

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์

การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางอัชฌา วารีย์

ปริญญา

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. อารีวรรณ กัตน์กลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อาจารย์ ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

โรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่พบบ่อยมากในประเทศไทย การพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ การวิจัยเชิงพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนา และศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานก่อนและหลังการพัฒนาระบบ จำนวน 152 และ 191 คนตามลำดับ และผู้ให้บริการจำนวน 12 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบบันทึกระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดของอะเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ .97 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่ผู้วิจัยสร้างตามกรอบการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติแมนวิทนีซยู (Mann-Whitney U test)

ผลการศึกษามีดังนี้

1. ระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังการพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะมีขั้นตอนบริการลดจาก 6 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอนดังนี้ รับบัตรคิวและตรวจเลือด คัดกรอง กิจกรรมกลุ่ม และตรวจรักษาโรค

2. ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานภายหลังการพัฒนา ระบบบริการน้อยกว่าก่อนการพัฒนา ระบบบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานภายหลังการพัฒนา ระบบบริการมากกว่าก่อนการพัฒนา ระบบบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01

4. ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนา ระบบบริการ ผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน มีความพึงพอใจต่อการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบ บริการแผนกผู้ป่วยนอกและหน่วยงานที่ให้บริการอื่นๆ เพื่อลดระยะเวลารอคอยและเพิ่มความพึงพอใจในระบบบริการสุขภาพ

Thesis Title Development of an Outpatient Service System for Diabetes Mellitus,
Sarapee Hospital, Chiang Mai Province

Author Mrs. Acha Varee

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Thesis Advisory Committee

Associate Professor Dr. Areewan Klunklin Advisor

Lecturer Dr. Orn-Anong Wichaikhum Co-advisor

ABSTRACT

Diabetes mellitus is a chronic illness commonly found in Thai population. Developing a health service system which responds to the problems and demands of clients is very important. This developmental research aimed to develop an outpatient service system for the diabetes mellitus patients, Sarapee hospital, Chiang Mai province using Logical Framework Analysis; to compare waiting time of clients and client satisfaction before and after developing the service system; and to study satisfaction of service providers participating in the project. Study sample included 152 and 191 clients before and after development of the service system, respectively and 12 service providers. Purposive sampling was used in this study. The research instruments comprised the Waiting Time Recording Form and the Client Satisfaction Questionnaire developed by the researcher based on the conceptual framework of Aday & Anderson (1975). Content validity index of the questionnaire was .97 and reliability was .92. The Providers Satisfaction Questionnaire was developed by the researcher based on the concept of Logical Framework Analysis. Data were analyzed using descriptive statistics and Mann-Whitney U test.

The results were as follows:

1. The outpatient service system for diabetes mellitus, Sarapee hospital, Chiang Mai province after the development using Logical Framework Analysis decreased from 6 to 4 steps including queuing and blood testing, screening, group activities, and investigation.
2. Waiting time of clients after developing the outpatient service system for diabetes mellitus was less than before development at the significant level of 0.01.
3. Client satisfaction after developing the outpatient service system for diabetes mellitus was higher than before development at the significant level of 0.01.
4. All service providers participating in the development of the service system project were satisfied with the development of the service system by using Logical Framework Analysis.

The results of this study can be used as a guideline to develop and improve services of an Outpatient Department and other units in order to decrease waiting time and increase client satisfaction of a health service system.