

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา (developmental research) เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ การประเมินผลของการพัฒนาระบบบริการจากระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ต่อการพัฒนาระบบบริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประกอบด้วย

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้มี 2 กลุ่ม

1. ประชากรในการศึกษาระยะเวลารอคอยและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ผู้ใช้บริการที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบในปี พ.ศ. 2552 มีจำนวน 890 คนต่อปี และในปี พ.ศ. 2553 มีจำนวน 970 คนต่อปี (แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี, 2553)

2. ประชากรในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คือบุคลากรที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ จำนวน 12 คน ประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 5 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน จิตอาสา 4 คน เจ้าหน้าที่ทำบัตร 1 คน และเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์เบิกยา 1 คน

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาระยะเวลารอคอยและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคือผู้บริการที่มารับบริการ ณ แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) และทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยประมาณเวลา ในช่วงเวลารวบรวมข้อมูลระยะก่อนและหลังการพัฒนาในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม-31 ธันวาคม พ.ศ. 2553 รวมระยะเวลา 14 สัปดาห์ เกณฑ์สำหรับผู้ให้บริการเฉพาะโรคเบาหวานที่ใช้บริการในวันพุธและวันพฤหัสบดีที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดดังนี้

1. เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่สามารถอ่านและเขียนภาษาไทยได้



2. เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่อายุ 18 ปีขึ้นไป

3. เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนต่างๆ ที่ปรากฏชัดเจนเนื่องจากผู้ป่วยเบาหวานที่ใช้บริการในแต่ละขั้นตอนของแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานมีกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างกันในผู้ป่วยที่ไม่มีภาวะแทรกซ้อนและมีภาวะแทรกซ้อน คือ ตามัวมากจนการมองเห็นผิดปกติ ถูกตัดแขนตัดขา ไตวายเรื้อรัง ความจำเสื่อม เป็นอัมพาต มีอาการของโรคกล้ามเนื้อเลือด (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2551) เพราะเป็นผู้ป่วยที่ต้องใช้เวลาในการให้บริการมากต้องมีการตรวจพิเศษตามคำสั่งของแพทย์ซึ่งส่งผลกระทบต่อกระบวนการรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยเพื่อพัฒนาระบบบริการ

4. เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่ใช้บริการครบตามจุดบริการที่กำหนด คือ ทำบัตร/ รับบัตรคิว เจาะเลือด/ งานวัดสัญญาณชีพ/ งานคัดกรอง/ กิจกรรมกลุ่ม/ รอพบแพทย์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ระยะเวลารวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการพัฒนาระบบบริการสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวาน เป็นผู้ให้บริการเฉพาะโรคเบาหวานตามคุณสมบัติที่กำหนด แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม ในการรวบรวมข้อมูลก่อนพัฒนา ใช้เวลา 4 สัปดาห์ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2553 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน และหลังการพัฒนาระบบบริการใช้เวลา 4 สัปดาห์ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 ได้จำนวน 191 คนรวมทั้งหมด 343 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบบันทึกกิจกรรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกะที่ใช้บันทึกผลของกิจกรรมทุกขั้นตอนในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

2. แบบบันทึกระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละจุดบริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ข้อมูลคิวบริการของผู้ใช้บริการ วันที่เก็บข้อมูล แบบบันทึกเวลาแบ่งเป็น 4 จุดคือ จุดที่ 1 บันทึกเวลาที่เริ่มยื่นบัตร จุดที่ 2 บันทึกจากเวลาที่เริ่มรับบัตรคิวและเจาะเลือด จุดที่ 3 บันทึกเวลาที่เริ่มวัดสัญญาณชีพ และจุดที่ 4 บันทึกเวลาก่อนพบแพทย์ หลังจากคัดกรอง กิจกรรมกลุ่มเสร็จ

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดของ อะเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1975) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คือแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่พักอาศัย สิทธิการรักษา เหตุผลที่มาใช้บริการ และประสบการณ์การที่นำมาใช้บริการแผนกงาน ผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 คือแบบสอบถามความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอก สำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โดยแบ่งออกเป็นหลายด้าน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1) ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ | จำนวน 13 ข้อ |
| 2) การประสานงานในการให้บริการ | จำนวน 4 ข้อ |
| 3) อธิษาศัย และความสนใจของพยาบาล | จำนวน 7 ข้อ |
| 4) ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 5) คุณภาพบริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 6) ความยุติธรรมระหว่างค่าใช้จ่ายและคุณภาพบริการ | จำนวน 2 ข้อ |
| 7) ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการโดยรวม | จำนวน 1 ข้อ |

ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) เป็น 3 ระดับ โดยมีเกณฑ์ให้เลือกตอบตั้งแต่ 1-3 และระบุข้อความที่คะแนน 1 และคะแนน 3 (ขนิษฐา กวีวุฒิพันธ์, 2551) คือ พึงพอใจมาก ปานกลาง และน้อย โดยมีความหมายและเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

3 คะแนน หมายถึง การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีข้อตำหนิใดๆ

2 คะแนน หมายถึง การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจปานกลาง มีส่วนดี และส่วนที่ต้องตำหนิในระดับที่เท่ากัน

1 คะแนน หมายถึง การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อย มีส่วนดีเป็นส่วนน้อย

ในการแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีการแปลผลเป็น 3 ระดับ โดยนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละข้อมารวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ยใช้หลักสถิติคือ ค่าพิสัย (ค่าคะแนนรวมเฉลี่ยสูงสุด-คะแนนรวมเฉลี่ยต่ำสุด) หางานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 คือคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงเป็นคำถามปลายเปิดที่ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ข้อเสนอแนะต่อระบบบริการได้อย่างอิสระ

4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบบริการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามตามกรอบการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. แบบบันทึกระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละจุดบริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ข้อมูลคิวบริการของผู้ใช้บริการ วันที่เก็บข้อมูล แบบบันทึกเวลาแบ่งเป็น 4 จุดคือ จุดที่ 1 บันทึกเวลาที่เริ่มยื่นบัตร จุดที่ 2 บันทึกจากเวลาที่เริ่มรับบัตรคิวและเจาะเลือด จุดที่ 3 บันทึกเวลาที่เริ่มวัดสัญญาณชีพ และจุดที่ 4 บันทึกเวลาก่อนพบแพทย์ หลังจากคัดกรอง กิจกรรมกลุ่มเสร็จ

การตรวจสอบความเที่ยงของการสังเกต (interrater reliability) ผู้วิจัยนำแบบบันทึก ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละจุดบริการ ไปทดลองบันทึกระยะเวลาการรับบริการของผู้ใช้บริการ ที่แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกับผู้ช่วยรวบรวม ข้อมูล 5 คน โดยอธิบายขั้นตอน และวิธีการบันทึกให้กับผู้ช่วยเก็บข้อมูลที่ร่วมตรวจสอบความเที่ยง ของการบันทึก จนเป็นที่เข้าใจแล้วจึงทดลองจับเวลาในผู้ให้บริการที่มาให้บริการ จากนั้นนำข้อมูลที่ ได้มาตรวจสอบความถูกต้องตรงกันของข้อมูลที่ละคู่ ระหว่างผู้วิจัยและผู้ช่วยเก็บข้อมูล ได้ความ ตรงกันของข้อมูลของการบันทึก แต่ละครั้งเท่ากับ 1

การตรวจสอบความเที่ยงของนาฬิกาจับเวลา ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง โดยการตั้งเวลาที่คอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ เทียบให้ตรงกับสัญญาณวิทยุจากกรมอุทกศาสตร์ทหารเรือ ที่เวลา 08.00 น. และตรวจสอบความตรงกันระหว่างคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ลูกข่าย เป็นเวลา 3 วัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 1

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยสร้างจากกรอบแนวคิดของ อะเคย์ และ แอนเดอเซน (Aday & Andersen, 1975) ความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์พยาบาลด้านบริหารการพยาบาล 2 ท่าน หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอก 1 ท่าน หัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง 1 ท่าน ผู้อำนวยการโรงพยาบาล 1 ท่าน (ภาคผนวก ข) เพื่อตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความถูกต้อง ครบถ้วนครอบคลุมทุก ข้อความ และได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบสอบถามดังกล่าว ไปหาหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index: CVI) ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา .97 (ภาคผนวก ค)

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา โดยทดลองใช้ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ตรวจสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยใช้สูตรคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้เท่ากับ .92

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อนุมัติให้ดำเนินการศึกษา ผู้วิจัยขออนุญาตต้นสังกัดสถานที่ที่ดำเนินการวิจัย ขออนุญาตผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ พร้อมกับแนบละเอียดการแนะนำตัว วัตถุประสงค์ของการวิจัยในแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยข้อมูลทุกอย่างที่ได้จากการศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย เพราะการนำเสนอผลการศึกษาออกมาในภาพรวม และนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น (ภาคผนวก ง) การวิจัยครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยซึ่งเป็นผู้ช่วยพยาบาลอดนต์ 1 คน เนื่องจากย้ายแผนก 1 คน จิตอาสา 1 คน ไม่สามารถเข้าร่วมโครงการวิจัยได้ 1 คน เนื่องจากป่วย แต่มีเจ้าหน้าที่เพิ่มใหม่ในแผนก 2 คน โดยมีพยาบาล 1 คน และหน้าที่เสมียน 1 คน

ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาวางแผนดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและมีผู้ช่วยในการรวบรวมข้อมูล จำนวน 5 ท่าน ทำการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือผ่านคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสารภี เพื่อขออนุญาตเข้าถึงข้อมูลเพื่อทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยและรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์

2. ผู้ศึกษาเข้าพบผู้อำนวยการ และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลสารภี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขอความร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้

3. เข้าพบหัวหน้าแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขั้นตอนการศึกษา รายละเอียดการรวบรวมข้อมูล และขออนุญาตดำเนินการ

รวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบบันทึกระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการแต่ละจุดบริการหลังจากทดลองบันทึกระยะเวลาการรับบริการของผู้ใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกับผู้ช่วยรวบรวมข้อมูล 5 คน โดยอธิบายขั้นตอน และวิธีการบันทึกให้กับผู้ช่วยเก็บข้อมูล จนเป็นที่เข้าใจแล้วจับเวลาในผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ และในส่วนของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่จะศึกษา โดยทดลองใช้ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach' alpha coefficient) ได้เท่ากับ .92 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้วยตัวเองทุกครั้งหลังจากผู้ใช้บริการบันทึกเรียบร้อยแล้ว

4. ก่อนดำเนินการพัฒนาผู้ศึกษาได้แนะนำตนเอง อธิบายวัตถุประสงค์แจ้งให้ทราบขั้นตอนและขอความร่วมมือ แจ้งการพิทักษ์สิทธิ์ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ

5. ดำเนินการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะตามขั้นตอนดังนี้

5.1 ระยะก่อนการพัฒนา ได้แก่

5.1.1 ผู้วิจัยศึกษารายละเอียด ของแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค โดยรวบรวมข้อมูลระยะเวลารอคอยที่ผู้ใช้บริการในการรอรับบริการตั้งแต่ขึ้นบัตรจนกระทั่งก่อนได้รับการตรวจจากแพทย์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินการพัฒนา และประชุมประจำเดือนกันยายน พ.ศ.2553 พร้อมทั้งนำเสนอแนวทางในการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ซึ่งที่ประชุมเห็นชอบให้ดำเนินการดังกล่าว

5.1.2 ผู้วิจัยนำเสนอรายชื่อคณะกรรมการดำเนินงาน โครงการพัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งบุคลากรที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานช่วงที่ดำเนินงาน โครงการพัฒนาระบบบริการมีผู้เข้าร่วมถอนตัว 2 คน ซึ่งเป็นผู้ช่วยพยาบาลย้ายแผนก 1 คน และเป็นจิตอาสา 1 คน มีปัญหาเรื่องสุขภาพ แต่มีเจ้าหน้าที่เพิ่มใหม่ในแผนก 2 คน เป็นพยาบาล 1 คน และเจ้าหน้าที่เสมียน 1 คน

5.1.3 คณะกรรมการโครงการพัฒนาระบบบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน ประชุมปรึกษารายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการ เขียนโครงการ และขออนุมัติการจัดทำโครงการ ผู้วิจัยได้จัดอบรมให้ความรู้ เรื่องการพัฒนาระบบบริการ ใน วันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2553 ตั้งแต่เวลา 13.00-16.30 น

5.2 ระยะเวลา ได้แก่ หลังจากได้รับอนุมัติการจัดทำโครงการพัฒนาระบบบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน คณะกรรมการดำเนินการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะ จากแบบบันทึกกิจกรรมแสดงในตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 2

แบบบันทึกกิจกรรมที่ใช้บันทึกกิจกรรมตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลของกิจกรรม
<p>ขั้นที่ 1 การค้นหาปัญหาและวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหา มีขั้นตอนการปฏิบัติ 5 ขั้นตอนย่อย ดังนี้</p> <p>1.1 มีการระบุนักเรียนที่ต้องการพัฒนาในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาศถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้น</p> <p>1.2 การหาวิธีการวัดผลการพัฒนา และพัฒนาตัวชี้วัดผลปฏิบัติการ</p> <p>1.3 วัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการ</p>	<p>- ผู้วิจัยร่วมกับบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาข้อมูล และจัดทำเป็น โครงการพัฒนา บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ซึ่งได้นำเสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และได้รับมติเห็นชอบให้ดำเนินการตามโครงการ หลังจากนั้นมีการประชุมกลุ่ม (ภาคผนวก จ)</p> <p>- วิธีการวัดผลการพัฒนา โดยดูจากผลการพัฒนา 3 ด้านคือ ผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า ผลของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และผลของการพัฒนาตัวชี้วัด โดยการกำหนดตัวชี้วัดจากการประเมินการพัฒนาคือ ระยะเวลาารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจ ของผู้ใช้และผู้ให้บริการ</p> <p>- วัดผลก่อนการพัฒนาในช่วงวันที่ 1-31 ตุลาคม 2553 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน ผลของระยะเวลาารอคอยของผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ ขึ้นบัตรจนกระทั่งก่อนได้รับการตรวจจากแพทย์ และผลความพึงพอใจของผู้ใช้และผู้ให้บริการ</p>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แบบบันทึกกิจกรรมที่ใช้บันทึกกิจกรรมตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกแผนกผู้ป่วยนอก
โรคเบาหวาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลของกิจกรรม
<p>1.4 การค้นหาประเด็นที่ทำให้กระบวนการให้บริการไม่ประสบความสำเร็จบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการ ร่วมกันประชุมระดมสมอง เพื่อค้นหาประเด็นที่ทำให้กระบวนการให้บริการไม่ประสบความสำเร็จ โดยการใช้แผนภูมิต้นไม้ วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ</p>	<p>-เลือกปัจจัยที่ต้องการพัฒนามาวิเคราะห์แผนภูมิต้นไม้ หาสาเหตุ แบ่งออกเป็น ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านโครงสร้างกายภาพของแผนก และด้านผู้ให้บริการ ดังแสดงในภาพที่ 4 แผนภูมิต้นไม้วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุ</p>
<p>1.5 การค้นหาวิธีการแก้ปัญหาโดยคณะกรรมการบุคลากรในหน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการงานผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน ร่วมกันระดมสมอง เพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหา ตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนา</p>	<p>-ใช้แผนภูมิต้นไม้การแก้ปัญหาดังแสดงในภาพที่ 5 จากบทที่ 4 และพิจารณาแก้ไขปัญหาในปัจจัยทั้ง 4 ด้าน</p>
<p>ขั้นที่ 2 คือ การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะเพื่อจัดทำโครงการหรือแผนปฏิบัติการโดยประกอบด้วยขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอนดังนี้</p> <p>2.1 การนำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองมาบันทึกตามโครงสร้างเชิงตรรกะในรูปแบบแมทริกซ์</p> <p>2.2 พัฒนาเป็นโครงการหรือแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติ</p>	<p>-หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปบันทึกตามโครงสร้างเชิงตรรกะดังแสดงในตารางที่ 3 ซึ่งเป็นการใช้โครงสร้างเชิงตรรกะแสดงความสัมพันธ์อย่างมีเหตุและผลระหว่าง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ปัจจัยนำเข้า ตัวชี้วัด การปฏิบัติ และข้อตกลงเบื้องต้น ดังแสดงในตาราง เพื่อนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการได้ระบบบริการใหม่ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>

ตารางที่ 2 (ต่อ)

แบบบันทึกกิจกรรมที่ใช้บันทึกกิจกรรมตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกแผนกผู้ป่วยนอก
โรคเบาหวาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ผลของกิจกรรม
<p>ขั้นที่ 3 คือการควบคุม ติดตาม และการประเมินผล พัฒนาเป็น โครงการหรือแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติ ประกอบด้วย ขั้นตอนย่อย 3 ขั้นตอนดังนี้</p> <p>3.1 การทบทวนแผนปฏิบัติการ โดยพิจารณาการมีส่วนร่วม การใช้ทรัพยากรและความมุ่งมั่นในการพัฒนา</p> <p>3.2 การนำแผนปฏิบัติการที่ผ่านการ พิจารณาไปปฏิบัติใช้เวลา 4 สัปดาห์</p> <p>3.3 การวัดผลหลังการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้จากผู้ใช้ และ ผู้ ให้ บริการ โดยการ วิเคราะห์ข้อมูล และสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>-นำเสนอต่อผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา รวมทั้งคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่าง นโยบายโรคเบาหวานมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุข การพัฒนาระบบบริการเพื่อลดขั้นตอนบริการ/ ลดระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ</p> <p>มีการปฏิบัติตามแผนที่จัดทำเพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรค และแก้ไขให้สามารถปฏิบัติตามแผน ใช้เวลาประมาณ 4 สัปดาห์</p> <p>วัดผลหลังการพัฒนาในช่วงวันที่ 1-31 ธันวาคม 2553 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน ผลของระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่ ขึ้นบัตรจนกระทั่งก่อนได้รับการตรวจจากแพทย์</p>

รายละเอียดของแบบบันทึกกิจกรรมที่ใช้บันทึกกิจกรรมตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกะการพัฒนาระบบบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี ตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 คือการค้นหาปัญหาและวิเคราะห์แนวทางแก้ไขปัญหาประกอบด้วย

1.1 การระบุนโยบายที่ต้องการพัฒนา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย ทำการศึกษา สถานการณ์ ปัญหาที่เกิดขึ้น และกระบวนการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานตั้งแต่ ผู้ใช้บริการยื่นบัตรจนกระทั่งก่อนเข้ารับการตรวจจากแพทย์ จากการศึกษาการดำเนินงานของ โรงพยาบาลสารภี เป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง เปิดให้บริการมานาน 40 ปี โดยให้บริการผู้ป่วย ระดับทุติยภูมิ รวมทั้งรับผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ และโรงพยาบาล มหาราช จังหวัดเชียงใหม่ มีการให้บริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังร่วมกับงานผู้ป่วยนอก จากสถิติของ โรงพยาบาลปี พ.ศ.2551 มีผู้ป่วยเบาหวาน 2,732 คน การให้บริการยังไม่มีงานบริการสำหรับแผนก ผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง จึงส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยเสียโอกาสที่จะ ได้รับการดูแลตามมาตรฐานการ ดูแลผู้ป่วยเรื้อรังที่แตกต่างไปจากแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป สิ่งที่สำคัญคือต้องมีกิจกรรมให้ความรู้เพื่อ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทำให้ผู้ป่วยขาดทักษะความรู้ในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง ต่อมาปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลสารภีได้แยกผู้ป่วยโรคเรื้อรังออกจากแผนกผู้ป่วยนอกทั่วไป โดยให้บริการครบวงจร ตั้งแต่รับบัตรคิวจนถึงรอรับยา มีวิสัยทัศน์ของงานบริการคือเป็นผู้นำการสร้างเสริมสุขภาพ มีความ เป็นเลิศด้านการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และโรคถุงลมปอด อุดกั้นเรื้อรัง ผลการให้บริการของโรคเรื้อรังแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสารภี ปี พ.ศ. 2553 หลังจากได้เปิดบริการ 2 ปี ก่อนการพัฒนากระบวนการได้มีการสำรวจความคิดเห็นจากแบบประเมิน ความพึงพอใจของแผนกซึ่งใช้แบบสอบถามของสภากาชาดมีทั้งหมด 19 ข้อ พบว่ามีปัญหา เกี่ยวกับการให้ บริการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยเบาหวานได้อย่างครอบคลุม และเหมาะสมทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับน้อย การใช้เวลาในการรอ รับบริการโดยเฉพาะในวันพุธ วันพฤหัสบดี ที่ให้บริการสำหรับโรคเบาหวานในช่วงเวลา 08.30 น. -12.00 น.ที่มีผู้ใช้บริการมาก ส่งผลให้ระยะเวลารอคอยตั้งแต่เริ่มทำบัตร จนถึงรอก่อนเข้าตรวจกับ แพทย์ต่ำสุดนานประมาณสองชั่วโมงสามนาทีก่อน สูงสุดนานประมาณสามชั่วโมงสามสิบนาที ทำให้ คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์ของโรงพยาบาลสารภีตั้งไว้คือ คะแนนความพึงพอใจต้องมากกว่าร้อยละ 80 (แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี, 2552)

ต่อมาปี พ.ศ. 2551 โรงพยาบาลสารภี ได้แยกผู้ป่วยโรคเรื้อรังออกจากแผนกผู้ป่วยนอก ทั่วไป โดยให้บริการครบวงจรตั้งแต่รับบัตรคิวจนถึงรอรับยา พบว่าสถิติผู้ใช้บริการตั้งแต่ปี 2551 -2553 มีจำนวน 890, 937 ตามลำดับโดยเฉลี่ยผู้ใช้บริการ 60-70 ราย/วัน ผู้ใช้บริการมารับบริการใ ระหว่างเวลา 08.00 น.-12.00 น. กำหนดขั้นตอนการให้บริการ 6 ขั้นตอน คือยื่นบัตร/ รับบัตรคิวตรวจ เฝ้า/ ฝากประวัติ/ คัดกรอง/ กิจกรรมกลุ่ม/ พบแพทย์ ให้คำแนะนำ และรับยา

1.2 การหาวิธีการวัดผลการพัฒนาและพัฒนาตัวชี้วัดผลปฏิบัติการ วิธีการวัดผลการพัฒนา โดยดูจากการพัฒนา 3 ระยะคือ ระยะก่อนการพัฒนา ระยะพัฒนา ระยะหลังการพัฒนา โดยดูผลของการเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า ผลของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ และผลของการพัฒนาตัวชี้วัดโดยการกำหนดตัวชี้วัดจากการประเมินการพัฒนา คือ ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจ ของผู้ใช้และผู้ให้บริการ

ด้านแรก การเปลี่ยนแปลงผลของปัจจัยนำเข้า ด้านโครงสร้างแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน พบว่าการจัดสถานที่ ยังแบ่งโซนขั้นตอนการให้บริการที่ไม่เป็นสัดส่วน การเข้ารับบริการเข้าถึงได้ยาก ป้ายบอกจุดให้บริการยังขาดในบางจุด ที่นั่งขณะรอรับบริการอย่างไม่เพียงพอ ในด้านของผู้ให้บริการ การให้ความรู้ และกระตุ้นให้ผู้ป่วยตระหนักถึงความสำคัญของโรคยังมีน้อย และความรู้และทักษะของบุคลากรผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับการให้สุขศึกษายังไม่ครอบคลุมส่งผลให้การบริการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยเบาหวาน ได้อย่างครอบคลุมและเหมาะสม การจัดอัตรากำลังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมากในช่วงเช้าเพื่อรอตรวจเลือด

ด้านที่สอง ผลของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการซึ่งมีทั้งหมด 6 ขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในแต่ละจุดให้บริการ การจัดกิจกรรมขณะรอรับบริการสามารถทำได้ในบางครั้ง และในส่วนมาตรฐานการดูแลผู้ป่วยเบาหวานยังไม่ครอบคลุม การขึ้นปฏิบัติงานของบุคลากรเริ่มเวลา 08.00 น. การให้บริการในแผนกทั้งหมด 6 จุด มีดังนี้

จุดที่ 1 ห้องบัตร บุคลากรประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ทำบัตร 1 คน จิตอาสา 1 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ แนะนำบริการ ให้ข้อมูล รับบัตรประจำตัวที่โรงพยาบาลออกให้บัตรประชาชน หรือบัตรแสดงสิทธิการรักษา จัดคิวบริการ ค้นหา จัดทำแฟ้มเวชระเบียน และตรวจสอบสิทธิการรักษาของผู้ใช้บริการ ส่งผู้ใช้บริการไปห้องชันสูตรเพื่อตรวจเลือดเบาหวาน

จุดที่ 2 ห้องชันสูตร บุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน และเจ้าหน้าที่ห้องชันสูตร มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ พยาบาลช่วยเจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรตรวจเลือดเบาหวานและส่งให้ผู้ใช้บริการ ไปจุดวัดสัญญาณชีพ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน

จุดที่ 3 จุดวัดสัญญาณชีพ บุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน จิตอาสา 1 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ ตรวจสอบความถูกต้องของบุคคลและแฟ้มเวชระเบียนวัดสัญญาณชีพ ชั่งน้ำหนัก และบันทึกสมุดประจำตัวผู้ป่วย

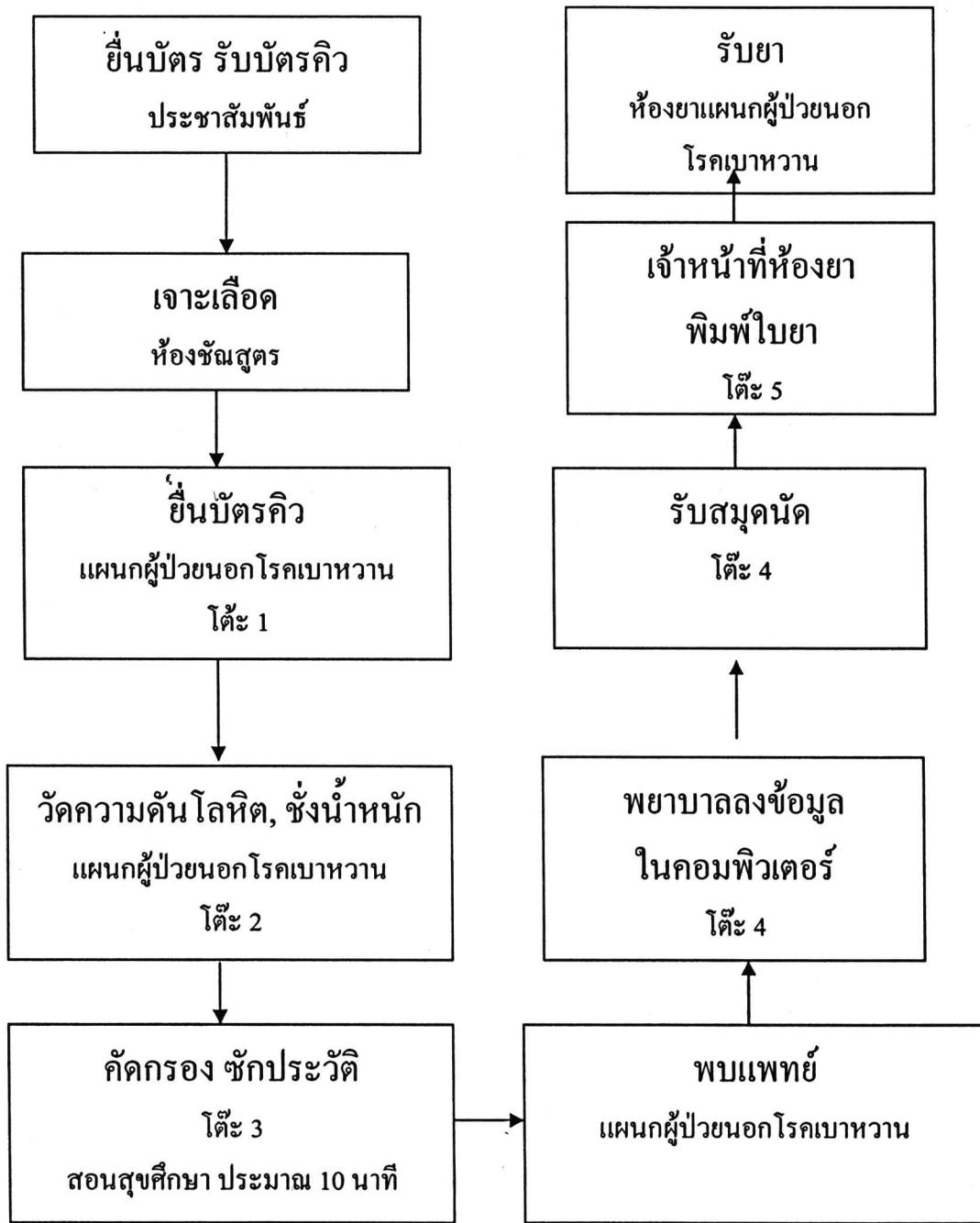
จุดที่ 4 จุดคัดกรอง บุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน จิตอาสา 1 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ ชักประวัติทั่วไป และประวัติความเจ็บป่วย ในกรณีที่ผู้ใช้บริการ

ตรวจรักษาประเมินอาการของผู้ใช้บริการ แล้วพบว่าอาการไม่คงที่หรือเกิดภาวะน้ำตาลเบาหวานสูงหรือต่ำกว่าปกติ ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น ก่อนเข้ารับการตรวจจากแพทย์

จุดที่ 5 จุดทำกิจกรรมกลุ่มและให้สุขศึกษา บุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ จัดกลุ่มผู้ป่วยที่ประเมินแล้วเพื่อให้สุขศึกษาทำกิจกรรมกลุ่มละ 10-15 คน ให้ความรู้แก่ผู้ป่วยในการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง ในเนื้อหาความรู้เรื่องสามารถทำได้ในวันที่ไม่มีผู้ป่วยมาก หลังทำกิจกรรมกลุ่มเสร็จส่งผู้ให้บริการไปพบแพทย์ตามคิว

จุดที่ 6 จุดพบแพทย์ บุคลากรประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ 1 คน ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังนี้ จัดผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามลำดับคิว ให้คำแนะนำการบริการ การตรวจเพิ่มเติม การทำหัตถการ

กระบวนการให้บริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานที่รวบรวมโดยบุคลากรในขั้นตอน 1.1 ของแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภีแสดงในภาพที่ 2 และภาพที่ 3 ดังนี้



ภาพที่ 2. ระบบการให้บริการแบบครบวงจร แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี



ภาพที่ 3. กระบวนการให้บริการแก่ผู้ป่วยโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี

ด้านที่สาม ผลของการพัฒนาตัวชี้วัดโดยการกำหนดตัวชี้วัดจากการประเมินการพัฒนารับบริการแต่ละจุดมีการใช้ระยะเวลาารอคอยนาน ส่งผลต่อความพึงพอใจน้อยลง การให้บริการยังไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการสำหรับโรคเบาหวาน ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาดังนี้

3.1) ขั้นตอนที่ต้องการพัฒนาระบบบริการคือ ขั้นตอนตั้งแต่ผู้ใช้บริการยื่นบัตรจนกระทั่งก่อนได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์

3.2) ประเมินผลการพัฒนาโดยการตั้งวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานดังนี้

3.2.1) เพื่อลดระยะเวลาารอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่ยื่นบัตรจนกระทั่งก่อนได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์

3.2.2) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน

3.3) การกำหนดตัวชี้วัด และวิธีการประเมินดังนี้

3.3.1) ระยะเวลาารอคอยของผู้ใช้บริการตั้งแต่ยื่นบัตรจนกระทั่งก่อนได้เข้ารับการตรวจจากแพทย์ วิธีการประเมิน คือ เปรียบเทียบระยะเวลาารอคอยเฉลี่ยของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการ

3.3.2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน วิธีการประเมิน คือ เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการ

3.3.3) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนและภายหลังการเข้าร่วมโครงการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

1.3 การวัดผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยและคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการดำเนินการรวบรวมข้อมูลก่อนพัฒนาระบบบริการใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล 4 สัปดาห์ เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน ในด้านระยะเวลาารอคอย และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขอร้องเรียนปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการรวบรวมข้อมูล และที่พบจากการสังเกต สรุปได้ดังนี้

1.3.1 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ได้รับจากแบบสอบถามผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี

1.3.1.1 งานห้องบัตรมีเรื่องบัตรหายคืนบัตรไม่พบทำให้รอคอยนาน

1.3.1.2 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเรื่องเก้าอี้นั่งรอรับบริการมีน้อยเกินไป

1.3.1.3 ผู้ป่วยใหม่ ยื่นสนขั้นตอนให้บริการไม่ค่อยแนะนำ

1.3.1.4 ผู้ป่วยไม่ค่อยได้โอกาสเช็กตรวจ หูไม่ค่อยดี ทำให้ถูกลัดคิว



1.3.1.5 ป้ายตัวหนังสือเล็ก

1.3.1.6 อยากให้จัดกิจกรรมกลุ่มบ่อยๆ

1.3.1.7 อยากให้สอนการออกกำลังกายสำหรับผู้ป่วยเบาหวาน

1.3.1.8 ห้องตรวจโรคเก้าอี้นั่งรอรับบริการมีน้อยเกินไป

1.3.1.9 มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเรื่องควรเพิ่มเครื่องทำน้ำเย็น

1.3.2 ด้านระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน พบว่า ผู้ใช้บริการใช้บริการในช่วงเวลา 08.00 น.-12.00 น. ระยะเวลาการรอคอยเฉลี่ยตั้งแต่ผู้ให้บริการขึ้นบัตร จนกระทั่งก่อนได้เข้ารับการตรวจใช้เวลาค่าสุด 125 นาที และใช้เวลาสูงสุด 186 นาที

1.4 การค้นหาประเด็นที่เป็นปัญหา ผู้วิจัย และคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการ ร่วมกันประชุมระดมสมองเพื่อค้นหาประเด็นที่ทำให้กระบวนการให้บริการไม่ประสบความสำเร็จ โดยการใช้แผนภูมิต้นไม้ วิเคราะห์ปัญหา และสาเหตุ โดยการประชุมกลุ่มย่อยระดมสมองเพื่อ รวบรวมข้อมูลการให้บริการในแต่ละจุดบริการตามกระบวนการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวานใช้เวลาในการประชุมวันละ 15-30 นาที ช่วงหลังให้บริการผู้ป่วยแล้ว ของวันจันทร์-พฤหัสบดี หลังจากนั้นนำเสนอผลการประชุมกลุ่มย่อย และสรุปผลการประชุมในที่ประชุมใหญ่

ภายหลังจากการระดมสมองเพื่อค้นหาปัญหาและสาเหตุที่ผู้ให้บริการพึงพอใจน้อยลง จากการวิเคราะห์แบ่งออกเป็นปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านโครงสร้างแผนก และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ สรุปเป็นแผนภูมิต้นไม้ดังแสดงในภาพที่ 4

1.5 การค้นหาวิธีการแก้ปัญหา ผู้วิจัยและคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการร่วมกัน ระดมสมองเพื่อค้นหาวิธีการแก้ปัญหา ศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาจาก ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้าน โครงสร้างแผนก และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ โดยใช้แผนภูมิต้นไม้แสดงในภาพที่ 5 บทที่ 4

ขั้นที่ 2 คือ การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะ เพื่อจัดทำโครงการหรือแผนปฏิบัติการ

2.1 การนำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองกำหนดโครงสร้างเชิงตรรกะ

นำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองกำหนดโครงสร้างเชิงตรรกะ การกำหนดโครงสร้างเชิงตรรกะ Logical Framework โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการนำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองมาบันทึกตามรูปแบบของ Logical Framework เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำโครงการ/แผนปฏิบัติการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ โดยในขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนที่ 5 และขั้นตอนที่ 6 จะดำเนินการควบคู่กันไปใช้เวลา 2 สัปดาห์ สรุปได้ดังนี้ในตาราง 3

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ปัจจัยนำเข้า
ตัวชี้วัด การปฏิบัติ และข้อตกลงเบื้องต้น

บทสรุป	ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	การวัดผล	ข้อตกลง/ ความเสี่ยง
<p>3. ขั้นตอนการให้บริการ ลดลง</p> <p>4. ใช้ทรัพยากรคุ้มค่าและเหมาะสม</p> <p>การนำเข้า</p> <p>1. <u>ด้านผู้ใช้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการ - ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการสำหรับโรคเบาหวาน <p>2. <u>ด้านโครงสร้าง</u></p> <p><u>แผนกผู้ป่วยนอก</u></p> <p><u>โรคเบาหวาน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - จัด สถานที่ ให้สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีป้ายใหญ่ขึ้น - จัดหาที่นั่งเพียงพอ - จัดกิจกรรมขณะรอรับบริการ 			<p>2. มีบุคลากรเพิ่มตามจุดบริการ</p> <p>เป็นผู้ป่วยเบาหวานที่ใช้บริการครบทุกแผนก</p> <p>ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากเงินบำรุงของโรงพยาบาล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ทำป้ายเพิ่มในจุดที่ขาด 2. แบ่งโซนการให้บริการ 3. เพิ่มเก้าอี้

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ปัจจัยนำเข้า
ตัวชี้วัด การปฏิบัติ และข้อตกลงเบื้องต้น

บทสรุป	ตัวชี้วัดผลการ ปฏิบัติงาน	การวัดผล	ข้อตกลง/ ความเสี่ยง
<p><u>3. ด้านกระบวนการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงการจัดคิวบริการ - ปรับปรุงการนัดให้เหมาะสม - ลดขั้นตอนการให้บริการ ที่ซ้ำซ้อน - การอำนวยความสะดวก ความสะดวก ขณะรับบริการ - การใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะดวกในการให้บริการ - ให้ข้อมูล มีการสื่อสาร กับ ผู้ใช้บริการที่ดี <p><u>4. ด้านผู้ให้บริการ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - ให้ความรู้ และ กระตุ้นให้บุคลากร ตระหนักถึง ความสำคัญ 			<p>4. เพิ่มการใช้ ไมโครโฟน</p> <p>5. จัดทำ แผ่นพับให้ ความรู้เกี่ยวกับการ ดูแลตนเอง</p> <p>-พัฒนาศักยภาพ บุคลากรให้มีความรู้- ส่งเสริมพยาบาลให้ อบรมเฉพาะทางสาขา เวชปฏิบัติทั่วไปให้</p>

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ปัจจัยนำเข้า
ตัวชี้วัด การปฏิบัติ และข้อตกลงเบื้องต้น

บทสรุป	ตัวชี้วัดผลการ ปฏิบัติงาน	การวัดผล	ข้อตกลง/ ความเสี่ยง
<ul style="list-style-type: none"> - จัดอัตรากำลังให้เพียงพอ โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมาก - ให้ความรู้ และทักษะแก่นุคลากรผู้ปฏิบัติ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการ 			<ul style="list-style-type: none"> - จัดอัตรากำลังให้เพียงพอโดยการเพิ่มพยาบาลและเจ้าหน้าที่เสมียน - จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการ

2.2 การพัฒนาเป็นโครงการหรือแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติ คณะกรรมการนำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองไปพัฒนาเป็นโครงการ/ แผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการ

ขั้นที่ 3 คือ การควบคุม ติดตาม และการประเมินผล พัฒนาเป็นโครงการหรือแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปปฏิบัติ

3.1 การทบทวนแผนปฏิบัติการเพื่อให้แน่ใจว่าสามารถดำเนินการได้ โดยคำนึงการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหาร โรงพยาบาลสาร์ภี เพื่อจัดสรรงบประมาณสนับสนุน และส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา รวมทั้งคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างนโยบาย และกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวซึ่งในการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพ ในแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน การพัฒนาระบบบริการเพื่อลดขั้นตอนบริการ และลดระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ มีการทดลองปฏิบัติตามแผนที่จัดทำเพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรค และแก้ไขให้สามารถปฏิบัติตามแผนได้ ขั้นตอนที่ 7 และขั้นตอนที่ 8 ใช้เวลาประมาณ 1 สัปดาห์

3.2 การนำแผนปฏิบัติการที่ผ่านการพิจารณาไปปฏิบัติจริง ที่แผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีคณะกรรมการพัฒนาระบบบริการเป็นผู้เตรียมความพร้อมด้านการสนับสนุนทรัพยากร มีการควบคุม และติดตามประเมินผล เป็นระยะ ควบคู่ไปกับการปรึกษาในทีมงาน ใช้เวลาในการปฏิบัติตามแผน 4 สัปดาห์

3.3 การวัดผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ หลังการนำแผนปฏิบัติการไปใช้จริง ผู้วิจัยและผู้ช่วยรวบรวมข้อมูลประเมินผล การวิเคราะห์ สรุป การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน จากการบันทึกระยะเวลาให้บริการในแต่ละขั้นตอน และสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในวันที่ 1-31 ธันวาคม พ.ศ. 2553 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน และเปรียบเทียบผลการพัฒนาระบบบริการก่อนและหลัง และประเมินผลผู้ให้บริการจากแบบสอบถามความพึงพอใจ โดยรวบรวมข้อมูลหลังพัฒนา จำนวน 12 คน

3.3.1 ระยะเวลาหลังการพัฒนา ได้แก่

3.3.1.1 นำเสนอผลลัพธ์ที่ได้หลังการพัฒนาให้ผู้อำนวยการและผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี และวิเคราะห์ ประโยชน์ที่มีต่อผู้ใช้และผู้ให้บริการรวมทั้งวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

3.3.1.2 ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา

3.3.1.3 นำเสนอระบบการให้บริการตั้งแต่ผู้ป่วยเข้ามารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังการพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ลดจาก 6 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอนดังนี้ รับผิดชอบต่อและตรวจเลือด คัดกรอง กิจกรรมกลุ่ม และตรวจรักษาโรค เพื่อให้เกิดการพัฒนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้งานใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ระบบของการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เปรียบเทียบผลของการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้แบบบันทึกผลของกิจกรรมในการพัฒนาตามคำถามการวิจัยแต่ละขั้นตอนมาวิเคราะห์
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลของการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้าง

เชิงตรรกะต่อระยะเวลารอคอย โดยใช้การทดสอบทางสถิติ Mann-Whitney U-test เนื่องจากทดสอบการกระจายของระยะเวลา พบว่าข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบผลของการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยใช้การทดสอบทางสถิติ Mann-Whitney U-test เนื่องจากทดสอบการกระจายของคะแนนความพึงพอใจ พบว่าข้อมูลไม่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ

5. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบบริการ จากข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มและแบบประเมินความพึงพอใจตามขั้นตอนการพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ