

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพในแผนกผู้ป่วยนอก

ผู้เขียน นางขนิษฐา กวีวุฒิพันธุ์

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. อรอนงค์	วิชัยคำ	ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร. เรมवल	นันทศุภวัฒน์	กรรมการ

บทคัดย่อ

คุณภาพบริการในระบบสุขภาพเป็นสิ่งที่คุณภาพบริการต้องการ และเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานของแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งสามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและระยะเวลารอคอย ดังนั้นหน่วยงานที่ให้บริการจึงต้องค้นหาวิธีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพโดยใช้วิธีวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ (Logical Framework Analysis) ในแผนกผู้ป่วยนอก และเพื่อประเมินผลของการพัฒนารูปแบบบริการพยาบาลที่มีคุณภาพจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 272 คน และผู้เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าซ่าง 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 โรงพยาบาลท่าซ่าง จังหวัดสิงห์บุรี ภายหลังการพัฒนาโดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ สามารถเพิ่มความพึงพอใจ และลดระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการได้
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการภายหลังการพัฒนาในรูปแบบบริการพยาบาลมากกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาในรูปแบบบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05
3. ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการภายหลังการพัฒนาในรูปแบบบริการพยาบาลน้อยกว่า ระยะเวลารอคอยของผู้ใช้บริการก่อนการพัฒนาในรูปแบบบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05
4. ผู้ให้บริการที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาในรูปแบบบริการพยาบาล โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โครงสร้างเชิงตรรกะ ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบาย และปรับปรุงรูปแบบบริการในหน่วยงาน และองค์กรที่ให้บริการอื่น ๆ ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ

Thesis Title Developing Nursing Service Quality Model in an Outpatient

Department

Author Mrs. Kanittha Kaweewuttipun

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Thesis Advisory Committee

Lecturer Dr. Orn-Anong Wichaikhum Chairperson

Associate Professor Dr. Raymoul Nantsupawat Member

ABSTRACT

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.