

ข้อมูล & ความรู้ (งานวิจัย/R2R/CQI/สรุปบทเรียน/เรื่องเล่า(KM)/บททวนวรรณกรรม ฯลฯ)

ชื่อเรื่อง

การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา

ชื่อผู้เขียน/ผู้จัดทำ/ผู้วิจัย/เจ้าของผลงาน

นายวรพงษ์ สายโสภา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วัตถุประสงค์ (สั้นๆ)

1) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เทพรัตน์ นครราชสีมา

2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์ นครราชสีมา

รูปแบบการศึกษา (รูปแบบ กลุ่มตัวอย่าง ประชากร วิธีดำเนินการวิจัย - ถ้ามี)

รูปแบบการศึกษา

งานวิจัยเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์ นครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เก็บรวบรวมข้อมูล เชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา พร้อมทั้งศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา ด้วยแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์เชิงลึก และเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาประสิทธิภาพ ความพึงพอใจและความคาดหวังการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามผู้รับบริการโรงพยาบาลเทพรัตน์ นครราชสีมา จำนวน 400 คน

2) ศึกษาความคิดเห็นของหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 5 คน จาก 7 แผนก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) งานวิจัยนี้ ได้กำหนดประชากรจำนวนทั้งสิ้น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1) ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก 7 แผนก ได้แก่ ผู้ป่วยนอกแผนกสูติกรรมและนรีเวช ผู้ป่วยนอกแผนกอายุรกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรม ผู้ป่วยนอกแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ผู้ป่วยนอกแผนกจักษุ และผู้ป่วยนอกแผนกจิตเวช

1.2) หัวหน้าแผนกหรือผู้แทนผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา

2) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) ด้วยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ดังนี้

2.1) ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก 7 แผนก จำนวน 400 คน มีอายุตั้งแต่ 13 - 60 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม โดยไม่จำกัดเพศ ภูมิภาค เพียงแค่เป็นผู้ที่รับบริการผู้ป่วยนอกก็สามารถเป็นผู้ให้ข้อมูลได้

2.2) หัวหน้าแผนกหรือผู้แทนโรงพยาบาลเทพรัตน์นครราชสีมา จำนวน 5 คน จาก 7 แผนก เพื่อประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลที่สังกัดในแผนกของตน

เนื้อหา/บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินประสิทธิภาพการให้บริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา ตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยนอก(2) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเทพรัตน นครราชสีมา ตามกรอบแนวคิด CIPP Model โดยกลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่มได้แก่ ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน และหัวหน้าแผนกหรือผู้แทน จำนวน 5 คน จาก 7 แผนก เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เชิงลึก

ผลการวิจัย พบว่า (1) ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31 – 35 ปี ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ รายได้โดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ส่วนใหญ่เข้ารับบริการแผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อและแผนกจักษุมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน (2) การประเมินประสิทธิภาพที่ระดับมีประสิทธิภาพมาก เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้รับบริการสู่สาธารณชน อำนวยความสะดวกในการรักษาของแพทย์ให้มีความรวดเร็ว เป็นต้น และมีประสิทธิภาพระดับปานกลาง เช่น มุ่งเน้นการป้องกันปัญหาสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นและมีเป้าหมายในการสร้างเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ เป็นต้น ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนก พบว่า มีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมอยู่ที่ระดับพึงพอใจมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนกพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกจิตเวช และด้านความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกโดยภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังที่ระดับคาดหวังมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อการให้บริการผู้ป่วยนอกของแต่ละแผนกพบว่ามี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกจิตเวช (4) หัวหน้าแผนกหรือผู้แทน มีความเห็นว่าเป็นด้านบริบทโรงพยาบาล คือ เป็นโรงพยาบาลที่โตแบบก้าวกระโดด ด้านปัจจัยนำเข้า ในแต่ละแผนกมีการวางแผนการดำเนินงานของตนเอง ตามแนวคิด Service Plan ด้านกระบวนการ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกมีความคล้ายคลึงกัน คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ส่วนเรื่องที่น่าชื่นชม คือ การให้บริการคนไข้ดูญาติมิตร เข้าใจคนไข้ ด้านผลลัพธ์ สถานที่ให้บริการอยู่ไกลกัน ส่งผลให้ญาติหรือผู้ป่วยต้องเดินทางไปกลับไกลกว่าปกติ (5) ด้านข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ รอนาน พยาบาลไม่ค่อยยิ้มแย้ม แจ่มใส พยาบาลไม่พร้อมให้บริการ และพยาบาลพูดจาไม่สุภาพ

เอกสารอ้างอิง

- ดวงกมล สายเทพ และพนิดา ดามาพงศ์. 2550. ผลของการใช้โปรแกรมการจัดการบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลาารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย. **วารสารพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**. 1, 2 (กรกฎาคม- ธันวาคม): 76 – 91.
- บุญธรรม กิจปรีดาภิรุทธิ์. 2533. **การประเมินผล**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนบรรณปิ่นเกล้า.
- ประชุม รอดประเสริฐ. 2539. **การบริหารโครงการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- พิมพ์มล บุญเสาร์. 2556. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีต่อหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค)**. เอกสารการวิจัยเสนอต่อคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพฑูรย์ พรหมเสนา. 2545. **การประเมิน**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. **ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ**. กรุงเทพฯ: ที.พี.พี.รินทร์ จำกัด.
- นายวรวงษ์ สายโสภา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน ศูนย์อนามัยที่ 9 นครราชสีมา

- เยาวดี วิบูลย์ศรี. 2544. การประเมินโครงการแนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา. 2560. ข้อมูลโรงพยาบาลเทพรัตนนครราชสีมา. นครราชสีมา. ศุภามณ จันทรสกุล. 2557. ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 8, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 68 – 79.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. 2544. วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สรลดี ตั้งเจริญ และคณะ. 2554. พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. ค้นวันที่ 3 เมษายน 2560 จาก http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/aec/group7
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2560. ร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564). ค้นวันที่ 2 เมษายน 2560 จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=395>
- กรมการแพทย์ สำนักงานการพยาบาล. 2545. มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก. ค้นวันที่ 2 เมษายน 2560 จาก <http://www.cbh.moph.go.th/~nurse/nursechonburi/data/Standard%20nursing/บทที่3มาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก.pdf>
- สิทธิชัย ยกถาวร. 2553. การออกแบบรูปแบบบริการสำหรับผู้ป่วยนอกของแผนก หูดจุมูก ในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ โดยใช้เทคนิคการแปลงหน้าที่ทางคุณภาพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2538. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- แสงระวี เทพรอด และคณะ. 2556. การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. การประชุมวิชาการประจำปีสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศึกษาศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. 2556 หัวข้อ “เอเชียรุ่งโรจน์: วิกฤติหรือโอกาสสำหรับไทย”.
- Katz และคณะ, 1974 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินท์ จำกัด.
- McQuail และคณะ, 1972 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินท์ จำกัด.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. 2007. Evaluation Theory, Models & Applications. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Wright, 1950 อ้างถึงใน ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542. ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ. กรุงเทพฯ: ที.พี.พรินท์ จำกัด.

หมายเหตุ – กรณีงานของให้ท่านมี File Abstract ขอความอนุเคราะห์ส่งแนบมาด้วย
 – กรณีเนื้อหาของให้ท่านมีมากกว่า 1 หน้า ให้ใส่ชื่อไว้ใน Foot note ทุกหน้าด้วย
 – ข้อมูลย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี