

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** การพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน

**ผู้เขียน** นางพิศมัย ศรีสุวรรณนพกุล

**ปริญญา** พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

อาจารย์ ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
รองศาสตราจารย์ ดร. เรมवल นันท์สุภวัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### **บทคัดย่อ**

การพัฒนากระบวนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารและพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ การศึกษาเชิงพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน โดยการประยุกต์แนวคิดสิน ตามกรอบแนวคิดของวอแม็กและ โจนส์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ครั้งนี้ประกอบด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอกได้แก่ (1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมย่อยในกระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอก (2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม และ (3) แผนภูมิการไหล และเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ (1) แบบบันทึกการเก็บมูลเวลาในแต่ละกิจกรรมย่อย โดยมีความเที่ยงของการสังเกต เท่ากับ .90 และ (2) แนวคำถามปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอก วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า

1. กระบวนการใหม่ของการจัดการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ประกอบด้วย 4 งานหลัก และ 11 กิจกรรมย่อย
2. เวลามาตรฐานที่ใช้ในกระบวนการเดิมก่อนการพัฒนา เท่ากับ 143.28 นาที ส่วนเวลามาตรฐานในกระบวนการใหม่ หลังการพัฒนา เท่ากับ 58.12 นาที ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในกระบวนการใหม่ลดลงกว่ากระบวนการเดิม ร้อยละ 40.56
3. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอก ได้แก่ ปัญหา ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการสื่อสาร

ผลการศึกษาคั้งนี้แสดงให้เห็นว่า แนวคิดลีนสามารถนำไปใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการบริการผู้ป่วยนอกได้และมีประโยชน์ในการลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารโรงพยาบาลสามารถประยุกต์แนวคิดลีนไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ของหน่วยงานอื่นๆต่อไปได้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Development of a Management Process of Outpatient Services,  
Ban Hong Hospital, Lamphun Province

**Author** Mrs. Pisamai Srisuwannophakul

**Degree** Master of Nursing Science (Nursing Administration)

**Independent Study Advisory Committee**

Lecturer Dr. Orn-Anong Wichaikhum Advisor

Associate Professor Dr. Raymoul Nantsupawat Co-advisor

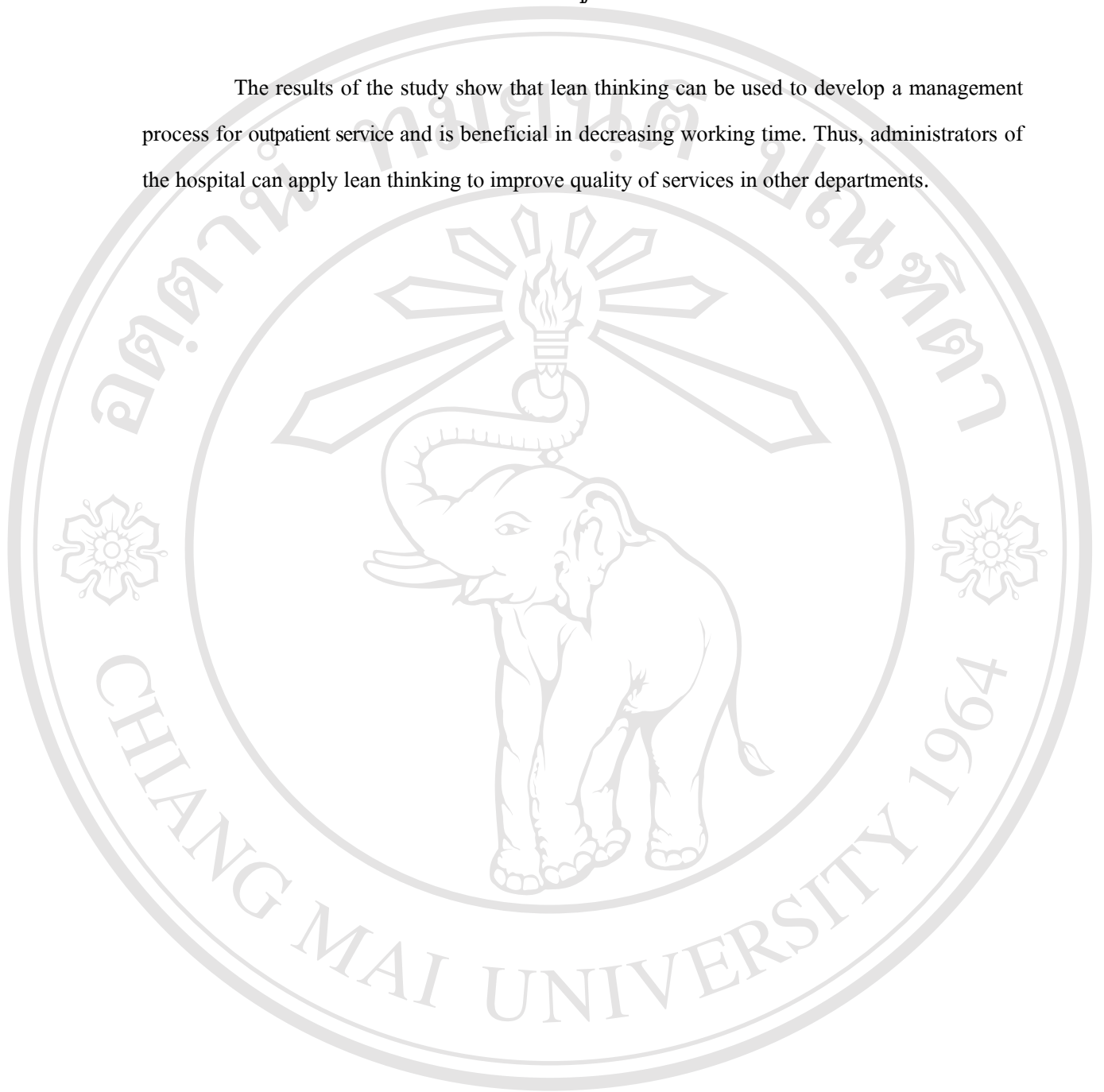
**ABSTRACT**

Development of a working process is important for administrators and nurses in order to rapidly and efficiently respond to customer's needs. The purpose of this developmental study was to develop a management process for the outpatient service at Ban Hong Hospital, Lamphun Province. The development was based on the lean thinking concept of Womack and Jones. The instruments for process development included (1) a table for describing minor activities in the management process of the outpatient service, (2) a value analysis form, and (3) a flow process chart. Instruments used for data collection were (1) a record form for time spent in activities with an inter-rater reliability of .90 and (2) question guidelines regarding problems and obstacles in the process development. Data were analyzed using descriptive statistics.

The results revealed that:

1. The new management process of outpatient service at Ban Hong Hospital, Lamphun Province, consists of 4 major activities with 11 minor activities.
2. Standard time spent in the old process was 143.28 minutes whereas standard time spent in the new process was 85.16 minutes. Time was decreased by 58.12 minutes, or 40.56 percent.
3. Problems and obstacles in the development of management process of outpatient service were personnel, material and communication problems.

The results of the study show that lean thinking can be used to develop a management process for outpatient service and is beneficial in decreasing working time. Thus, administrators of the hospital can apply lean thinking to improve quality of services in other departments.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved