



1. **ชื่อเรื่อง :** การพัฒนาระบบให้บริการให้คำปรึกษา โรงพยาบาลปรังค์กู จังหวัดศรีสะเกษ
2. **ผู้จัดทำ :** นางกัลยา มั่นอยู่ พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
3. **สถานที่ปฏิบัติงาน :** งานให้คำปรึกษา กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลปรังค์กู
4. **บทนำและวัตถุประสงค์ :** จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานการบริการให้คำปรึกษา พบว่า ยังไม่มีระบบงานที่ชัดเจน การบริการไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการ การบริการไม่เป็นตามมาตรฐาน และขาดการจัดเก็บข้อมูลรายงาน จึงได้มีแนวคิดพัฒนาระบบบริการนี้โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานการบริการให้คำปรึกษา
5. **วิธีการศึกษา :** เป็นการศึกษาเชิงปฏิบัติการ กลุ่มประชากรเป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลปรังค์กู จำนวน 20 คน (6 หน่วยงาน ) โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1 ต.ค. 2559 - 30 ก.ย. 2561 โดยใช้แบบรายงาน, ทะเบียน ที่จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ อัตราร้อยละและจากการสังเกตการปฏิบัติงาน
6. **ผลการศึกษา :** พบว่า หลังการใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนางานบริการให้คำปรึกษา ได้ผลลัพธ์ ดังนี้
  1. จำนวนผู้รับบริการให้คำปรึกษาตามลำดับดังนี้ 2,089ราย/ปี , 2,114ราย/ปี, 1,852ราย/ปี
  2. ผลการประเมินคุณภาพบริการงานให้คำปรึกษาตามมาตรฐาน QA ผ่านระดับ 3,3,3 ตามลำดับ(เป้าหมายระดับ4)
  3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการคิดเป็นร้อยละ 86, ร้อยละ 86.87 ,ร้อยละ 87 ตามลำดับ
  4. ความครอบคลุมของหน่วยงานที่ จัดให้บริการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ 6 หน่วยงาน=100%, 6 หน่วยงาน=100% ตามลำดับ
  5. มีระบบงานบริการให้คำปรึกษาอย่างเป็นรูปธรรม
7. **สรุปและข้อเสนอแนะ:** งานบริการพยาบาลการให้คำปรึกษาเป็นงานหลักงานหนึ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมการพยาบาลที่สอดแทรกในแต่ละหน่วยบริการต้องมีการพัฒนาระบบบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการ ตามสภาพปัญหาและบริบทของผู้รับบริการ ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและต้องมีกลไกในการพัฒนาร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลการให้คำปรึกษาต่อไป