

ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจ
ในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย



นางสาวดวงกมล สายเทพ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EFFECTS OF USING NURSING STANDARD SERVICE PROGRAM ON PATIENT'S SERVICE
SATISFACTION AND WAITING TIME AT OUT-PATIENT DEPARTMENT,
MUANGSAMUT POOCHAO SAMINGPRAI HOSPITAL

Miss Duangkamol Saitep

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration Program

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

491707

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วย
นอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอย
ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย

โดย

นางสาวดวงกมล สายเทพ

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล


อาจารย์ที่ปรึกษา

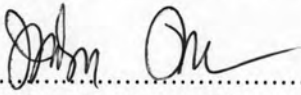
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

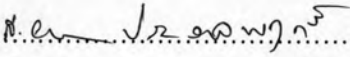
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอกหญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์)


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ส.วาสนา ประवालพฤกษ์)

ดวงกมล สายเทพ : ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาล
ผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนก
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสุมิงพราย (EFFECTS OF USING NURSING
STANDARD SERVICE PROGRAM ON PATIENT'S SERVICE SATISFACTION
AND WAITING TIME AT OUT-PATIENT DEPARTMENT, MUANGSAMUT
POOCHAO SAMINGPRAI HOSPITAL) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. พนิดา ตามาพงศ์,
159 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง แบบกลุ่มเดียววัดก่อนและหลังการทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ
เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ ก่อนและหลัง
การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้รับบริการที่มาใช้
บริการตรวจรักษาโรคอายุรกรรม ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสุมิงพราย จำนวน 60 คน
คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จัดกลุ่มด้วยวิธีจับคู่ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มก่อนการทดลอง 2 กลุ่ม
และกลุ่มหลังการทดลอง 1 กลุ่ม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐาน
การพยาบาลผู้ป่วยนอก แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิง
กระบวนการ แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอย
ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แบบสอบถามมีค่าความเที่ยง
สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .96 และ .81 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบที

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม
มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม
2. การรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการโดยรวมและรายด้าน ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการ
จัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย
ผู้รับบริการรับรู้ว่าภายหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกตนใช้เวลารอ
คอยบริการ สั้นลงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม

ภาควิชา.....คณะพยาบาลศาสตร์..... ลายมือชื่อนิสิต..... *Thana* *Thana*
สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Thana* *Thana*
ปีการศึกษา.....2549..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... —

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่ และให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร. ส. วาสนา ประवालพฤษ์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือ พร้อมทั้งเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้การสนับสนุนทุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณนายแพทย์พิพัฒน์ พงศ์รัตนามาน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสมุทรบุรี เจ้าสุมิงพราย ที่ได้มอบโอกาสและเวลาในการศึกษาให้กับผู้วิจัย รองผู้อำนวยการ หัวหน้าพยาบาล หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก บุคลากรทางการพยาบาล รวมทั้งผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุนให้ดำเนินการทดลอง และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินการวิจัยจนสิ้นสุดกระบวนการ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกถึง และกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้ให้กำเนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณแม่สง่า สายเทพ ที่คอยให้กำลังใจ สนับสนุน และให้โอกาสในการศึกษาเล่าเรียนของลูกมาตลอดชีวิต รวมถึงนางสาวเพ็ญมาศ สายเทพ และญาติพี่น้องอันเป็นที่รักทุกท่าน ขอขอบพระคุณน้ำประสิทธิ์ สิทธิเสาวภาคย์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำปรึกษาด้วยดีมาโดยตลอด และขอขอบคุณนางสาวสุรีย์ ท้าวคำลือ กัลยาณมิตรที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจผู้วิจัยมาโดยตลอด อีกทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ และเพื่อนนิสิตที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 ปัญหาการวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.4 แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	4
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
2.2 เวลารอคอยและการรอคอยกระบวนการบริการ.....	16
2.3 การบริหารแบบมีส่วนร่วม.....	19
2.4 คุณภาพการบริการพยาบาล.....	21
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก.....	23
2.6 แนวคิดโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	28
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
2.8 กรอบแนวคิด.....	53
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3.3 การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง.....	69

บทที่	หน้า
3.4 ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง.....	70
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
3.6 สรุปขั้นตอนดำเนินการทดลอง.....	81
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	98
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	100
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	103
รายการอ้างอิง.....	105
ภาคผนวก.....	112
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	113
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ.....	116
ภาคผนวก ค ตัวอย่างสถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ง ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	122
ภาคผนวก จ ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ก่อน และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก รายชื่อ.....	144
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	159

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ และ ระดับการศึกษา.....	57
2 ผลของการใช้แบบสังเกตการณ์ปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	79
3 จำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ตรวจรักษาโรค.....	83
4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้าน ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2.....	86
5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้านก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	87
6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน และรายด้านก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	88
7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายข้อ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1และครั้งที่2.....	89

ตารางที่

8	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายชื่อ ก่อนการ ใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 1 และ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	91
9	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการโดยรวม และรายชื่อ ก่อนการ ใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ครั้งที่ 2 และ หลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก.....	93