

คุณภาพบริการในระบบสุขภาพเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ และเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งสามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระยะเวลารอคอย ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องค้นหาวิธีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนามีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพโดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) ในแผนกผู้ป่วยนอก และเพื่อประเมินผลของการพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 272 คน และผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าซาง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดของ อะเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday, & Andersen, 1975) และแบบบันทึกระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ ตรวจสอบคุณภาพของแบบสัมภาษณ์ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา เท่ากับ .96 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .90 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติแมนวิทนียู (Mann - Whitney U test)

ผลการศึกษา

1. รูปแบบบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าซาง จังหวัดสิงห์บุรี ภายหลังจากพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ สามารถเพิ่มความพึงพอใจ และลดระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการได้
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายหลังจากพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลมากกว่าความพึงพอใจของผู้บริการก่อนการพัฒนารูปแบบบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
3. ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการภายหลังจากพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลน้อยกว่าระยะเวลารอคอยของผู้บริการก่อนการพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และปรับปรุงรูปแบบบริการในหน่วยงาน และองค์กรที่ให้บริการอื่น ๆ ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ

Quality service in health care systems is needed by customers. It is also an indicator of the outpatient department's performance. Quality service is usually assessed by patient satisfaction and waiting time. Therefore, all partnerships should develop and improve the quality of nursing service in order to satisfy consumers. The purposes of this developmental research were to develop a nursing service quality model in the outpatient department using Logical Framework Analysis, and investigate the results of nursing service quality improvement model on patient satisfaction, waiting time and staff satisfaction. The study samples consisted of 272 patients and 11 staff from the outpatient department who participated in the Developmental Quality Service Project, Thachang hospital, SingBuri province. The research instruments comprised Interview Questionnaire, developed by the researcher based on the conceptual framework of Aday & Andersen (1975), and a Waiting Time Form. Content Validity Index was .96 and reliability was .90. Data were analyzed by using descriptive statistics and Mann-Whitney U test.

The major results were as follows:

1. After developing the nursing service quality project at the outpatient department of Thachang hospital, SingBuri province, the new nursing service model could increase patient satisfaction and decrease waiting time.
2. Customer satisfaction after developing nursing service quality project was higher than before developing nursing service quality project at the significant level of .05.
3. Customer waiting time after developing nursing service quality project was less than before developing nursing service quality project at the significant level of .05.
4. All staff in the outpatient department were satisfied in developing nursing service quality project.

The results of this study can be used as a guideline to develop and improve services in departments and organization that respond to customer and provider needs.