

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *มาตรฐานบริการสาธารณสุข*. สำนักพัฒนาระบบบริการสุขภาพ.
กรุงเทพฯ: ชุมนุมการเกษตรแห่งประเทศไทย.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2550). *มาตรฐานบริการสาธารณสุข*. Retrieved August 21, 2007, from
http://dmsic.moph.go.th/download/HealthServiceStd_updated_draft.pdf
- กระทรวงสาธารณสุข. (2553). *โรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่ เพื่อคนไทยสุขภาพดี มีรอยยิ้ม*.
สำนักบริหารการสาธารณสุข.นนทบุรี.
- กลุ่มงานพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์การพยาบาล. (2549). *คู่มือการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดผลการ
พัฒนาคุณภาพบริการตามยุทธศาสตร์การบริการพยาบาล พ.ศ. 2549 สำหรับองค์กร
พยาบาล/กลุ่มการพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์.
- กลุ่มงานพัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์การพยาบาล. (2551). *ยุทธศาสตร์การบริการพยาบาล พ.ศ.
2551*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2533). *การบริหารการพยาบาล*.
กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กองงานพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2542). *มาตรฐานการพยาบาล
ในโรงพยาบาล*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิชย์.
- กมลรัตน์ ศักดิ์สมบูรณ์ เทอร์เนอร์. (2548). การประมวลข้อมูลใน ปรกาศจิโรจน์กุล
(บรรณาธิการ). *การวิจัยทางการพยาบาล: แนวคิดหลักการ และวิธีปฏิบัติ* (หน้า 247-
321). กรุงเทพฯ :บริษัทสร้างสื่อจำกัด.
- ก้องเกียรติ เดิมเกษมสานต์ . (2543). *โครงการพัฒนาระบบบริการ โรงพยาบาลแม่และเด็ก: ความพึง
พอใจต่อระบบบริการ*. นครสวรรค์: ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 8 นครสวรรค์.
- เกศินี ศรีคงอยู่. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัด
ราชบุรี*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหาร
สาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ขนิษฐา กวีวุฒิพันธุ์. (2551). *การพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพในแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- คณะกรรมการกลุ่มผลิตชุดวิชาการบริการ โรงพยาบาล 1. (2533) .เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหาร โรงพยาบาล 1 หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 3) . สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จลี เจริญสรรพ. (2541) . การดำเนินงาน โครงการพยาบาลจิตเวชกับการดูแลผู้ป่วยที่บ้านใน โรงพยาบาลสวนสราญรมย์. ใน คณะกรรมศูนย์บริการสุขภาพที่บ้าน (บรรณาธิการ), *คู่มือการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่บ้านสำหรับผู้ปฏิบัติงาน* (หน้า 19-41) . สุราษฎร์ธานี: สุวรรณอักษร.
- จิตตินันท์ เฉชะอุปต์. (2544) .เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชหน่วยที่ 7-8 (พิมพ์ครั้งที่ 6) . นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โภชิตต์ย์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช, สรานุช โดมรงค์คี. (2545) .*เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Quality Indicators)* (พิมพ์ครั้งที่ 4) . กรุงเทพมหานคร: ดีไซน์.
- ฉัตรเลิศ พงษ์ไชยกุล. (2550) . *การดูแลผู้ป่วยเบาหวาน.ภาควิชาอายุรศาสตร์สาขาวิชาต่อมไร้ท่อและเมตาบอลิซึม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น*. Retrieved September 7, 2007, from <http://www.chatlert.worldmedic.com/docfile/pdm.doc>
- ชูเกียรติ ลิสุวรรณ. (2545) . *การวางแผนและบริหาร โครงการ*. เชียงใหม่: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูศรี คุชยสิทธิ์, วัชรพงศ์ พุทธิสวัสดิ์, ภิเศก ลุมพิกานนท์, สรรชัย ชีรพงศ์, และ สุรีพันธ์ เวชนนิยม. (2542) . ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกใน โรงพยาบาลศรีนครินทร์. *ศรีนครินทร์เวชสาร*, 14 (2), 90-100.
- ทินกร ศีรขภูมิ. (2550) . การพัฒนาระบบบริการ โรคเบาหวานแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจังหวัดจันทบุรี. *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*, 2 (1), 106-114.
- เทพนม เมืองแมน, และ สวิง สุวรรณ. (2540) . *พฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ, และ เสาวลักษณ์ เจียวพ่วง. (2551) . *การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการของแผนกผู้ป่วยนอก กรณีศึกษา: โรงพยาบาลโพธาราม*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชัยธร ธรรมรักษ์. (2542). ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล พระนั่งเกล้า. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร) สาขาวิชาเอก บริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัษวิทยาลัยมหิดล.
- นิรัตน์ อิมามิ. (2539). การเขียนแผนโครงการ/โครงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพและแก้ไข ปัญหาสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสุขศึกษาและพฤติกรรมศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร. (2550). การบริการพยาบาลในยุคศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริดาวัลย์ หลังปฐมวิสุทธิ. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาล โศภาราม จังหวัดราชบุรี. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- ปัทมา โกมุทบุตร. (2552). ดัชนีแบบการดูแลโรคเรื้อรัง นวัตกรรมเพื่อความแข็งแกร่งของระบบ สุขภาพปฐมภูมิ. เชียงใหม่: ภาควิชาเวชศาสตร์ครอบครัว มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี. (2552). รายงานผลสำรวจ ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรังประจำปี 2552. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสารภี.
- แผนกผู้ป่วยนอกสำหรับเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี. (2553). สถิติผู้ป่วยโรคเบาหวานแผนก ผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง ประจำปี 2552. เชียงใหม่: โรงพยาบาลสารภี.
- พลสุข หิงคานนท์. (2549). ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารระบบบริการพยาบาล. ใน คณะกรรมการ ผลิตและบริหารชุดวิชา (บรรณาธิการ), การพัฒนาศักยภาพระบบบริการพยาบาล หน่วยที่ 3 (หน้า 13). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เพชร จอมงาม. (2543). เวลาที่ใช้แลความพึงพอใจในการรับบริการแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลลานนา. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร พยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพจิตร วราจิต. (2553). มิติใหม่ สุขภาวะของคนไทยอย่างยั่งยืน. เอกสารการประชุมวิชาการ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสาขาเทคนิคเภสัชกรรม ทันตสาธารณสุข สาธารณสุขชุมชนและ สาธารณสุขศาสตร์ ประจำปี 2553, กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2544). ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ ในการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: วังใหม่บลูพรีนซ์.
- มนูญ ทองอินดี, ดวงดาว ศรียากุล, และ สุภาภรณ์ นากกลาง. (2552). พัฒนารูปแบบการดูแลผู้ป่วย เบาหวานแบบครบวงจร. เพชรบูรณ์: ศูนย์สุขภาพชุมชนท่าพล เครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

- ยุวราณี สุขวิญญาณ์. (2549). *โมเดลประสิทธิผลองค์กรในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.*
- ราชกิจจานุเบกษา. (2550). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับกฤษฎีกา (เล่มที่ 124 ตอนที่ 47ก).* ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- วรรณภา ศรีธีรรัตน์. *กระบวนการดูแลตนเองของผู้ใหญ่ที่เป็นโรคเบาหวาน; a grounded theory study.* วารสารวิจัยทางการแพทย์ 2540;1:71-88
- วิมลรัตน์ ภู่วราวุฒิปานิช. (2549). *การพัฒนากระบวนการสุขภาพอย่างองค์รวมในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า.* กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. (2542). *รายงานการศึกษาเรื่องการวิจัยเพื่อปฏิรูประบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการระยะที่สอง 2540-2541/นนทบุรี: สถาบันวิจัยสาธารณสุขในสายตาผู้ป่วย. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข, 4 (3), 158-168.*
- วีระพล สุวรรณนันต์. (2532). *การเขียนแผนและโครงการในรูป Logical framework.* กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.
- สงวน นิตยารมภ์พงศ์. (2549). *การพัฒนากระบวนการสุขภาพอย่างองค์รวมในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า.* กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2549). *มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี.* ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. (2541). *มาตรฐานโรงพยาบาล: แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (พิมพ์ครั้งที่ 3).* กรุงเทพฯ: ดีไซร์.
- สมจิต หนูเจริญกุล. (2546, กันยายน). *ปาฐกถาพิเศษเรื่อง ความเจ็บป่วยเรื้อรัง: แนวคิดทฤษฎีและวิธีการปฏิบัติ. ใน ศิษย์เก่าและศิษย์ปัจจุบัน ในศาสตราจารย์ ดร. สมจิต หนูเจริญกุล ร่วมกับสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลรามธิบดี (บรรณาธิการ), การประชุมวิชาการเรื่องการศึกษาพยาบาลผู้ป่วย. ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์.*
- สมชาติ โตรักษา. (2545). *หน่วยที่ 1 หลักการและกระบวนการบริหารโรงพยาบาล. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาโรงพยาบาล สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-5 (หน้า 1-138).* นนทบุรี.
- สาโรจน์ สันตยากร, จรรยา สันตยากร, และ จงรักษ์ รอดเกษม. (2536). *การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อเวลาให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกำแพงเพชร.* กรุงเทพฯ: กองโรงพยาบาลภูมิภาค.
- สำนักการพยาบาล. (2547). *ตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: กรมการแพทย์.*

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2551) .*เกณฑ์คุณภาพบริการและแนวทางการดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง*. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2552) . *เกณฑ์คุณภาพบริการและแนวทางการประเมินเอกสารประกอบการดำเนินการรบกกองทุนฯ ที่จัดสรรตามเกณฑ์คุณภาพบริการ* ปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข.
- สุกลม วงศ์คุณ, และคณะ (2547) . *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกผู้ป่วยนอก* โรงพยาบาลกุดข้าวปุ้น จังหวัดอุบลราชธานี.
- สุนันท์ แมนเมือง. (2550) . *การพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุบลราชธานี*. วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข, 1 (2), ก.ค-ก.ย (ฉบับเสริม)
- สุรางค์รัตน์ พรหมเจริญ. (2549) . *การพัฒนาระบบบริการสุขภาพอย่างองค์รวมในระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า*. กรุงเทพฯ: สามเจริญพาณิชย์.
- สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ. (2548) . *การสาธารณสุขไทย 2544-2547*. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542) . *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหาร โรงพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย.
- อนุวัฒน์ สุภชติกุล, และคณะ. (2543) . *ขั้นตอนการทำกิจกรรมคุณภาพรูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 3)* . กรุงเทพฯ: ดีไซน์.
- อารี เพชรสุด. (2530) . *มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- แอสมา อิมรอฮีม, และ จิราพร ชมพิกุล. (2551) . *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการบริการสุขภาพ* วารสาร โรงพยาบาลอินทรีรา คานธี เมโมเรียล ประเทศเมดิฟ. *วารสารสาธารณสุขและการพัฒนา*, 6 (1), 2-8.
- Aday, L. A., & Andersen, R. (1975) . *Access to medical care*. Ann Arbor: Health Administration Press.
- Bielen, F., & Demoulin, N. (2007) . Waiting time influence on the Satisfaction-loyalty relationship in services. *Managing Service Quality*, 17 (2), 174-193.
- Chen, B.-L., & Li, E.-D. (2006) . Impact of adjustment measures on reducing outpatient waiting time in a community hospital: application of a computer simulation. *Chinese Medical Journal*, 123 (5), 574-580.

- Clark, N. M. (2003) . Management of chronic disease by patients. *Annual Review of Public Health, 24*, 289-313.
- Davidson, H., Foicarell, P., Crawford, S., Duprat, L., & Clifford, J. (1997) . The effects of health care reform on job satisfaction and voluntary turnover among hospital-based nurses. *Med Care, 35* (6), 634-645.
- Davis, M. M., & Heineke, J. (1998) . How disconfirmation perception and actual waiting times impact customer satisfaction. *International Journal of Service Industry Management, 9* (1), 64-73.
- Department of Health (1991) The Patient's Charter. HSMO, London
- Department of Health (1995) The Patient's Charter and you: a charter for England. HSMO, London
- Dey, K. P., & Hariharan, S. (2006) . Integrated approach to healthcare Quality management: A case study. *The TQM Magazine, 18* (6), 583-605.
- Donabedian, A. (1980) . *The definition of quality and approaches to its assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Donabedian, A. (1988) . The Quality of Care: How Can It Be Assessed? *Journal of the American Medical Association, 260* (12), 1743-1748.
- Ellis, J. R., & Hartley, C. L. (2005) . *Managing and coordinating care* (4th ed.) . Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.
- Fitzpatrick, R., & Hopkins, A. (1983) . Problems in the conceptual framework of patient satisfaction research: an empirical exploration. *Sociol Health Ill, 5*, 297-311.
- Ghobadian, A., Speller, S., & Jones, M. (1993) . Service quality concepts and models. *International Service of Quality & rehabilitee Management, 11* (9), 43-66.
- Greeneich, D. (1993) . The link between new and return business and Quality of care: Patient satisfaction. *Advance Nurse Study, 16*, 62-72.
- Hackman, R., & Oldham, G. R. (1980) . *Work design*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Harper, P., & Gamlin, H. M. (2003) . Reduced outpatient waiting times with improved appointment scheduling: A simulation Modeling approach. *OR Spectrum, 25*, 207-222.
- Hart, M. (1995) . Improving out-patient clinic waiting times: Methodological and substantive issues. *International Journal of Health Care Quality Assurance, 8* (6), 14-22.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B.B. (1959). *The motivation to work*. New York, John Wiley & Sons, Inc.
- Hospital Report Research. (2003). *Hospital report 2003: Emergency Department Care technical note patient satisfaction quadrant*. Retrieved August 11, 2007, from <http://www.hospitalreport.com>
- Ingersoll, G.L. and Mitchell, P.H. (1999). *Acute care environments*. In A.S. Hinshaw, S.L., Feetham, and J.L.F. Shaver. (eds). *Handbook of clinical nursing research*, pp. 631 – 639. London : SAGE Publication.
- Jackson, B. (1997). *Designing projects and project evaluations using the logical framework approach*. Retrieved May, 15, 2007, from <http://www.icun.org/themes/ssp/index.html>
- Kelly-Heidenthal, P. (2003). *Nursing leadership and management*. Australia : Thomson Delmar Learning.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. 11th ed. New Jersey : Pearson Education.
- Kunders, G. D. (1998). *Hospital-planning, design and,anagement*. New Delhi: Tata Mc Graw-Hill.
- Kurata, J., Nogawa, A., Phillips, D., Hoffman, S., & Werblum, M. (1992). Patient and provider satisfaction with medical care. *Journal of Farmacal Practices*, 35, 176-179.
- Lin, B., & Kelly, E. (1995). Methodological issues in patient satisfaction surveys. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 8 (6), 32.
- Ludwig-Beymer, P., Ryan, C. J., Johnson, N. J., Hennessy, K. A., Gattuso, M. C., Epsom, R., et al. (1993). Using patient perceptions to improve care. *Journal of Nurse Care Quality*, 7 (2), 42-51.
- Maister, D. (1985). The psychology of waiting lines. In J.A.Czepiel, M. Solomon, & C.S. Surprent (Eds), *The service encounter*. USA: Lexington Books.
- Mason, C. (1992). Non-attendance at out-patient clinics: A case study. *Journal of Advance Nursing*, 17, 554-560.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*, 52 (8), 35-48.

- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981) . *Interactive teaming: Consultation and collaboration in special*. USA.
- Pope, C. (1993) . Waiting times for outpatient appointments. *British Medical Journal*, 306, 408-409.
- Pruyn, A., & Smidts, A. (1998) . Effectives of waiting on the satisfaction with the service: Beyond objective time measures. *International Journal of Research in Marketing*, 15 (4), 321-334..
- Richmond, I., & Roberson, E. (1995) . The customers is always right: Patient's perceptions of psychiatric nursing actions. *Journal of Nursing Care Quality*, 9 (2) 36-43.
- Riech, 1998, as cited in Brown, R. B., & Harvey, D. (2001) . *Human resource management: An experimental approach* (2nd ed.) . New Jersey: Prentice-Hall.
- Rondeau, K. V. (1998) . Managing the clinic wait: An impotent quality of care challenge. *Journal of Nursing Care Quality*, 13 (2), 11-20.
- Risser, N. L. (1975) . Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in priary are setting. *Nursing Research*, 24 (1), 45-52.
- Sheu, C., McHaney, R., & Babbar, S. (2003) . Service process design flexibility and customer waitings time. *International Journal of Operations & Production Management*, 23 (8), 901-917.
- Smith, P. (2000) . A comment on the limitation of the logical framework method, in reply to Gaper, and to Bell. *Public Administration and Development*, 20 (5), 439-441.
- Srinivasan, A. V. (2000) . *Managing a modern hospital*. New Delhi: A Division of Sage India (P)
- Steers, R. M. (1991) . *Introduction to organizational behavior* (4th ed.) . New York: Harper Collins.
- Wagner, E. H., Austin, B. T., Davis, C., Hindmarsh, M., Schaefer, J., & Bonomu, A. (2001) . Improving chronic illness care: Translating evidence into action. *Health Affairs*, 20 (6), 64-78.
- Wagner, E. H., Davis, C., Schaefer, J., Von Korff, M., & Austin, B. (1999) . A survey of leading chronic disease management programs: are they consistent with the literature? *Manage Care Quality*, 7 (3), 56-66.

World Health Organization. (2008) . *Action plan for the global strategy for the prevention and control of noncommunicable diseases*. Geneva: World Health Organization.

World Health Organization. (2010) . *Diabetes: Major cause of death*. Retrieved November, 2009, from mhtml: life://F:\WHO%20%20Diabetes.mht

Yancy, W. S., Macpherson, D., Burnosky, R., Hanusa, B. H., Arnold, R., & Kapoor, W. N. (1999) . Patient satisfaction in resident and attending ambulatory clinics. *Journal of General Internal Medicine, 14*, S34-S40.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจะให้ข้อมูลสนับสนุนสำหรับผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบาย และกิจกรรมการปรับปรุงระบบบริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ กรุณาตอบแบบสุจริตให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลต่อการรักษาพยาบาลที่ท่านได้รับแต่อย่างใด ขอขอบพระคุณผู้ใช้บริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

2. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน จำนวน 37 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคที่พบ และข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 5 จุดบริการคือ ห้องบัตร กิจกรรมเจาะเลือด งานคัดกรองซักระวัติ กิจกรรมกลุ่ม และงานตรวจรักษาโรคเบาหวาน

นางอชฌา วารีย์

นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการพยาบาล

สำหรับผู้วิจัย

วันที่เก็บข้อมูล.....

ผู้เก็บข้อมูล.....

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาล
สารภี จังหวัดเชียงใหม่คำชี้แจง**

ต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวท่านว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ในระดับใดในแต่ละจุดบริการ เริ่มตั้งแต่งานบริการ ทำบัตร กิจกรรมเจาะเลือด งานวัดสัญญาณชีพ
งานคัดกรอง กิจกรรมกลุ่มช่วงรอพบแพทย์

กรุณาให้คำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ลงใน
ช่องว่างหลังข้อความ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- | | |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 คะแนน หมายถึง | การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุด ไม่มีข้อตำหนิใดๆ |
| 2 คะแนน หมายถึง | การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจปานกลาง มีส่วนดีและส่วน
ที่ต้องตำหนิในระดับที่เท่ากัน |
| 1 คะแนน หมายถึง | การบริการที่ได้รับทำให้ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อย มีส่วนดีเป็นส่วนน้อย |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ข้อ	1.ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	ระดับความ คิดเห็น			สำหรับ ผู้วิจัย
		3	2	1	
1	แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการรับบริการ				
2	การบริการมีขั้นตอนเป็นระเบียบและไม่ซับซ้อน				
3	การจัดที่นั่งรอรับบริการมีความพอเพียง				
4	เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือท่านทันทีที่ท่านต้องการความช่วยเหลือ				
5	มีป้ายบอกสถานที่รับบริการอย่างชัดเจน				
6	มีการจัดบริเวณที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย				
7	มีบริการน้ำดื่มและหนังสือพิมพ์ไว้ให้ผู้ป่วยและญาติอ่าน				
8	ระยะเวลาที่ใช้ในการทำบัตรไม่นานเกินไป				
9	ระยะเวลาในการให้บริการเจาะเลือดไม่นานเกินไป				
10	ระยะเวลาในการซักประวัติและคัดกรองไม่นานเกินไป				
11	ระยะเวลาในขณะที่ทำกิจกรรมกลุ่มไม่นานเกินไป				
12	ระยะเวลาในขณะที่รอพบแพทย์ไม่นานเกินไป				
13	ท่านได้รับบริการตามคิวตามลำดับก่อนหลัง				

ข้อ	2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานในการให้บริการ	ระดับความ คิดเห็น			สำหรับ ผู้วิจัย
		3	2	1	
14	ท่านสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ในจุดบริการได้ ตลอดเวลา				
15	พยาบาลประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำขั้นตอนการรับบริการ ได้อย่างเข้าใจและชัดเจน				
16	เจ้าหน้าที่ช่วยประสานงานในการรับบริการตรวจวินิจฉัยเพิ่ม นอกแผนกได้เป็นอย่างดี				
17	เจ้าหน้าที่ประสานงานในการให้บริการอย่างดีสามารถแก้ไข เมื่อเกิดปัญหากับท่านในแต่ละจุดได้				

ข้อ	3. ความพึงพอใจต่ออรรถยาตีและความสนใจของพยาบาล	ระดับความ คิดเห็น			สำหรับ ผู้วิจัย
		3	2	1	
18	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย ชี้แนะ เมื่อท่านมาถึงที่ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน				
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความนุ่มนวลและเรียบร้อย				
20	กริยามารยาทในการให้บริการของพยาบาลเหมาะสม				
21	เจ้าหน้าที่แสดงความเป็นกันเองกับท่าน				
22	เจ้าหน้าที่คุยกับท่านด้วยอารมณ์ที่สุขุมใจเย็น แม้การ ปฏิบัติงานจะมีปัญหาและอุปสรรค				
23	เจ้าหน้าที่บริการรับฟังอย่างตั้งใจกับอาการเจ็บป่วยของท่าน				
24	ท่านประทับใจในการให้บริการของพยาบาล				

ข้อ	4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความ			สำหรับ ผู้วิจัย
		คิดเห็น			
		3	2	1	
25	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยและการรักษาการป่วยของท่านอย่างเข้าใจ				
26	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ พยาบาลอธิบายและแนะนำ การดูแลตนเอง ขณะเข้ากิจกรรมกลุ่ม				
27	พยาบาลให้โอกาสซักถามหรือทบทวนการดูแลต่อที่บ้าน				
28	พยาบาลให้ความรู้และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนเองของผู้ป่วยได้อย่างชัดเจน				
29	มีการนำเสนอสื่อโทรทัศน์ เอกสารแผ่นพับ เพื่อให้สุขศึกษาความรู้ เรื่อง โรคเบาหวาน แก่ผู้ป่วยและญาติ				

ข้อ	5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	ระดับความ			สำหรับ ผู้วิจัย
		คิดเห็น			
		3	2	1	
30	ท่านได้รับบริการตามขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์บอก				
31	การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามความคาดหวัง				
32	การบริการของแพทย์และพยาบาลเป็นไปตามความคาดหวัง				
33	ท่านรู้สึกมั่นใจ ปลอดภัย จากการใช้บริการ				
34	ท่านได้รับบริการที่ดี ประทับใจ				

ข้อ	6. ความพึงพอใจต่อความยุติธรรมระหว่างค่าใช้จ่ายบริการ	ระดับความ คิดเห็น			สำหรับ ผู้วิจัย
		3	2	1	
35	ท่านสามารถซักถามรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการ ตรวจรักษา				
36	บริการที่ท่านได้รับจากการมาตรวจรักษาครั้งนี้เหมาะสม กับค่าใช้จ่ายที่ท่านจ่ายไป				
37	ท่านมีความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก สำหรับโรคเบาหวานในภาพรวมในระดับใด				

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง กรุณาให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลของแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามจุดบริการดังนี้

1. รับบัตรคิว รับบัตร

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

2. กิจกรรมเจาะเลือด

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

3. งานคัดกรองซัปดาห์

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

4. กิจกรรมกลุ่ม

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

5. ช่วงรอพบแพทย์

ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบ.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา

ผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัด
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนภา	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
อาจารย์ ดร. บุญพิชชา จิตต์ภักดิ์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารการพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
นายแพทย์จรัส สิงห์แก้ว	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสารภี อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
นางฉวีวรรณ มหิทธิพงษ์	หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
นางวรรณถ เล้าอดิมาน	หัวหน้างานผู้ป่วยนอกโรคเรื้อรัง โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ภาคผนวก ค

การคำนวณค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา

$$\text{ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index: CVI)} = \frac{\text{จำนวนข้อที่เห็นตรงกัน}}{\text{จำนวนข้อทั้งหมด}}$$

ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก
โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 2 = 0.94

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 3 = 0.98

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 4 = 0.96

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1 และ 5 = 0.96

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 3 = 0.96

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 4 = 0.95

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2 และ 5 = 0.95

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 และ 4 = 0.99

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3 และ 5 = 0.99

ความตรงด้านเนื้อหาของผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 4 และ 5 = 0.97

รวม = 9.65

จำนวนคู่ของผู้ทรงคุณวุฒิ = 10

ดังนั้นดัชนีความตรงตามเนื้อหา = 9.65 / 10

ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ = 0.97

ภาคผนวก ง

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ภาควิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน อชมา วารีย์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์ขอเชิญท่านเข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อ วิทยานิพนธ์เรื่อง “การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน ต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระยะเวลาอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการวิจัยครั้งนี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาระบบบริการต่อไป

ท่านเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและได้รับการคัดเลือกให้เป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลในเรื่อง ดังกล่าวข้างต้น ดิฉันจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะ ถือเป็นความลับ โดยจะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณที่ กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางอชมา วารีย์)

การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการโดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้าง
เชิงตรรกะ ในแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ภาควิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอความร่วมมือในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัด เชียงใหม่โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ
เรียน บุคลากรแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เนื่องด้วยดิฉัน อัชมา วารีย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล แผน ก คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำลังทำการ
วิจัยเรื่อง “การพัฒนาบริการผู้ป่วยนอกสำหรับเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่” โดยมี
วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการพัฒนาระบบบริการ และผลการพัฒนาระบบบริการต่อความพึงพอใจ
ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็น
ประโยชน์ต่อการให้บริการทางการพยาบาลต่อไป

ท่านเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติและได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้เข้าร่วมโครงการ ดิฉันจึงใคร่ขอ
ความร่วมมือจากท่านในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
ข้อมูลที่ได้จากการดำเนินโครงการดังกล่าว จะนำไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณที่
กรุณาเสียสละเวลาในการเข้าร่วมโครงการมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางอัชมา วารีย์)



เอกสารเลขที่ 132/2553

เอกสารรับรองโครงการวิจัย

โดย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอรับรองว่า
โครงการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์เรื่อง : การพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน
โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ (Development of an Outpatient Service System for Diabetes
Mellitus, Sarapee Hospital, Chiang Mai Province)
ของ : นางอัชฌา วารีย์
สังกัด : นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล แผน ก.
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ได้ผ่านการพิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่มีการล่วงละเมิดสิทธิ สวัสดิภาพ และไม่ก่อให้เกิด
ภัยอันตรายแก่ผู้ถูกวิจัย

จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยในขอบข่ายของโครงการวิจัยที่เสนอได้ ตั้งแต่วันที่ออก
หนังสือรับรองฉบับนี้จนถึงวันที่ 1 ตุลาคม 2554

หนังสือออกวันที่ 1 ตุลาคม 2553

ลงนาม.....	ลงนาม.....
(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.วิจิตร ศรีสุพรรณ)	(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนารักษ์ สุวรรณประทีป)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย	คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก จ

โครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

1. ชื่อโครงการ โครงการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับโรคเบาหวาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) ในแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

2. ประเภทโครงการ ทำโครงการเพื่อ

.. /งานพื้นฐาน

.. / ..ความต้องการของประชาชน

3. หลักการและเหตุผล

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าและมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันมากกว่าการรักษา ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ให้ความสำคัญในเรื่องของการประกันคุณภาพอย่างมาก ทั้งภาครัฐและเอกชน เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย การติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วทำให้ประชาชนมีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลด้านสุขภาพและหันมาสนใจในสุขภาพของตนเองมากขึ้นทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชน ที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวก ประหยัด และมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลในแผนพัฒนา

สุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มีเป้าหมายสำคัญคือการพัฒนาสุขภาพไทยไปสู่ระบบสุขภาพ โรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐานบริการ การประกันคุณภาพเป็นกลไกอย่างหนึ่งที่ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลลัพธ์ตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ และเกิดการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการอย่างดีเลิศ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บริการควรตระหนักถึง การให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็วเป็นกลยุทธ์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการสุขภาพ

การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรต้องกระทำเป็นอันดับแรกคือการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง โดยการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ และประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและองค์กร นอกจากนี้จะต้องปลูกฝังจิตสำนึกสาร์ให้บริการแก่บุคลากรทุกระดับเพื่อให้เปิดใจกว้างยอมรับคำติชมจากผู้ใช้บริการ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา และหาวิธีการปรับปรุงการทำงานของตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ เมื่อบุคลากรเข้าใจและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือจึงจะเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพ การสร้างคุณภาพการบริการให้เกิดขึ้นในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรคเบาหวานมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่งานบริการพยาบาลในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรคเบาหวานเป็นกิจกรรมที่มีมากและเกิดขึ้นตลอดเวลา ในขณะที่ความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการพยาบาล โดยเฉพาะ โรงพยาบาลของรัฐมีการสำรวจพบว่าผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ไม่ดี เช่น ไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การให้บริการล่าช้า ผู้ใช้บริการรอคอยนาน และไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ให้บริการเท่าที่ควร ในขณะที่ผู้ให้บริการก็ประสบปัญหาด้านการบริหารจัดการในกรณีปริมาณผู้ใช้บริการที่มีแนวโน้มสูงขึ้น แต่จำนวนบุคลากรเท่าเดิม ประกอบกับภาระงานด้านอื่นๆ เพิ่มมากขึ้น จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวทำให้ระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการนาน ส่งผลกระทบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจเกิดความเบื่อหน่ายไม่ยอมมาใช้บริการ หน่วยงานไม่ตระหนักถึงปัญหา และไม่มีมาตรการแก้ไขปรับปรุง อาจทำให้คุณภาพบริการพยาบาลลดลง

ดังนั้นการพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงเป็นการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ กระทรวงสาธารณสุข ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวจึงจัดทำนโยบายการดำเนินการพัฒนาระบบการบริการสาธารณสุขในรูปแบบต่าง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐาน จากการประเมินผลการดำเนินการยังไม่สามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาในระบบบริการสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพครอบคลุม และเหมาะสมกับทุกองค์กร เท่ากับการพัฒนาคุณภาพโดยการวางแผน จัดทำโครงการ

ปรับปรุงคุณภาพ และมีการประเมินผลด้วยตัวชี้วัดที่เหมาะสม ซึ่งการใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ เป็นวิธีการในการพัฒนาคุณภาพชนิดหนึ่งที่ประกอบด้วยแนวคิดพื้นฐาน 3 ประการคือ 1) การระดมสมองเพื่อค้นหาปัญหา วิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหา 2) การนำข้อมูลที่ได้จากการระดมสมองมากำหนดโครงสร้างเชิงตรรกะ ตามรูปแบบแมทริกซ์ และ 3) การควบคุม ติดตาม และการประเมินผล ซึ่งสามารถประเมินผลได้ครอบคลุมทั้งในด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ เป็นการวางแผนเชิงกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ปัญหา และหาแนวทางปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยความร่วมมือของบุคลากรในหน่วยงาน

จากเหตุผลดังกล่าวผู้จัดทำโครงการจึงมีความประสงค์ที่จะพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ในการศึกษาสถานการณ์ ปัญหา และหาแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และลดระยะเวลารอคอย นอกจากนี้ยังเป็นการค้นหากระบวนการพัฒนาระบบบริการที่มีคุณภาพสามารถแก้ปัญหที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับ โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัด เชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ ก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับ โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเปรียบเทียบผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ก่อนและหลังการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับ โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกสำหรับ โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ภายหลังจากเข้าร่วมโครงการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ

5. กลุ่มเป้าหมาย

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานห้องผู้ป่วยนอกโรคเบาหวานประกอบด้วย
 - 1.1 พยาบาลวิชาชีพ 5 คน
 - 1.2 ผู้ช่วยพยาบาล 1 คน

- 1.3 จิตอาสา 4 คน
- 2. บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ งานผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย
 - 2.1 พนักงานทำบัตร 1 คน
 - 2.2 พนักงานคอมพิวเตอร์ 1 คน

6. กลวิธีดำเนินการ

6.1 การวางแผนและเตรียมการ มีขั้นตอนดังนี้

6.1.1 ผู้จัดทำโครงการศึกษารายละเอียด ของงานผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาล สาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ในประเด็นเกี่ยวกับ ขั้นตอนการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค จากการเก็บ รวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ข้อร้องเรียน และระยะเวลารอคอยที่ผู้ให้บริการรอรับ บริการตั้งแต่ยื่นบัตรจนกระทั่งได้รับบริการตรวจจากแพทย์ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนการ ดำเนินการพัฒนาระบบบริการ

6.1.2 ผู้จัดทำโครงการเขียนโครงการ เรื่อง โครงการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ งานผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสาร์ภี จังหวัด เชียงใหม่ และขออนุมัติการจัดทำโครงการ

6.1.3 ผู้จัดทำโครงนำเสนอรายชื่อคณะกรรมการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบ บริการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ งานผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้ง

6.1.4 คณะกรรมการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบบริการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะ งานผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ ประชุมปรึกษา เกี่ยวกับรายละเอียดการดำเนินงานตามโครงการ

6.1.5 ผู้จัดทำโครงการจัดอบรมให้ความรู้ เรื่องการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ แก่บุคลากรงานผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน และบุคลากรที่ เกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นเวลา 1 วัน

6.2 การดำเนินการ

หลังจากได้รับอนุมัติการจัดทำโครงการแล้วคณะกรรมการ และผู้วิจัยดำเนินการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะตามขั้นตอน รายละเอียดของแต่ละขั้นตอนพื้นฐาน 3 ขั้นตอน

7. ระยะเวลาดำเนินการ

1. การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการพยาบาล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ วันที่ 13 กันยายน 2553

2. ระยะเวลาในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบบริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ประมาณ 14 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553-31 ธันวาคม 2553

8. พื้นที่ดำเนินการ

แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

9. งบประมาณ

จากงบประมาณโรงพยาบาลที่อนุมัติให้จัดทำโครงการ

10. การประเมินผล

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการประเมิน	เครื่องมือที่ใช้
ผลผลิต		
1. บุคลากรที่กำหนดได้เข้ารับการอบรมเรื่องการพัฒนา ระบบบริการผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โดยใช้วิธีการ วิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ	1. ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรม	1. ทะเบียนการอบรม
2. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา ระบบบริการผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะ	2. เปรียบเทียบคะแนนจาก แบบทดสอบก่อนและหลังการ อบรม	2. แบบทดสอบ pretest – post test
3. บุคลากรที่เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจ	3. ความพึงพอใจจากการเข้ารับการอบรม	3. แบบประเมินความพึง พอใจในการเข้ารับการอบรม

ตัวชี้วัดความสำเร็จ	วิธีการประเมิน	เครื่องมือที่ใช้
4. ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการเข้าร่วม โครงการในแต่ละขั้นตอนพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์	4. ความพึงพอใจในการเข้าร่วมพัฒนาระบบบริการ โครงการในแต่ละขั้นตอน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์	4. แบบประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมพัฒนาระบบบริการ โครงการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอน
ผลลัพธ์		
1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภีจังหวัดเชียงใหม่	1. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภีจังหวัดเชียงใหม่ ก่อนและหลังการดำเนินโครงการ	1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน
2. ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการในแต่ละขั้นตอน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์	2. ความพึงพอใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการในแต่ละขั้นตอน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์	2. แบบบันทึกความพึงพอใจในการเข้าร่วมพัฒนาระบบบริการ โครงการในแต่ละขั้นตอน

11. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

11.1 แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ สามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และลดระยะเวลาารอคอยได้

11.2 แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีการพัฒนาระบบการบริการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในหน่วยงาน

11.3 บุคลากรในหน่วยงาน ได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน และเกิดพฤติกรรมการพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

11.4 เป็นแบบอย่างในการนำไปพัฒนาระบบการบริการในหน่วยงานอื่นๆ ภายในโรงพยาบาล หรือผู้ที่สนใจศึกษาการพัฒนาบริการ

กำหนดการอบรมเชิงปฏิบัติการ

การพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ในแผนกผู้ป่วยนอกสำหรับ
โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภีจังหวัด เชียงใหม่

วันที่ 13 กันยายน 2553 เวลา 13.00-16.30 น.

ห้องประชุมแผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน

เวลา	กิจกรรม
13.00-13.10 น.	- ลงทะเบียน
13.10-13.15 น.	- เปิดการประชุม
13.15-14.00 น.	- การบรรยายเรื่องคุณภาพบริการ
14.00-14.45 น.	- การบรรยายเรื่องการพัฒนา บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะ
14.45-15.00 น.	- พักรับประทานอาหารว่าง
15.00-16.00 น.	- การบรรยายเรื่องขั้นตอนการพัฒนา ระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะในหน่วยงาน
16.00-16.30 น.	- การทดลองใช้วิธีการวิเคราะห์ โครงสร้างเชิงตรรกะในการแก้ปัญหาในหน่วยงาน - ปิดการประชุม

แบบทดสอบ Pre-Post test ประกอบการประชุมอบรม
เรื่อง การพัฒนาระบบบริการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ
(Logical Framework Analysis) แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน

วันที่ 13 กันยายน 2553 ณ ห้องประชุม โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่
 คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / หรือ X หน้าข้อความต่อไปนี้

-1. การพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพต้องมีนโยบายจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
-2. ระบบบริการที่มีประสิทธิภาพหมายถึงการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
-3. การบริการที่มีคุณภาพจะทำให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้ให้บริการปราศจากภาวะเสี่ยง
-4. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเป็นผลสะท้อนเพื่อพัฒนาระบบงานให้มีคุณภาพ
-5. หน่วยงานที่มีขั้นตอนการทำงานที่มาก ทำให้ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการมากขึ้น
-6. กรณีผู้ให้บริการรอคอยนานต้องบอกสาเหตุสาเหตุของการรอคอย
-7. ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ
-8. การพัฒนาคุณภาพบริการไม่ประสบความสำเร็จเกิดจากสาเหตุที่ไม่ได้รับการสนับสนุน
-9. การพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพต้องเริ่มจากผู้อำนวยการ โรงพยาบาล
-10. การพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

แบบประเมินผลการประชุมอบรม
เรื่อง การพัฒนาระบบบริการโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ
แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดกา / หน้าข้อที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

1. ท่านได้รับความรู้ และประโยชน์สำหรับนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน มากน้อยเพียงใด ในประเด็นต่อไปนี้

ประเด็น	ความรู้ที่ได้รับ			ประโยชน์ในการนำไปใช้		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความสำคัญของการพัฒนาระบบบริการ						
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						
3. ระยะเวลารอคอยที่แผนกผู้ป่วยนอกโรคเบาหวาน						
4. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ						
5. วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ						

2. ท่านมีความพึงพอใจต่อการจัดอบรมครั้งนี้

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ตารางการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม			
2.บรรยากาศในการประชุม			
3.ระยะเวลาในการประชุม			
4.สถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุม			

3. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการประชุมกลุ่มและจากการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการต่อการพัฒนาระบบบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะเป็นสรุปผลการประชุมอบรมความรู้ที่ได้รับและประโยชน์ในการนำไปใช้ได้ดังแสดงในตารางที่ จ1

ตารางที่ จ1

สรุปการประเมินผลการจัดประชุมอบรมเรื่อง การพัฒนาระบบบริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) แผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ (N= 12)

ประเด็น	ความรู้ที่ได้รับ (ร้อยละ)			ประโยชน์ในการนำไปใช้ (ร้อยละ)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการ	62.5	25	12.5	92	8	0
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	83	17	0	92	8	0
3. ระยะเวลารอคอยที่แผนกผู้ป่วยนอก	62.5	37.5	0	75	25	0
4. การพัฒนาระบบบริการ	67	33	0	87.5	0	12.5
5. วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ	33	50	17	50	25	25

ผลการวิเคราะห์เนื้อหาจากการประชุมกลุ่มและจากการใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการต่อการพัฒนาระบบบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรคเบาหวาน โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะเป็นสรุปผลการประชุมอบรมความรู้ที่ได้รับและประโยชน์ในการนำไปใช้ได้ดังนี้

(1) ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลร้อยละ 62.5 ของผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ในระดับมาก ร้อยละ 25 ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ร้อยละ 92 ของผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยกับประโยชน์ในการนำไปใช้ในระดับมาก ร้อยละ 8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

(2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 83 ของผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ในระดับมาก ร้อยละ 17 ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ร้อยละ 92 ของผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยกับประโยชน์ในการนำไปใช้ในระดับมาก ร้อยละ 8 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

(3) ประเด็นระยะเวลาการออกยที่แผนกผู้ป่วยนอกร้อยละ 62.5 ของผู้เข้ารับการอบรม
ได้รับความรู้ในระดับมาก ร้อยละ 37.5 ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ร้อยละ 75 ของผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยกับประโยชน์
ในการนำไปใช้ในระดับมาก ร้อยละ 25 เห็นด้วยในระดับปานกลาง

(4) ประเด็นการพัฒนากระบวนการร้อยละ 67 ของผู้เข้ารับการอบรมได้รับความรู้ใน
ระดับมาก ร้อยละ 33 ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ร้อยละ 87.5 ของผู้เข้ารับการอบรมเห็นด้วยกับประโยชน์
ในการนำไปใช้ในระดับมาก ร้อยละ 12.5 เห็นด้วยในระดับน้อย

(5) ประเด็นวิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะร้อยละ 50 ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง
ร้อยละ 50 ได้รับความรู้ในระดับมาก

ด้านประโยชน์ในการนำไปใช้ร้อยละ 50 เห็นด้วยในระดับระดับมาก ร้อยละ 25
เห็นด้วยกับประโยชน์ในการนำไปใช้ในปานกลางร้อยละ 25 เห็นด้วยในระดับน้อย

ความพึงพอใจต่อการจัดการประชุมอบรมสรุปได้ดังนี้

ร้อยละ 62.5 ของผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจ ตารางการประชุมอบรม ในระดับปานกลาง
และร้อยละ 37.5 พึงพอใจในระดับมาก ด้านบรรยากาศในการประชุมอบรมร้อยละ 62.5 ของผู้เข้ารับการ
อบรมพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 37.5 พึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการ
ประชุมอบรมร้อยละ 50 ของผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจใน ร้อยละ 50 พึงพอใจในระดับปานกลาง ด้าน
สถานที่และอุปกรณ์ ร้อยละ 50 ของผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.5
พึงพอใจในระดับมาก ด้านอาหารว่าง ร้อยละ 50 ของผู้เข้ารับการอบรมพึงพอใจในระดับปานกลาง
และร้อยละ 33 พึงพอใจในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ จ 2

ตารางที่ จ 2

สรุปความพึงพอใจของผู้เข้าประชุม ($N = 12$)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
1. ตารางการประชุม	37.5	62.5	0
2. บรรยากาศในการประชุม	62.5	37.5	0
3. ระยะเวลาที่ใช้	50	50	0
4. สถานที่และอุปกรณ์	37.5	50	12.5
5. อาหารว่าง	33	50	17

ชื่อ-สกุล

ประวัติผู้เขียน

นางอชฌา วารีย์



วัน เดือน ปีเกิด

28 เมษายน 2507

ประวัติการศึกษา

พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ พ.ศ. 2529

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2529-2537

พยาบาลวิชาชีพห้องพิเศษ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค

พ.ศ. 2539-2548

หัวหน้าแผนกผู้ป่วยห้องพิเศษ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

