

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



236055

การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

อัสณา วารีย์

พยาบาลศาสตรมหาบัลจก
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัลจกวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2554



236055

การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่



อัชฌา วารีย์

วิทยานิพนธ์นี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

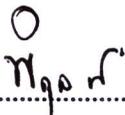
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
มีนาคม 2554

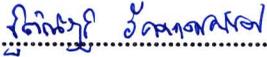
การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

อัชฌา วารีย์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พิภู นันทะชัยพันธ์

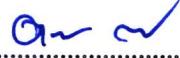

.....กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จุติฉิณัฐ อัครเดชนันต์


.....กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. อารีวรรณ กลั่นกลิ่น


.....กรรมการ
อาจารย์ ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ


.....กรรมการ
นายแพทย์ ณรงค์เดช พิพัฒน์ธนวงศ์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
รองศาสตราจารย์ ดร. อารีวรรณ กลั่นกลิ่น


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
อาจารย์ ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ

4 มีนาคม 2554

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ ความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รศ.ดร.อารีวรรณ กลั่นกลิ่น อาจารย์ที่ปรึกษาผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ร่วม อาจารย์ดร. อรอนงค์ วิชัยคำ ซึ่งได้กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ และข้อคิดเห็น ตลอดจนช่วยตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาให้คำแนะนำ และให้ข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามของการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ได้เสนอแนวทาง และข้อคิดเห็น เพื่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสารภีนายแพทย์จรัส สิงห์แก้ว ที่อนุญาตให้ ผู้วิจัยทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ และขอบคุณบุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานรวมทั้ง ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการวิจัย ที่ให้ความร่วมมือในการ วิจัย และทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือ สนับสนุนด้วยดีเสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่บุพการี ผู้มีพระคุณ ครอบครัว และคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการทุกท่านมา ณ ที่นี้

อัชฌา วารีย์

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางอชฌา วารีย์

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

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

บทคัดย่อ

236055

โรคเบาหวานเป็นโรคเรื้อรังที่พบบ่อยมากในประเทศไทย การพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ตอบสนองกับปัญหา และความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ 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 และสถิติแมนวิทนียู (Mann-Whitney U test)

ผลการศึกษามีดังนี้

1. ระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังจากพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะมีขั้นตอนบริการลดจาก 6 ขั้นตอน เหลือ 4 ขั้นตอนดังนี้ รับผิดชอบและตรวจเลือด คัดกรอง กิจกรรมกลุ่ม และตรวจรักษาโรค
2. ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานภายหลังจาก พัฒนาระบบบริการน้อยกว่าก่อนการพัฒนาระบบบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวานภายหลังจาก พัฒนาระบบบริการมากกว่าก่อนการพัฒนาระบบบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.01
4. ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการ ผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบบริการ 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

236055

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.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
สารบัญภาพ	๙
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
คำถามการวิจัย	7
นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ระบบบริการสำหรับผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน	11
การพัฒนาคุณภาพโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ	23
ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก	32
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	36
ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	44
กรอบแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย	49
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	54
การเก็บทักสิทธ์ของกลุ่มตัวอย่าง	55
ขั้นตอนและวิธีการรวบรวมข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	72
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	74
การอภิปรายผล	88
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	104
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	104
เอกสารอ้างอิง	106
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่	116
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา	125
ภาคผนวก ค การคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา	126
ภาคผนวก ง การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง	127
ภาคผนวก จ โครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิง เชิงตรรกะ	130
ประวัติผู้เขียน	141

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 การกำหนดโครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework) ตามรูปแบบเมทริกซ์ (matrix)	29
2 แบบบันทึกกิจกรรมที่ใช้บันทึกกิจกรรมตามขั้นตอนวิธีการวิเคราะห์เชิงตรรกะ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน	57
3 การใช้โครงสร้างเชิงตรรกะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมาย วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ปัจจัยนำเข้า ตัวชี้วัด การปฏิบัติ และข้อตกลงเบื้องต้น	68
4 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพหลักสถานภาพ ก่อนการพัฒนา ระบบบริการ (n=152) หลังการพัฒนา ระบบบริการ (n=191)	75
5 เปรียบเทียบระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนพัฒนา (n=152) หลังพัฒนา (n=191)	84
6 คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรายด้านก่อนและหลังการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี	85
7 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนพัฒนา (n=152) หลังพัฒนา (n=191)	86
จ1 สรุปการประเมินผลการจัดประชุมอบรมเรื่อง การพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ (N= 12)	139
จ2 สรุปความพึงพอใจของผู้เข้าประชุม (N = 12)	140

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	การพัฒนาคุณภาพบริการ โดยวิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ	31
2	ระบบการให้บริการแบบครบวงจร แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาล สารภี	63
3	กระบวนการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี	63
4	แผนภูมิต้นไม้วิเคราะห์ปัญหาปัญหาและสาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจ เนื่องจากรอคอยนาน	66
5	แผนภูมิต้นไม้ ค้นหาวิธีการลดระยะเวลาการรอคอยเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	80
6	ระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังการพัฒนาบริการประกอบด้วย โครงสร้าง กระบวนการ ผลลัพธ์ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ	83