตรงตามเนื้อหา(Content Validity) ของการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยนำร่างมาตรฐานการพยาบาลส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความ ตรงตามเนื้อหา จากนั้นผู้วิจัยนำร่าง มาตรฐานที่ผู้เชี่ยวชาญได้ ตรวจสอบแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุง ตามข้อเสนอแนะ ของผู้เชี่ยวชาญ และการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Testing Validity) ว่าแนวทางปฏิบัติที่ได้นำไป ปฏิบัติในสถานการณ์จริงแล้ว เกิดผลลัพธ์ทางบวก กับผู้รับบริการจริงหรือไม่ โดยนำมาตรฐานการ พยาบาลผู้ป่วยนอกดังกล่าวไปทดลองใช้ ในการ ปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลแก่ผู้รับบริการ ณ จุดคัด กรองจำนวน 20 ราย โดยใช้แบบสอบถามและแบบ สังเกตกิจกรรมการพยาบาลที่ พยาบาลได้ปฏิบัติกับ ผู้รับบริการที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อ ทดสอบดูว่า แนวทางปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ผลลัพธ์ที่ คาดหวังหรือไม่ทำได้ โดยรวบรวมข้อมูลและ วิเคราะห์จากสิ่งที่ปฏิบัติจริง

### ขั้นตอนที่ 3 (D1) การพัฒนารูปแบบ Development of Model

3.1 ตรวจสอบความสอดคล้องและความ เหมาะสมของระบบ

3.2 ปรับปรุงแก้ไข ครั้งที่ 1 ปรับปรุงการ พัฒนาระบบบริการงาน พยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม ถ้าพบว่าเมื่อ

ปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติแล้ว ไม่สามารถปฏิบัติได้ มากกว่าร้อยละ 85.00 และเมื่อปฏิบัติตามแนวทาง ปฏิบัติ แล้วเกิดผลลัพธ์ในทางลบหลังจากประเมิน การใช้ในขั้นตอนที่ 5 แสดงว่ามาตรฐานนั้นยังไม่มี ความเที่ยง ต้องนำไปพิจารณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขอีกครั้งแล้วนำไปทดสอบ จนกว่าจะเกิดผลบวก ทุกครั้ง

### ขั้นตอนที่ 4 (R2) การนำรูปแบบไปใช้ Implementation

4.1 การจัดกลุ่มทดลองระบบ กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ปฏิบัติงาน ในงานผู้ป่วยนอกจำนวน 11 คน และผู้รับบริการ จำนวน 227 คน

4.2 การเตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ระบบ

4.3 การดำเนินการทดลองใช้ระบบที่ได้ พัฒนารูปแบบขึ้น

ระยะที่ 3 การประเมินผลการใช้ระบบ ประกอบด้วย

### ขั้นตอนที่ 5 (D2) การประเมินผลการใช้ รูปแบบ Evaluation of Model

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลผลการใช้ระบบ

5.2 สรุปผลการทดลองใช้ หลังจากได้ระบบ บริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ได้จากการทดสอบ เป็นผลบวกทุกครั้ง ผู้วิจัยรวบรวมเสนอ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลนาแก โดยผ่านความเห็นชอบของหัวหน้า กลุ่มงานการพยาบาลประกาศใช้เป็นระบบบริการงาน พยาบาลผู้ป่วยนอกต่อไป

5.3 การประเมินระบบหลังการทดลองใช้

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครอง การรักษาพยาบาล อาชีพ ระดับการศึกษา และมาใช้ บริการที่โรงพยาบาล การเดินทาง และความสะดวก ในการเดินทาง เป็นต้น จำนวน 10 ข้อ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก ลักษณะของแบบสอบถามแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นต่อการบริการ จำนวน 5 ข้อ ในการรับบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก เป็นคำถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข

**1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง** เป็นร่างแนวทางปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอก ที่ได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิ

**การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ** ทำการตรวจสอบคุณภาพแบบทดสอบ แบบสอบถามเอง โดยดูด้านความเป็นไปได้ในการนำไปใช้และภาษานำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง ความตรงในเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา และความชัดเจนของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1.) รวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้านข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจ ของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analytics) เป็นการวิเคราะห์ขั้นพื้นฐาน ที่ทำให้เห็นภาพรวมของข้อมูลและความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลนำมาหาความถี่ ค่าเฉลี่ยและร้อยละ

2.) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแบบบันทึกกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลได้ปฏิบัติตามกระบวนการและผลลัพธ์ คือ

2.1) ข้อมูลแบบสอบถามกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลได้ปฏิบัติต่อผู้ป่วยนอกตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ

2.2) บันทึกข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ของกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลได้ปฏิบัติ ต่อผู้รับบริการตามกระบวนการหรือผลลัพธ์ ที่กำหนดไว้

2.3) นำข้อมูลผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของกิจกรรมการพยาบาลที่พยาบาลได้ปฏิบัติต่อผู้รับบริการตามกระบวนการ มาหาความสัมพันธ์กับกิจกรรมการพยาบาลที่ปฏิบัติตามกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการว่าบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ โดยข้อสรุปจากข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมด้วยวิธีการ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม เอกสารบันทึกประจำวัน ฯลฯ โดยมีการจัดกระทำข้อมูล หาแบบแผนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลหรือตัวแปร เพื่อให้นำไปสู่ความเข้าใจต่อสิ่งที่เห็นและเป็นอยู่ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของปรากฏการณ์ที่ศึกษา หลักการพื้นฐานสำคัญของการวิเคราะห์ข้อมูล เชิงคุณภาพ

### จริยธรรมในการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครพนม หมายเลขใบรับรอง REC 137/66 วันที่รับรอง 28 พฤศจิกายน 2566

### ผลการศึกษา

**1. การพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแกจังหวัดนครพนม ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก 9 ข้อ ดังนี้**

มาตรฐานที่ 1 การคัดกรอง/การประเมินและเฝ้าระวังผู้ป่วย

มาตรฐานที่ 2 การพยาบาลในระยะขณะตรวจรักษา

มาตรฐานที่ 3 การพยาบาลในระยะหลังการตรวจรักษา

มาตรฐานที่ 4 การดูแลต่อเนื่อง

มาตรฐานที่ 5 การสร้างเสริมสุขภาพ

มาตรฐานที่ 6 การคุ้มครองภาวะสุขภาพ

มาตรฐานที่ 7 การให้ข้อมูลและความรู้

มาตรฐานที่ 8 การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย

มาตรฐานที่ 9 การบันทึกทางการพยาบาล บันทึกข้อมูลทางการพยาบาล

## 2. ระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

### การดูแลผู้ป่วย ณ จุดคัดกรอง

1. สอบถามความต้องการที่มาใช้บริการ/ตรวจรักษา
2. สอบถามอาการผู้ป่วยที่มาใช้บริการ/วัดสัญญาณชีพ
3. ประเมินผู้ป่วยตามแบบคัดกรองผู้ป่วย/ลงบันทึก
4. แยกสีผู้ป่วยตามแผนก-การที่ผู้ป่วยมารับบริการ ส่งทำบัตรคิวบริการ
5. แจ้งผู้ป่วยรอรับบัตรบริการในผู้ป่วยที่ไม่พบอาการรุนแรง
6. ส่งผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงแยกตามสีไปห้องฉุกเฉิน

### การพยาบาลดูแลผู้ป่วยในระยะ ก่อนตรวจรักษา

1. พยาบาลประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้รับบริการและแจ้งเวลาแพทย์ออกตรวจจำนวนห้องตรวจแต่ละวันที่มีแพทย์ออกตรวจ แจ้งอาการผิดปกติที่ควรแจ้งพยาบาลและเจ้าหน้าที่ขณะรอซักประวัติหรือรอตรวจ รวมทั้งให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการดูแลตนเองตามสถานการณ์ปัจจุบัน ใช้เวลาประมาณ 5-10 นาที
2. เจ้าหน้าที่/พยาบาลตรวจสอบอุปกรณ์-เครื่องมือแพทย์ในห้องตรวจพร้อมใช้งาน
3. พยาบาลซักประวัติให้ครอบคลุมและลงบันทึกข้อมูลในระบบ หากพบอาการผิดปกติ ประเมินผู้ป่วยส่งต่อ ประสารไปยัง แผนกฉุกเฉิน เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว และปลอดภัยตามแนวทางปฏิบัติ
4. แจ้งคิวรับบริการเข้าตรวจ

### การพยาบาลดูแลผู้ป่วยขณะตรวจรักษา

1. มีการจัดเจ้าหน้าที่หรือพยาบาลในการช่วยเหลือแพทย์ในห้องตรวจ
2. ช่วยเตรียมผู้ป่วยในขณะตรวจส่งต่อ ประสาน แนะนำดูแลผู้ป่วยเมื่อตรวจเสร็จ

### การพยาบาลดูแลผู้ป่วยหลังการตรวจรักษา

1. เมื่อผู้ป่วยออกจากห้องตรวจยื่นบัตรโต๊ะพยาบาลหลังการตรวจ
2. พยาบาลตรวจสอบ Order แพทย์ บันทึกข้อมูลตาม Order ในระบบทั้ง ที่มีหัตถการ และไม่มีหัตถการ ทำการนัดตรวจรักษาครั้งต่อไปตามแผนการรักษา
3. ประสานงาน ไปยังแผนกต่างๆ เมื่อผู้ป่วยต้อง Admit และบันทึกข้อมูลการ Admit ผู้ป่วย
4. ประสานงานส่งต่อผู้ป่วยหากผู้ป่วยต้องส่งต่อการรักษาไปยังโรงพยาบาลอื่น
5. ให้คำแนะนำผู้ป่วยหลังการตรวจ/การดูแลตนเองก่อนส่งการเงินและรอรับยา
6. ให้คำแนะนำผู้ป่วยไปยังแผนกต่างๆหากมีหัตถการต่างๆ

### การจัดบริการอื่นๆในแผนกผู้ป่วยนอก

1. จัดมุมความรู้ คู่มือ แผ่นพับความรู้แก่ผู้ป่วย
2. จัดเจ้าหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย ให้คำแนะนำ ไปยังแผนกต่างๆ
3. จัดทำแนวทางคู่มือปฏิบัติงานของพยาบาล/เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยนอก
4. จัดทำขั้นตอนการบริการผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ในการมารับบริการของผู้ป่วย
5. จัดมุมบริการน้ำดื่มแก่ผู้ป่วย
6. จัดตู้รับฟังความคิดเห็น/ข้อร้องเรียนต่างๆของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาบริการ
7. ส่งพยาบาล/เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมปรับพฤติกรรมบริการ
8. ส่งบุคลากร/พยาบาลเข้ารับการอบรมวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาพัฒนาการดูแลผู้ป่วย
9. มีการประเมินพฤติกรรมบริการ/ประชุมประจำเดือนเพื่อหาหรือข้อปัญหาที่พบ และนำมาแก้ไขพัฒนาต่อไป
10. ประสานงานส่งต่อข้อมูลการรักษาต่อเนื่องไปยัง รพ.สต. เพื่อการดูแลต่อเนื่องในผู้ป่วยที่ต้องมีการดูแลต่อเนื่องที่บ้าน

11. จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามห้องต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการเห็นได้ง่าย และเอื้ออำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วย

12. จัดทำแนวทางปฏิบัติในการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่มีารับบริการแก่พยาบาล และบุคลากร

13. ติดป้ายสิทธิผู้ป่วยประชาสัมพันธ์ ในแผนกผู้ป่วยนอก

14. จัดเวรพยาบาลในการประชาสัมพันธ์ความรู้และขั้นตอนบริการทุกวัน

15. คลินิกพิเศษต่างๆมีการให้สุศึกษาท่อนผู้ป่วยเข้ารับการตรวจทุกวัน

### 3 ผลของการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม

#### 3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้รับบริการที่มารับการบริการตรวจรักษาที่งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม จำนวน 227 คน ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.83 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 98 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.17 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.55 รองลงมา 41-50 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.03 ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ประกันสังคมสุขภาพถ้วนหน้า/บุคคลผู้พิการ จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 68.28 รองลงมา สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.18 และประกันสังคมจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.33 อาชีพส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.09 รองลงมา รับจ้างจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.82 และค้าขายหรือทำธุรกิจ จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.22 ส่วนระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับประถมศึกษา จำนวน 82 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.12 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 50 ราย คิดเป็น ร้อยละ 22.03 และ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 38 ราย

คิดเป็น ร้อยละ 16.74 เคยมาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลแห่งนี้ ส่วนใหญ่ เคย จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 87.22 รองลงมา ไม่เคย จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.78 เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ เดินทางสะดวก จำนวน 194 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.46 รองลงมา เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาล จำนวน 182 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.18 และ ค่ารักษาไม่แพง จำนวน 62 ราย คิดเป็น ร้อยละ 27.31 ระยะเวลารอคอยรับบริการ ส่วนใหญ่ ปานกลาง (2-3 ชั่วโมง) จำนวน 47.58 ราย คิดเป็นร้อยละ 108 รองลงมา รวดเร็ว (น้อยกว่า 2 ชั่วโมง) จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.92 และนาน (มากกว่า 3 ชั่วโมง) จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.50 ระยะเวลารอรับยาส่วนใหญ่ นาน (10 นาที ขึ้นไป) จำนวน 185 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมา ปานกลาง (5-10 นาที) จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.33 และ รวดเร็ว (น้อยกว่า 5 นาที) จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.17

พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแกและให้การพยาบาล ผู้ป่วยที่มารับการตรวจรักษาผู้ป่วยที่งาน ผู้ป่วยนอก จำนวน 11 คน ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ให้บริการพยาบาลวิชาชีพ ที่แผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมา 51-60 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรีตำแหน่ง จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ซึ่งเป็นตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมา พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มากกว่า 15 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.91 รองลงมา 11-15 ปี จำนวน 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 9.09 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่งานผู้ป่วยนอก

ส่วนใหญ่ 1-5 ปี จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.82  
รองลงมา 6-10 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ  
18.18

**3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก** ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ต่อการพัฒนาระบบบริการ งานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม พบว่า ก่อนพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ( $X=2.00$ ,  $SD=0.59$ ) หลังพัฒนาระบบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=3.83$ ,  $SD=0.38$ ) และเมื่อเปรียบเทียบ พบว่า หลังการพัฒนาระบบ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่า ก่อนการพัฒนาระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ความคิดเห็นต่อการบริการของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก 1) ถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาใช้บริการ ที่นี่อีกหรือไม่ ตอบว่า มั่นใจว่าจะกลับมาอีก จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.98 รองลงมาตอบว่า มั่นใจว่าจะไม่กลับมาอีก จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 และตอบว่า ไม่แน่ใจ จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.01 2) ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำมาใช้บริการที่นี่หรือไม่ ตอบว่า แนะนำ จำนวน 207 ราย คิดเป็นร้อยละ 91.19 ตอบว่า ไม่แนะนำ จำนวน 0 ราย คิดเป็นร้อยละ 0 และตอบว่า ไม่แน่ใจ จำนวน 20 ราย คิดเป็น ร้อยละ 8.81

**ความไม่พึงพอใจของท่านในการมารับบริการ** จากการสอบถามผู้รับบริการที่ แผนก ผู้ป่วยนอก จำนวน 227 ราย พบความ ไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ จำนวน 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 0.88 อันเนื่องมาจากการ รอเข้าตรวจนาน จำนวน 1 ราย และรอรับยานาน จำนวน 1 ราย

**ความประทับใจของท่านในการมารับบริการ** จากการสอบถามผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกกว่าจากการมารับบริการครั้งนี้ที่โรงพยาบาล มีความประทับใจของท่านในการมารับบริการ ผู้รับบริการที่

แผนกผู้ป่วยนอก ตอบว่า คุณหมอคุณพยาบาลพูดจาดี ให้คำแนะนำดี สถานที่สะดวกสบายมากขึ้น

**ข้อเสนอแนะในการให้บริการ** พบว่า ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ อยากให้แพทย์ออกตรวจเร็วขึ้น เนื่องจากรอแพทย์ออกตรวจค่อนข้างนาน

**3.3 ความพึงพอใจของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก** ในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ต่อการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม โดยภาพรวม พบว่า ก่อนพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ( $X=1.82$ ,  $SD=0.40$ ) หลังพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $X=3.82$ ,  $SD=0.40$ ) และเมื่อเปรียบเทียบพบว่า หลังการพัฒนาระบบมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มขึ้น กว่าหลังการพัฒนาระบบอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ 0.05

### อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการวิเคราะห์สภาพปัญหา และได้พบปัญหาที่ส่งต่อการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาแก จังหวัดนครพนม ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้รับบริการยังเกิดความไม่พึงพอใจ เกิดข้อร้องเรียนในหน่วยงาน จึงได้นำกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล นาแก จังหวัดนครพนม ตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง กระบวนการ ผลลัพธ์ ทำให้เกิดคุณภาพมาตรฐานและผู้ป่วยเกิดความปลอดภัยสามารถนำมาใช้ได้จริง รวมทั้งผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ในการได้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอก ที่เป็นข้อกำหนดให้พยาบาลนำไปปฏิบัติการดูแลผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่ม เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานบริการจนออกจากหน่วยบริการ<sup>6,10,11</sup>

### ข้อเสนอแนะ

1. สามารถนำมามาตรฐานการพยาบาล ผู้ป่วย  
นอกเป็นเครื่องมือในการนิเทศ กำกับ และติดตาม  
การปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ในงานผู้ป่วย  
นอกได้

2. มีการศึกษาพัฒนาการสร้างมาตรฐานการ  
พยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก

### เอกสารอ้างอิง

1. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.(2561).แนวทางการพัฒนาระบบบริการพยาบาล:Service Plan.พิมพ์ครั้งที่ 1. สำนักพิมพ์ สื่อตะวัน จำกัด : ปทุมธานี.
2. กองบริหารการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.(2560).การขับเคลื่อนแผนพัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service Plan) พ.ศ. 2560-2564.พิมพ์ครั้งที่ 1. โรงพิมพ์สหกรณ์แห่งประเทศไทย:กรุงเทพ.
3. กิตติศักดิ์ ตำนวิบูลย์, พิสิฐ อินทรวงษ์โชติ, มณีวรรณ ตั้งขจรศักดิ์, เสาวลักษณ์ สัจจา. ประสิทธิภาพการพัฒนาระบบบริการงานผู้ป่วยนอก และหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่าย โรงพยาบาลหนองคาย.
4. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิก โรงพยาบาลพระปกเกล้า. 2556;30(1):56-70.
5. พรทวิทย์ วงศ์พันธ์. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี [วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2541.
6. พัทธนี สุมานิตย์(2565).การพัฒนาระบบบริการงานพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี.วารสารวิจัยและพัฒนานวัตกรรมสุขภาพ ปีที่ 4 ฉบับที่ 3 (2023): กันยายน - ธันวาคม 2566.
7. นิตยา คล่องขยัน(2561).การพัฒนารูปแบบบริการงานผู้ป่วยนอกด้วยกระบวนการ Smart Hospital โรงพยาบาลพระเจริญ จังหวัดบึงกาฬ.โรงพยาบาลพระเจริญ : บึงกาฬ.
8. นันทชัยนัน นฤนาทนาแสนธุ์. การพัฒนา สร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะเนื้อเยื่อขาดออกซิเจนในห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคาม. วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม.2563;17(2):111-8.
9. มนรดา แข็งแรง, ธิดาพร อินทรักษา, ทิพาพร จุ่มแพง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในห้องผู้ป่วยหนักโรงพยาบาลมุกดาหาร. วารสารราชธานีนวัตกรรมทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ. 2561:2(2);25-43.
10. พิศมัย ศรีสุวรรณนพกุล. การพัฒนาระบบการจัดการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน[วิทยานิพนธ์]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่;2555.
11. มนัสดา คำรินทร์. การประยุกต์ใช้ Lean Six Sigma ในการพัฒนาคุณภาพการบริการผู้ป่วยที่รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของศูนย์สามัคคี โรงพยาบาลมหาสารคาม. วารสารโรงพยาบาลมหาสารคาม. 2562;16(3): 109-115.
12. ยุพร ธรรมธรรักษ์(2561).การพัฒนาระบบคิวผู้ป่วยนอกผลการศึกษาพบว่าระบบคิว บริการที่เหมาะสมผู้ป่วยนอก. โรงพยาบาลนาโพธิ์:บุรีรัมย์.
13. โรงพยาบาลทหารผ่านศึก องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.(2566).คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการกองการพยาบาล. กรุงเทพฯ.
14. ลัดดา อะโนศรี. การพัฒนาระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยเบาหวาน กลุ่มงานผู้ป่วยนอก. วารสารสุขภาพและสิ่งแวดล้อมศึกษา. 2563;5(2):186-91.
15. วราพร ยั่งยืนาน, วิลาสินี นิสิตา, ศิริพร หล้ามงคล. การพัฒนาระบบบริการพยาบาลผู้ป่วยวัณโรคปอดรายใหม่ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสว่างแดนดิน. 15. วารสารการพยาบาล สุขภาพและการศึกษา. 2561;1(2):26-32.