

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กนกนุช ชื่นเลิศสกุล. ความคิดเห็นในกิจกรรมการพยาบาลที่คาดหวังกับเป็นจริงของผู้ป่วย และพยาบาลในโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- กองการพยาบาล. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2531. (อัดสำเนา)
- กองการพยาบาล. การสัมมนาวิชาการเรื่อง การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. วันที่ 31 สิงหาคม - 1 กันยายน 2535. กรุงเทพมหานคร : กองการพยาบาล, มาตรฐานการพยาบาลการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล, สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2529. (อัดสำเนา)
- กองการพยาบาล. มาตรฐานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข : กรุงเทพมหานคร, 2538
- กองการพยาบาล. การตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข : กรุงเทพมหานคร, 2537.
- กองการพยาบาล. การตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก : กรุงเทพมหานคร, 2534.
- กัลยาณี มุสิกบุญเลิศ และคณะ. ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลและบริการการพยาบาลที่ได้รับ ในโรงพยาบาลศรีนครินทร์
- กุลยา ตันติผลชะชีวะ. คุณภาพการพยาบาลตามความต้องการของผู้รับบริการ. วารสารพยาบาล 28 ตุลาคม 2522 หน้า 52-55.
- คณะกรรมการประสานงานองค์การเอกชนเพื่อการสาธารณสุขมูลฐาน
- คณะอนุกรรมการโครงการพัฒนาวิชาชีพ สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย การพัฒนามาตรฐานเชิงโครงสร้างของฝ่ายการพยาบาลระยะที่ 1 : การสำรวจความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับข้อความมาตรฐานเชิงโครงสร้าง ของฝ่ายการพยาบาล, กรุงเทพฯ, 2532.
- จำเนียร ชวงโชติ และคณะ. จิตวิทยาการรับรู้และการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ศาสนา, 2516.

- จินตนา ยูนิพันธุ์. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาล. วารสารพยาบาล ปีที่ 17, ฉ. 1 มกราคม-เมษายน 2538 โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, กรุงเทพมหานคร, 2533.
- ชัชวาล วีระพันธ์ และคณะ. ความรับรู้ว่าตนเองป่วย การใช้บริการสาธารณสุข เมื่อเจ็บป่วย กับระบบการส่งต่อในสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ จังหวัดพิษณุโลก การประชุมสัมมนาเสนอผลงานวิจัยเพื่องานสาธารณสุขมูลฐาน ปี 2530 ครั้งที่ 5. นครปฐม : ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. สถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ : ธนพร, 2537.
- เดโช สนวนานนท์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โพธิ์สามต้นการพิมพ์, 2518.
- เต็มดวง เจริญสุข. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความ เป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- ทัศนาศ นุญทอง และฟาริดา อิบราฮิม. การบริหารงานเพื่อบริการที่มีคุณภาพ. การประชุม ใหญ่ทางวิชาการ : งานฉลอง 100 ปี ศิริราช (เมษายน 2531) 187-189.
- ทิพย์พร มัจฉาชีพ. การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทสตรีไทยผู้ให้บริการด้านการ เป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- นันทา ภูวิจิตร. การสำรวจปัญหาการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาล เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2516.
- นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ. รายงานวิจัยเรื่องความพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล โรง พยาบาลมหาราชเชียงใหม่ เชียงใหม่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2531.
- บังอร พิศวง, สำเร็จ ใจหาญ และจารุวดี คำทอง. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อ การให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาล และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์, วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ, สุรินทร์, อนุรักษ์ 6 (กันยายน-ธันวาคม 2534).
- บุรีรัตน์ รอดทิพย์. ความคิดเห็นของผู้รับบริการในโรงพยาบาลสังกัดกองทัพภาคที่มีต่อพฤติ กรรมเชิงจริยธรรมของพยาบาลตามพระราชบัญญัติวิชาชีพพยาบาลและการ ผดุงครรภ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
- ประคอง วรรณสุด. สถิติศาสตร์ประยุกต์. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2513.

- ประพิน วัฒนกิจ. การสร้างมาตรฐานการพยาบาล. การประชุมวิชาการเรื่องกลยุทธ์ในการบริหารการพยาบาล : แนวคิดร่วมสมัย 2537 (8-10 สิงหาคม 2537) 1-4.
- พนิดา คำย. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.
- พนิดา ตามาพงศ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและพยาบาลต่อกิจกรรมการพยาบาล ในโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- พรทิพย์ อุ่นโกมล. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของหัวหน้าฝ่ายสุขภาพิบาลและป้องกันโรค โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. 50 ปี ชีวิตและงาน : อาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. ม.ป.ท. 2536.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. คุณภาพการพยาบาลในสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ประมวลการประชุมพยาบาลแห่งชาติครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท. 2523 : 299-313.
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์. ศาสตร์การดูแล : กระพี้ของวิชาชีพการพยาบาล. รายงานการสัมมนานำร่องเรื่องศาสตร์การดูแลในวิชาชีพพยาบาล : แนวคิด ทฤษฎี และการปฏิบัติ (6 ตุลาคม 2536) 27-42.
- พัชรินทร์ เพ็ชรกาฬ. พฤติกรรมการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการเรียนรู้ของพยาบาลประจำการและแพทย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.
- เพิ่มสุข สังขมงคล. ลักษณะที่พึงประสงค์ของพยาบาลตามการเรียนรู้ของผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการและพยาบาลเอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ไพโรจน์ นิงสานนท์. สภาพและปัญหาสาธารณสุขนโยบายและกลวิธีการพัฒนาสาธารณสุขในแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 7 พ.ศ. 2535-2539. เอกสารประกอบการประชุมพยาบาลแห่งชาติ ครั้งที่ 9 เรื่องการพยาบาลในทศวรรษ หน้า 28 ตุลาคม 2 พฤศจิกายน 2534 ณ บางกอกคอนเวนชันเซ็นเตอร์เซ็นทรัลพลาซ่า กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองธรรม, 2534.

- ฟาริดา อิบราฮิม. แรงผลักดันไปสู่คุณภาพการพยาบาล. แพทย์สภาสาร 14 (ตุลาคม 2528) 459-462.
- ฟาริดา อิบราฮิม. คู่มือปฏิบัติการพยาบาลวิชาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม, 2525.
- ภูษิตา อินทรประสงค์. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. วารสารสมาคมศิษย์ก่อกพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข (5 ธันวาคม 2536) 27-30.
- มานัสสินิตย์ บุญญทรพร. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2536.
- ราศรี ลีระกุล. การสร้างมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยที่ใช้เครื่องช่วยหายใจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.
- เรวดี ลือพงศ์ศักดิ์คณา. การวิเคราะห์พฤติกรรมของพยาบาลขณะมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดสำนักแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วรรณวิไล จันทราภา. การควบคุมและตรวจสอบการพยาบาล. สัมมนาวิชาการหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป 2534 สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, กรุงเทพมหานคร, 2534.
- วัลภา คุณทรงเกียรติ. ความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยต่อพยาบาล. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 1 (มกราคม-มิถุนายน 2537) 7-12.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และมะลิจิตร์ ศิริวัฒนาธานนท์. ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารการแพทย์โรงพยาบาลศรีสะเกษ สุรินทร์ บุรีรัมย์ 8 (มกราคม-เมษายน 2536) 45-55.
- ศรีเวียงแก้ว เต็งเกียรติตระกูล. ภาวะผู้นำและหน้าที่การบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามทัศนะของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรามคำแหง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. การสร้างเสริมคุณภาพการบริการทางการพยาบาล. ประชุมสัมมนาวิชาการ 2537 (24-25 เมษายน 2537) 1-17.
- ศิริพันธ์ เวชสิทธิ์ และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. จุลสารโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. 1 (มกราคม - มีนาคม 2531) 51-53.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญญา ภัทธานนท์ และศุภร เสรีรัตน์. การบริหารการตลอดยุคใหม่.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา, 2533.

ศุภชัย คุณารัตนพงษ์ และดวงสมร บุญผดุง. รายงานการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ : วชิรนทรสาส์น, 2532.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์. ทางรอดของโรงพยาบาลรัฐบาลก่อนปี 2543. การประชุมวิชาการรามาริบัติประจำปี 2535. (30 เมษายน - 1 พฤษภาคม 2535) 227-228.

สกาวดี ดวงเด่น. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

สมจิต หนูเจริญกุล. คุณค่าของการพยาบาล. วารสารพยาบาล 43 (เมษายน-มิถุนายน 2537) 99-110 (วิทยานิพนธ์)

สมชาย กิจยรรยง. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น, 2536.

สมชาย เรื่องศิรินุสรณ์. บัญญัติสิบประการในการบริการผู้ป่วย. วารสารโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี 4 (มกราคม-เมษายน 2536) 71-72.

สมหมาย นีร์ญนุช. การตรวจสอบการพยาบาล การสัมมนาวิชาการหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป ปี 2534.

สายหยุด นิยมวิภาค. การบริหารบริการพยาบาล. สถานภาพและแนวโน้มการบริหารงานบริการสุขภาพในทศวรรษหน้า. สถาบันบัณฑิตธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร, 2536.

สิริรัตน์ ฉัตรชัยสุชา. ผู้ป่วยต้องทราบอะไร ขณะพักรักษาตัวในโรงพยาบาล. วารสารสมาคมพยาบาลภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 6(กันยายน-ธันวาคม 2529) : 12-19.

สุกัญญา โลกนาภิวัฒน์. วัลยา คุโรปรกรณ์พงษ์ และสุชาติ ธิติวรรณะ. เปรียบเทียบความคาดหวังต่อสิทธิของผู้ป่วยและการได้รับการปฏิบัติที่เคารพในสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาล สงขลา นครินทร์. วารสารพยาบาลสงขลา นครินทร์ (13 มกราคม-มีนาคม 2536) 1-17.

สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ. การควบคุมคุณภาพการพยาบาล. วารสารกองการพยาบาล 13 (กันยายน-ธันวาคม 2529) : 12-18.

- สุชาติ รัชชกุล. การวิเคราะห์บันทึกทางการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ในเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพยาบาลศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527.
- สุปราณี วศินอมร. การพยาบาลขั้นพื้นฐาน : แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 6, กรุงเทพฯ : จุดของการพิมพ์, 2535.
- สุรีย์ จันทน์โมลี. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการศึกษาในโรงพยาบาล. วารสารศึกษา. 3-40. (เมษายน).
- อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกอายุรศาสตร์วชิรพยาบาล ข่าวสารการพยาบาลวชิรพยาบาล 3(มกราคม-เมษายน 2528) 7-16.
- อำไพ ยุติธรรม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการพยาบาล ความคิดเห็นของผู้ป่วยกับระดับความแตกต่างของการให้อันดับความสำคัญในกิจกรรมการพยาบาลของผู้ป่วยและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. กระบวนการพยาบาล. เชียงใหม่ : ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2529.

### ภาษาอังกฤษ

- Abdellah, Faye G. Patient Center Approach to Nursings. New York : macmillan, 1960.
- Kron, Thora. The management of Patient Care : Putting Leadership Skill to Work. Philadelphia : WB. Saunder, 1981.
- Abramowitz, S., Cote, A.A., and berry, E. Analyzing Patient Satisfaction : A Multianalytic Approach. Quality Review Bulletin 13 (1987) 122-130.
- Allananch, E.J., and Golden, B. M. Patients' expectations and Values clarification : A service audit. Nursing Administrations Quarterly 12 (Spring 1988) 17-22.
- Curtis, Betty ; Simpson, Linda J., Audit A Method for Evaluation Quality of Care American Journal of Nursing (October) 1985.
- Eriksen, L.R. Patient Satisfaction : An Indicator of Nursing Care Quality of Nursing Management 18 (July 1987) 31-35.

- Kelly, Lucile Young. The Patient's Right to Know. Nursing Outlook. 24(January, 1976) 26-27.
- Leming, T.S. Quality customer service : Nursing's new challenge. Nursing Administration Quarterly 15 (Summer 1991) 6-12.
- Lindeman, R.H. Introduction to Bivariate and Multivariate Analysis. New York : Scott, Foresman and company, 1980.
- Lynch, J., and Schuler, D. Consumer Evaluation of the Quality of Hospital Services from an Economics of Information Perspective. Journal of Health Care Marketing 10 (June 1990) 16-21.
- Miriam J. Stewart and Dorothy Craiq Adaptation of the Nursing Audit to Community Health Nursing. Nursing Forum (Volume xxiii. No. 4, 1987/88) 134-153.
- Nancy A. Vogel, Development and use of a Nursing Process Audit Instrument. Nursing Management (August) 1988 71, 74.
- Parasuraman, A., Valarie A.Zeithaml, and Leonard L. Berry, Perceived Service Quality as a Customer-Based Performance Measure : An Empirical Examination of Organizational Barriens Using an Extinded Service Quality Model. Human Resource Management 30 (Fall 1991) : 335-364.
- Parasuraman, A., Valarie A.Zeithaml, and Leonard L. Berry, A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research. Journal of Marketing. (Fall, 1985) 41-50.
- Phaneaf, Marrie C. 1966. The Nursing Audit for Evaluation of Patient Care. Nursing Outlook. 14 - 53.
- Phaneuf, Maria C. The Nursing Audit : Profile for Excellence. New York : Appieton-Century Crofts A Publishing Division of Practice-Hall : United States of America. 1985 University Hospital Concoortium. Oak Brook, ILLINOIS, 1992.
- Schwartz, Irwin Mathew. Professional Leadership of Assistant Principle and their Education Experiental Background Dogmatism and Interpersonal Value Orientation Dissertation Abstract International. 37 : 2566-A.
- Shank, Mary and Kenedy, Dorothy. Administration in Nursing New York : McGraw Hill Book, 1970.

Smith, Kathy M. Discrepancies in the Role-Specific Values of Head Nurse and Nursing Education. *Nursing Research*. 14 : 1967.

Stewart, Isabel M. The Hospital Head Nurse. New York : The Macmillan Co. 1950.

Whiting J.f. Nurse-Patient Relationship and the Healing Process. A Progress Report to the American Nurse Association, June 1955 to Leech Farm Road, 1958.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่ง / สถานที่ทำงาน
1. นายแพทย์ฉลอง ครอบหา	รองปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข
2. นางสาวประพิณ วัฒนกิจ	ดร. หัวหน้ากลุ่มงานมาตรฐานและวิจัย กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
3. นางสมหมาย หิรัญนุช	หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในโรงพยาบาล กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
4. นางภูษิตา อินทรประสงค์	ดร. หัวหน้างานมาตรฐานและวิจัย กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข
5. นางโสมพรรณ ถิ่นว่อง	รองผู้อำนวยการกลุ่มงานวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร
6. นางอรุวรรณ เกตุแก้ว	นักวิชาการพยาบาล กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
7. นางนวลขนิษฐา ลิขิตลี้อชา	นักวิชาการพยาบาล กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
8. นางสาวสุดารัตน์ สุทธราพันธ์	กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่
9. นางสาวชุติมา ฤกษ์	นักวิชาการพยาบาล กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข
10. นางสาวเรวดี ศิรินคร	นักวิชาการพยาบาล กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถาม

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ป่วย และผู้บริหารการพยาบาล นำมาแจกแจงในรูปความถี่ คำนวณเป็นค่าร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง นำมาคำนวณเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2534)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \bar{X} &= \frac{\sum X}{N} \\ \bar{X} &= \text{ค่าเฉลี่ย} \\ \sum X &= \text{ผลรวมคะแนนทั้งหมด} \\ N &= \text{จำนวนตัวอย่างประชากร} \end{aligned}$$

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร, 2534)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \text{S.D.} &= \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}} \\ \text{S.D.} &= \text{ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน} \\ \sum X &= \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด} \\ \sum X^2 &= \text{ผลรวมกำลังสองของคะแนนแต่ละจำนวน} \\ N &= \text{จำนวนตัวอย่างประชากร} \end{aligned}$$

3. หาความสัมพันธ์การให้ความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง โดยใช้ Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$r_{xy}$  = เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความแตกต่างของข้อมูลที่เรียงลำดับ

X = คะแนนที่ได้จากแต่ละข้อของแบบสอบถาม

Y = คะแนนที่ได้จากแต่ละมาตรฐานของแบบสอบถาม

N = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

4. การวัดความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร)

$$\alpha = \frac{K}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x} \right]$$

K = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$S_i$  = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$S_x$  = ความแปรปรวนของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด หรือกำลังสองของส่วยเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

5. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติทดสอบค่าที ดังนี้

ก) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม เมื่อความแปรปรวนเท่ากัน

สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

ขอบเขตนี้มันสำคัญคือ

$$t < t_{\frac{\alpha}{2}} : (n_1 + n_2 - 2)$$

$$t > t_{1-\frac{\alpha}{2}} : (n_1 + n_2 - 2)$$

ข) ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม  
เมื่อความแปรปรวนไม่เท่ากัน

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยมี } df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2 + \left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 + 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 + 1}} - 2$$

**ภาคผนวก ค**

**การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมของผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ในการเก็บข้อมูลทดลองและข้อมูลจริง

แบบสอบถาม	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม			
	ข้อมูลทดลอง		ข้อมูลจริง	
1. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก	.9057	(n = 30)	.9284	(n = 400)
2. การรับรู้บริการของผู้ป่วยนอก	.8905	(n = 30)	.9680	(n = 400)
3. ความคาดหวังของผู้ป่วยใน	.9513	(n = 30)	.9284	(n = 400)
4. การรับรู้บริการของผู้ป่วยใน	.9182	(n = 30)	.9680	(n = 400)
5. การรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวัง ของผู้ป่วยนอก	.9364	(n = 30)	.9378	(n = 408)
6. การรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวัง ของผู้ป่วยใน	.9474	(n = 30)	.9378	(n = 408)



ภาคผนวก ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล  
และการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สำหรับผู้ป่วยนอก

กองการพยาบาล  
สำนักงานปลัดกระทรวง  
กระทรวงสาธารณสุข  
อ. เมือง จ.นนทบุรี

วันที่ กรกฎาคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉัน นางวารีย์ วณิชปัญญาพล นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมี ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวารีย์ วณิชปัญญาพล)

แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย  
ต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ  
สำหรับผู้ป่วยนอก

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 1 - 7

ตอนที่ 1  
ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศของท่าน [ ] 8  
[ ] 1. ชาย [ ] 2. หญิง
2. สถานภาพสมรสของท่าน [ ] 9  
[ ] 1. โสด [ ] 2. คู่ [ ] 3. หม้าย [ ] 4. หย่า / แยกกันอยู่
3. อายุของท่าน [ ] 10  
[ ] 1. 15 - 20 ปี [ ] 4. 41 - 50 ปี  
[ ] 2. 21 - 30 ปี [ ] 5. 51 - 60 ปี  
[ ] 3. 31 - 40 ปี [ ] 6. 60 ปีขึ้นไป
4. อาชีพของท่าน [ ] 11  
[ ] 1. รับราชการ [ ] 4. รัฐวิสาหกิจ [ ] 7. นักเรียน/นักศึกษา  
[ ] 2. รับจ้าง [ ] 5. ค้าขาย และนิสิต  
[ ] 3. เกษตรกร [ ] 6. ธุรกิจส่วนตัว [ ] 8. ไม่ได้ทำงาน
5. ระดับการศึกษาของท่าน [ ] 12  
[ ] 1. ไม่ได้ศึกษา [ ] 4. อาชีวศึกษา [ ] 7. สูงกว่าปริญญาตรี  
[ ] 2. ประถมศึกษา [ ] 5. อนุปริญญา [ ] 8. อื่น ๆ โปรดระบุ .....  
[ ] 3. มัธยมศึกษา [ ] 6. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
6. รายได้ของท่านประมาณเดือนละเท่าไร [ ] 13  
[ ] 1. ต่ำกว่า 3,000 บาท [ ] 5. 9,001 - 11,000 บาท  
[ ] 2. 3,001 - 5,000 บาท [ ] 6. 11,000 - 30,000 บาท  
[ ] 3. 5,001 - 7,000 บาท [ ] 7. 30,000 บาทขึ้นไป  
[ ] 4. 7,001 - 9,000 บาท
7. เหตุผลที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ [ ] 14  
[ ] 1. จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่นี่บริการดี  
[ ] 2. ตามความต้องการของท่านเอง  
[ ] 3. จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์  
[ ] 4. อยู่ใกล้บ้าน  
[ ] 5. สะดวกในการเดินทาง  
[ ] 6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
8. การวินิจฉัยโรค (เฉพาะเจ้าหน้าที่บันทึกจาก OPD Card ภายหลังผู้ป่วยรับการตรวจแล้ว) [ ] 15  
.....  
.....  
.....

## ตอนที่ 2

## ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาล

**คำชี้แจง** ในฐานะที่ท่านเคยใช้บริการรักษาพยาบาล ท่านคิดว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน ควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึงในแต่ละรายการต่อไปนี้เพียงไร แล้วโปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

- |           |         |  |
|-----------|---------|--|
| หมายเลข 1 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด     |
| หมายเลข 2 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย            |
| หมายเลข 3 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย |
| หมายเลข 4 | หมายถึง | ท่านมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง          |
| หมายเลข 5 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก     |
| หมายเลข 6 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก                |
| หมายเลข 7 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด         |

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือ ขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

## ตัวอย่าง

รายการ	ไม่เห็นด้วย							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
	อย่างยิ่ง								
0 แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้ บริการตามที่ท่านคาดหวัง .....	1	2	3	4	5	6	⑦	[ ]	0

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง [ ]

## การแปลผล

ข้อ 0 ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้  
บริการตามที่ท่านคาดหวัง

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม (○) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
1. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมี ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ ที่จะให้บริการต่าง ๆ ชัดเจนทุกแห่ง .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							16
2. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก สะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							17
3. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วย และญาติด้วยวาจาสุภาพ สีน่ายิ้มแย้ม เป็นกันเอง .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							18
4. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมี เจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าควรไป รับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							19
5. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุด ขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่าออกจากกัน ..	1	2	3	4	5	6	7	[	]							20
6. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้ บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามนัดทันที โดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							21
7. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ เมื่อผู้ป่วยทำบัตรเสร็จแล้วจะมีพยาบาลคอย คัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับบริการตามห้อง ตรวจต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามโรค .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							22
8. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ ดีเลิศ จะจัดให้ผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงเข้ารับ บริการตรวจก่อนผู้ป่วยที่มีอาการไม่รุนแรง .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]							23

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		ท่านไม่มี		สำหรับ ผู้วิจัย		
	อย่างยิ่ง		อย่างยิ่ง		ความเห็น				
9. เมื่อผู้ป่วยมาถึง พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	24
10. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ พยาบาลจะให้บริการพยาบาลเบื้องต้นแก่ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยมาก่อน แต่หากมีอาการผิดปกติและความรุนแรง พยาบาลจะจัดให้ผู้ป่วยพบแพทย์ทันทีโดยไม่ต้องรอคิว .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	25
11. ขณะที่ผู้ป่วยรอรับการตรวจหรือภายหลังรับการตรวจแล้ว พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะคอยให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	26
12. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับบริการวินิจฉัยโรคและรับการรักษาอย่างต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาลนี้ และโรงพยาบาลอื่นที่เกี่ยวข้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	27
13. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่สะดวกต่อการไปรับบริการ เพื่อให้สถานบริการเหล่านั้นสนับสนุนผู้ป่วยในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องที่บ้าน (สถานบริการ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	28
14. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง และสามารถควบคุมโรคได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	29

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
15. ในกรณีที่ผู้ป่วยป่วยเป็นโรคเรื้อรังต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะคอยให้การศึกษา ให้คำแนะนำ และให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		30
16. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะติดตามไปประเมินความสามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		31
17. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน แล้วช่วยติดตามประเมินผลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้านต่อไป .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		32
18. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		33
19. ขณะให้การพยาบาล พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้โอกาสผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย ..	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		34
20. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะวางแผนและติดตามผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่อง สามารถดูแลตนเองได้ ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา.....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		35





**ตอนที่ 3**  
**การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาล**

**คำชี้แจง** ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการอธิบายถึงความรู้สึกของท่านต่อโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการ  
รักษาพยาบาลอยู่ในขณะนี้ ขอได้โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่อธิบาย  
ไว้ในข้อความดังกล่าวเพียงไร แล้วทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่านเพียง  
หมายเลขเดียวเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

- |           |         |  |
|-----------|---------|--|
| หมายเลข 1 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด     |
| หมายเลข 2 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย            |
| หมายเลข 3 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย |
| หมายเลข 4 | หมายถึง | ท่านมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง          |
| หมายเลข 5 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก     |
| หมายเลข 6 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก                |
| หมายเลข 7 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด         |

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือ ขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

**ตัวอย่าง**

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
0 แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้บริการ ตามที่ท่านคาดหวัง .....	1	2	3	4	5	6	⑦	[ ]	0

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

**การแปลผล**

ข้อ 0 ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้บริการ  
ตามที่ท่านคาดหวัง

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			ท่านไม่มี	สำหรับ	
	อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง			ความเห็น	ผู้วิจัย	
1. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ที่จะให้บริการต่าง ๆ ชัดเจนทุกแห่ง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	42
2. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกในทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	43
3. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วย และญาติด้วยวาจาสุภาพ สีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	44
4. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าจะควรไปรับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	45
5. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการทำบัตรโดยแยกจุดขอขึ้นบัตรใหม่ และจุดคืนบัตรเก่าออกจากกัน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	46
6. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ให้บริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการตามนัดทันทีโดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	47
7. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ เมื่อผู้ป่วยทำบัตรเสร็จแล้วจะมีพยาบาลคอยคัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับบริการตามห้องตรวจต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามโรค .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	48
8. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จัดให้ผู้ป่วยเข้ารับบริการตรวจก่อนและหลัง ตามความรุนแรงของการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	49

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย		
9. เมื่อผู้ป่วยมาถึง พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำการประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									50
10. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยมากจะได้รับการบริการพยาบาลเบื้องต้น แต่หากมีอาการผิดปกติและรุนแรง จะถูกจัดให้พบแพทย์ก่อน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]								51	
11. ขณะที่ผู้ป่วยรอรับการตรวจหรือภายหลังรับการตรวจแล้ว พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จะคอยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]								52	
12. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการวินิจฉัยโรคและรับการรักษาอย่างต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาลนี้ และโรงพยาบาลอื่นที่เกี่ยวข้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]								53	
13. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ทำหนังสือส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่สะดวกต่อการไปรับบริการ เพื่อให้สถานบริการเหล่านั้นสนับสนุนผู้ป่วยในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องที่บ้าน (สถานบริการ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน) .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]								54	
14. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ วางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง สามารถควบคุมโรคได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]								55	

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย		เห็นด้วย		ท่านไม่มี		สำหรับ		
	อย่างยิ่ง		อย่างยิ่ง		ความเห็น		ผู้วิจัย		
15. ในกรณีที่มีผู้ป่วยป่วยเป็นโรคเรื้อรังต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จะคอยให้การศึกษา ให้คำแนะนำ และให้การรักษารักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนสุขนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	56
16. โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ติดตามไปให้ความช่วยเหลือและประเมินความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน หรือพยาบาลจัดส่งผู้ป่วยต่อไปยังสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน ให้ช่วยติดตามประเมินผลช่วยเหลือผู้ป่วยที่บ้านต่อไป .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	57
17. โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จัดส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน แล้วช่วยติดตามประเมินผลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้านต่อไป .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	58
18. โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ วินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	59
19. ขณะให้การพยาบาล โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ จะเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่าง ๆ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	60
20. โรงพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้วางแผนและดำเนินการติดตามให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องและสามารถดูแลตนเองได้ถูกต้องตามหลักสุขวิทยา ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และให้ผู้ป่วยได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	61

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย		
21. ในกรณีที่ผู้ป่วยป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้จะให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ ในด้านการดูแลช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย และรู้วิธีป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้อื่น .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									62
22. ในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									63
23. ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ออกติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ป่วย และเฝ้าระวังในรายที่ยังไม่เป็น .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									64
24. ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อที่เกิดขึ้น และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อในครอบครัวและชุมชน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									65
25. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ ร่วมมือประเมินผลดูแลผู้ป่วยที่บ้าน เพื่อสนับสนุนการดูแลตนเองด้านสุขภาพอย่างถูกต้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									66
26. ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลแห่งนี้ส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อดูแลผู้ป่วยที่บ้านและสนับสนุนให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองได้อย่างเหมาะสม .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]									67

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

(นางวารี วณิชปัญญาผล)

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล  
และการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สำหรับผู้ป่วยใน

กองการพยาบาล  
สำนักงานปลัดกระทรวง  
กระทรวงสาธารณสุข  
อ.เมือง จ.นนทบุรี

วันที่ สิงหาคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉัน นางวารีย์ วณิชปัญจพล นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมี ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลได้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวารีย์ วณิชปัญจพล)



แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย  
ต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ  
สำหรับผู้ป่วยใน

										1 - 7
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

ตอนที่ 1  
ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศของท่าน [ ] 8  
 1. ชาย  2. หญิง
2. สถานภาพสมรสของท่าน [ ] 9  
 1. โสด  2. คู่  3. หม้าย  4. หย่า / แยกกันอยู่
3. อายุของท่าน [ ] 10  
 1. 15 - 20 ปี  4. 41 - 50 ปี  
 2. 21 - 30 ปี  5. 51 - 60 ปี  
 3. 31 - 40 ปี  6. 60 ปีขึ้นไป
4. อาชีพของท่าน [ ] 11  
 1. รับราชการ  4. รัฐวิสาหกิจ  7. นักเรียน/นักศึกษา  
 2. รับจ้าง  5. ค้าขาย  และนิสิต  
 3. เกษตรกร  6. ธุรกิจส่วนตัว  8. ไม่ได้ทำงาน
5. ระดับการศึกษาของท่าน [ ] 12  
 1. ไม่ได้ศึกษา  4. อาชีวศึกษา  7. สูงกว่าปริญญาตรี  
 2. ประถมศึกษา  5. อนุปริญญา  8. อื่น ๆ โปรดระบุ .....
3. มัธยมศึกษา  6. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
6. รายได้ของท่านประมาณเดือนละเท่าไร [ ] 13  
 1. ต่ำกว่า 3,000 บาท  5. 9,001 - 11,000 บาท  
 2. 3,001 - 5,000 บาท  6. 11,000 - 30,000 บาท  
 3. 5,001 - 7,000 บาท  7. 30,000 บาทขึ้นไป  
 4. 7,001 - 9,000 บาท
7. เหตุผลที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ [ ] 14  
 1. จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่นี่บริการดี  2. ตามความต้องการของท่านเอง  
 3. จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์  4. อยู่ใกล้บ้าน  
 5. สะดวกในการเดินทาง  6. อื่น ๆ โปรดระบุ .....

## ตอนที่ 2

## ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาล

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเคยใช้บริการรักษาพยาบาล ท่านคิดว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่านควรมีคุณลักษณะที่กล่าวถึงในแต่ละรายการต่อไปนี้เพียงไร แล้วโปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

- หมายเลข 1 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด  
 หมายเลข 2 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย  
 หมายเลข 3 หมายถึง ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย  
 หมายเลข 4 หมายถึง ท่านมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง  
 หมายเลข 5 หมายถึง ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก  
 หมายเลข 6 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก  
 หมายเลข 7 หมายถึง ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือ ขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

ตัวอย่าง

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
0 โรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้บริการตามที่ท่าน คาดหวัง .....	1	2	3	4	5	6	⑦	[ ]	0

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

## การแปลผล

ข้อ 0 ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้  
บริการตามที่ท่านคาดหวัง

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย					
1. เมื่อแรกรับผู้ป่วยเข้าสู่หอผู้ป่วย พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะแนะนำผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันในหอผู้ป่วย (เช่น อาบน้ำสถานที่ เวลาเยี่ยม เวลารับประทานอาหาร เวลาปฏิบัติกรพยาบาลที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เช่น วัดปรอท เปลี่ยนผ้าปูที่นอน เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	15
2. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจอาการและการรักษาพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย (เช่น อธิบายเกี่ยวกับเหตุผลที่รับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล สภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในปัจจุบัน แผนการรักษาของแพทย์และแผนการพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	16
3. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยของตน และระดับความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเอง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	17
4. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตัวเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	18
5. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามความรุนแรงของสภาวะการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	19

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
6. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		20
7. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะป้องกันผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะพยาบาลให้การรักษาพยาบาล (เช่น การชอกช้ำจากเครื่องใช้และอุปกรณ์การรักษา ความร้อน ความเย็นที่ทำให้ผิวหนังไหม้พองจากเครื่องใช้ไฟฟ้า จากการใช้ยาฉีดชนิดขนาด และฉีดช่องทาง ฯลฯ) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		21
8. ขณะผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัว พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุแทรกซ้อนขึ้นได้ (โดยให้การพยาบาลถูกต้องตามเทคนิค วิชาการ ตระหนักถึงอันตรายจากภาวะแทรกซ้อน การป้องกันความพิการ การฟื้นฟูสภาพ การป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันการติดเชื้อและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		22
9. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะจัดสภาพแวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความสบาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		23
10. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดหาของใช้ที่จำเป็นให้ผู้ป่วยหยิบใช้ได้สะดวก (เช่น แก้วน้ำ โต๊ะข้างเตียง) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		24
11. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลร่างกายผู้ป่วยให้สะอาด ถูกอนามัยตลอดเวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		25

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่าน เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
12. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้รับอาหารที่ถูกปากและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	26
13. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้พักผ่อน และนอนหลับได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	27
14. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	28
15. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกายตามความเหมาะสม ....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	29
16. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะพูดคุยซักถามผู้ป่วยและญาติ เพื่อค้นหาว่าผู้ป่วยมีความต้องการและมีความสามารถในการดูแลตนเองหรือไม่ เพียงใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	30
17. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดตารางกิจกรรมในการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	31
18. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองตามตารางกิจกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	32
19. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศมีการสอนและแสดงวิธีการดูแลผู้ป่วยที่บ้าน โดยผู้ป่วยและญาติฝึกปฏิบัติด้วย (เช่น สอนวิธี การบริหารร่างกาย วิธีการให้อาหาร วิธีการทำแผล เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	33

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของท่าน โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
20. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลร่างกายให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	34
21. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะสอนและแนะนำให้ผู้ป่วยปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วยควรปฏิบัติได้ (เช่น การแปรงฟัน อาบน้ำ การเดิน เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	35
22. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	36
23. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	37
24. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	38
25. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะแนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่ผู้ป่วยและญาติสามารถไปรับบริการได้โดยสะดวก .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	39
26. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชน ในการติดตามดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	40

## ตอนที่ 3

## การรับรู้ของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ

**คำชี้แจง** ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการอธิบายถึงความรู้สึกของท่านต่อโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการรักษาพยาบาลอยู่ในขณะนี้ ขอได้โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีคุณลักษณะดังที่อธิบายไว้ในข้อความดังกล่าวเพียงไร แล้วทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขตามความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

- |           |         |  |
|-----------|---------|--|
| หมายเลข 1 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด     |
| หมายเลข 2 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย            |
| หมายเลข 3 | หมายถึง | ท่านไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย |
| หมายเลข 4 | หมายถึง | ท่านมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง          |
| หมายเลข 5 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก     |
| หมายเลข 6 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก                |
| หมายเลข 7 | หมายถึง | ท่านเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด         |

คำตอบเหล่านี้ไม่มีถูกหรือผิด สิ่งสำคัญคือ ขอให้ท่านตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงที่สุด

## ตัวอย่าง

รายการ	ไม่เห็นด้วย					เห็นด้วย		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
	อย่าง ยิ่ง					อย่าง ยิ่ง			
0 โรงพยาบาลแห่งนี้ ให้บริการตามที่ท่าน คาดหวัง .....	1	2	3	4	5	6	⑦	[ ]	0

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย  ลงในช่อง [ ]

## การแปลผล

ข้อ 0 ถ้าท่านเลือกหมายเลข 7 หมายความว่าท่าน เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่าโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้  
บริการตามที่ท่านคาดหวัง

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	
1. เมื่อแรกรับผู้ป่วยเข้าสู่หอผู้ป่วย พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้ข่าวสารเบื้องต้น (การปฐมนิเทศ) แก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันในหอผู้ป่วย (เช่น อาคารสถานที่ เวลาเยี่ยม เวลารับประทานอาหาร เวลาปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เช่น วัดปรอท เปลี่ยนผ้าปูที่นอน เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7								[ ]	41
2. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจอาการและการรักษาพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย (เช่น อธิบายเกี่ยวกับเหตุผลที่รับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล สภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในปัจจุบัน แผนการรักษาของแพทย์ และแผนการพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย) .....	1	2	3	4	5	6	7								[ ]	42
3. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยของตน และระดับความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเอง .....	1	2	3	4	5	6	7								[ ]	43
4. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตัวเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7								[ ]	44
5. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามความรุนแรงของสภาวะการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7								[ ]	45



ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง					เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
6. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้แก้ไขปัญหา ให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความต้องการ ของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	46
7. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ป้องกัน ไม่ให้เกิดการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะ พยาบาลให้การรักษาพยาบาล (เช่น การชอกช้ำจากเครื่องใช้ และอุปกรณ์การ รักษา ความร้อน ความเย็นที่ทำให้ผิวหนังไหม้ พองจากเครื่องใช้ไฟฟ้า จากการใช้ยาผิดชนิด ขนาด และผิดช่องทาง ฯลฯ) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	47
8. ขณะผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ป้องกัน ไม่ให้เกิดโรคแทรกซ้อนที่สามารถป้องกัน ได้ (เช่น ให้การพยาบาลถูกต้องตามเทคนิค วิชาการ การตระหนักถึงอันตรายจากภาวะ แทรกซ้อน การป้องกันความพิการ การฟื้นฟู สภาพ การป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันการ ติดเชื้อและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้) ..	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	48
9. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้จัดสภาพ แวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความ สุขสบาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	49
10. โรงพยาบาลแห่งนี้ได้จัดให้มีของใช้ที่ผู้ป่วย หยิบใช้ได้สะดวก (เช่น แก้วน้ำ โต๊ะข้างเตียง)	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	50
11. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ดูแลร่างกาย ผู้ป่วยให้สะอาด ถูกอนามัยตลอดเวลา .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	51

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
12. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับอาหารที่ถูกปาก และเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		52	
13. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ดูแลให้ผู้ป่วยได้พักผ่อนและนอนหลับได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		53	
14. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		54	
15. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกายตามความเหมาะสม .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		55	
16. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้พูดคุยซักถามผู้ป่วยและญาติ เพื่อค้นหาว่าผู้ป่วยมีความต้องการและมีความสามารถในการดูแลตนเองหรือไม่ เพียงใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		56	
17. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดตารางกิจกรรมในการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		57	
18. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองตามตารางกิจกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		58	
19. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้สอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติต้องทำเองที่บ้าน (เช่น สอนวิธี การบริหารร่างกาย วิธีการให้อาหาร วิธีการทำแผล เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		59	

ข้อความต่อไปนี้อธิบายคุณลักษณะของโรงพยาบาลที่ท่านกำลังรับบริการอยู่ โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความดังกล่าว แล้วโปรดวงกลม ( O ) รอบตัวเลขตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงหมายเลขเดียวเท่านั้น แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
20. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้คำแนะนำและชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติทราบเกี่ยวกับการดูแลร่างกายให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	60
21. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วยสามารถปฏิบัติได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	61
22. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้สอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	62
23. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	63
24. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้แจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	64
25. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้แนะนำสถานบริการใกล้บ้านที่ผู้ป่วยและญาติสามารถไปรับบริการต่อเนื่องได้โดยสะดวก .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	65
26. พยาบาลของโรงพยาบาลแห่งนี้ได้ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนที่ใกล้บ้านผู้ป่วยในการติดตามดูแลผู้ป่วยเพื่อให้สามารถดูแลตนเองต่อเนื่องที่บ้านได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	66

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล  
และการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป  
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

สำหรับผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล

กองการพยาบาล  
สำนักงานปลัดกระทรวง  
กระทรวงสาธารณสุข  
อ.เมือง จ.นนทบุรี

วันที่ สิงหาคม 2539

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 เล่ม

ด้วยดิฉัน นางวารี วณิชปัญจพล นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล และการรับรู้ของผู้บริหารทางการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข" โดยมี ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว จำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้รับบริการที่ใช้บริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามที่แนบมา โดยขอให้ตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัยและจะนำผลที่ได้ไปใช้ในเชิงวิชาการเท่านั้น

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางวารี วณิชปัญจพล)

แบบสอบถามการรับรู้ของผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาล ต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ  
ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 1 - 7

ตอนที่ 1  
ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่เป็นจริง และโปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. อายุของท่าน [ ] 8  
 1. 20 - 30 ปี  3. 41 - 50 ปี  
 2. 31 - 40 ปี  4. 51 - 60 ปี
2. สถานภาพสมรส [ ] 9  
 1. โสด  4. หม้าย  
 2. คู่  5. แยกกันอยู่  
 3. หย่า
3. คุณวุฒิการศึกษา [ ] 10  
 1. อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา  
 2. ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
4. อายุราชการของท่าน [ ] 11  
 1. 1 - 5 ปี  4. 16 - 20 ปี  
 2. 6 - 10 ปี  5. 21 - 30 ปี  
 3. 11 - 15 ปี  6. 31 - 40 ปี
5. ตำแหน่งของท่านในปัจจุบัน [ ] 12  
 1. หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล  3. ผู้ชำนาญเฉพาะทาง  
 2. ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล  4. หัวหน้าหอผู้ป่วย
6. ท่านปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้มาแล้วกี่ปี [ ] 13  
 1. 1 - 5 ปี  4. 21 - 30 ปี  
 2. 6 - 10 ปี  5. 30 ปีขึ้นไป  
 3. 11 - 20 ปี
7. เงินเดือนและรายได้รวมของท่าน [ ] 14  
 1. 10,000 - 20,000 บาท  4. 40,001 - 50,000 บาท  
 2. 20,001 - 30,000 บาท  5. 50,001 - 60,000 บาท  
 3. 30,001 - 40,000 บาท  6. 60,001 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2

การรับรู้ของผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ  
ในแผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจการรับรู้ของท่านต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลที่ดีเลิศตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยขอให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้แทนผู้รับบริการ ถ้าท่านรู้สึกว่าคุณรับบริการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยตรงหมายเลขใด ขอให้โปรดทำเครื่องหมายวงกลม (○) รอบหมายเลขนั้นเพียงหมายเลขเดียว โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

- |           |         |  |
|-----------|---------|--|
| หมายเลข 1 | หมายถึง | ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด     |
| หมายเลข 2 | หมายถึง | ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย            |
| หมายเลข 3 | หมายถึง | ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย |
| หมายเลข 4 | หมายถึง | ผู้รับบริการมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง          |
| หมายเลข 5 | หมายถึง | ผู้รับบริการเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก     |
| หมายเลข 6 | หมายถึง | ผู้รับบริการเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก                |
| หมายเลข 7 | หมายถึง | ผู้รับบริการเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด         |

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
1. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมี ป้ายหรือสัญลักษณ์บอกห้องหรือสถานที่ ที่จะให้บริการต่าง ๆ ชัดเจนทุกแห่ง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			15
2. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวก สะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			16
3. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและทักทายผู้ป่วย และญาติด้วยวาจาสุภาพ สิ้นน้ำยิ้มแย้ม เป็นกันเอง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			17
4. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะมี เจ้าหน้าที่คอยแนะนำให้ผู้ป่วยทราบว่าควรไป รับการตรวจรักษาที่ห้องตรวจใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			18
5. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตร โดยแยกจุด ขอขึ้นบัตรใหม่และจุดคืนบัตรเก่าออกจากกัน ..	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			19
6. แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ มี ระบบนัดซึ่งผู้รับบริการสามารถมารับบริการ ตามนัดทันที โดยไม่ต้องขึ้นบัตรก่อน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			20
7. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ เมื่อผู้ป่วยทำบัตรเสร็จแล้วจะมีพยาบาลคอย คัดกรองผู้ป่วยเพื่อส่งไปรับบริการตามห้อง ตรวจต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามโรค .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]			21



โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง				เห็นด้วย อย่างยิ่ง				ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
8. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดให้ผู้ป่วยเข้ารับบริการตรวจก่อนและหลังตามความรุนแรงของการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	22	
9. เมื่อผู้ป่วยมาถึง พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที เพื่อจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	23	
10. ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ ผู้ป่วยที่เจ็บป่วยมากจะได้รับการบริการพยาบาลเบื้องต้น แต่หากมีอาการผิดปกติและความรุนแรง จะถูกจัดให้พบแพทย์ก่อน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	24	
11. ขณะที่ผู้ป่วยรอรับการตรวจหรือภายหลังรับการตรวจแล้ว พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะคอยให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	25	
12. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประสานงานการส่งผู้ป่วยไปรับการวินิจฉัยโรคและรับการรักษาอย่างต่อเนื่องทั้งภายในโรงพยาบาลนี้ และโรงพยาบาลอื่นที่เกี่ยวข้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	26	

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่ามีบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น		สำหรับ ผู้วิจัย		
13. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการที่สะดวกต่อการไปรับบริการ เพื่อให้สถานบริการเหล่านั้นสนับสนุนผู้ป่วยในการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่องที่บ้าน (สถานบริการ เช่น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	27
14. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะวางแผนการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยและญาติ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถดูแลตนเองและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง สอดคล้องกับโรคที่เป็น และสามารถควบคุมโรคไม่ให้โรคกำเริบได้อีก .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	28
15. ในกรณีผู้ป่วยป่วยเป็นโรคเรื้อรังต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะคอยให้สุศึกษา ให้คำแนะนำ และให้การรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถปรับเปลี่ยนสุขนิสัยและสามารถดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	29
16. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะติดตามไปให้ความช่วยเหลือและประเมินความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	30
17. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะจัดส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานบริการพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน แล้วช่วยติดตามประเมินผลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการดูแลตนเองที่บ้านต่อไป .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	31

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง								ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
18. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะวินิจฉัยปัญหาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ถูกต้อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		32
19. ขณะให้การพยาบาล พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่าง ๆ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		33
20. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะ วางแผนและดำเนินการติดตามให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องและสามารถดูแลตนเองได้ถูกต้องตามหลักสุขวิทยา ไม่แพร่เชื้อสู่ผู้อื่น และให้ผู้ป่วยได้รับการฟื้นฟูสภาพหลังการรักษา .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		34
21. ในกรณีที่ผู้ป่วยป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ ในด้านการดูแลช่วยเหลือให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย และรู้วิธีป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรคสู่ผู้อื่น .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		35
22. ในกรณีที่ผู้รับบริการเป็นโรคเรื้อรัง/โรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		36
23. ในกรณีที่ผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะออกติดตามผู้สัมผัสโรคที่ใกล้ชิดผู้ป่วย และเฝ้าระวังในรายที่ยังไม่เป็น .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		37

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่ามีบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
24. ในกรณีผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะดำเนินการสอบสวนการระบาดของโรคติดต่อ ที่เกิดขึ้น และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกับการควบคุมการแพร่กระจายเชื้อใน ครอบครัวและชุมชน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		38
25. พยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ ดีเลิศ จะประเมินผลการดูแลตนเองของผู้ป่วยที่ บ้านอย่างต่อเนื่อง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		39
26. ในกรณีผู้ป่วยเป็นโรคติดต่อ พยาบาล ในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์ สาธารณสุขมูลฐานชุมชน สถานีอนามัย เพื่อ สนับสนุนให้ผู้รับบริการดูแลตนเองที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		40

**ตอนที่ 3**  
**การรับรู้ของผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ**  
**ในแผนกผู้ป่วยใน**

คำชี้แจง ข้อความในรายการต่อไปนี้ เป็นการสำรวจการรับรู้ของท่านต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ โดยขอให้ท่านตอบคำถามต่อไปนี้แทนผู้รับบริการ ถ้าท่านรู้สึกว่าคุณรับบริการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยตรงหมายเลขใด ขอให้โปรดทำเครื่องหมายวงกลม (○) รอบหมายเลขนั้นเพียงหมายเลขเดียว โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1	หมายถึง	ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าน้อยที่สุด
หมายเลข 2	หมายถึง	ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยอย่างมาก มีค่าน้อย
หมายเลข 3	หมายถึง	ผู้รับบริการไม่เห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างน้อย
หมายเลข 4	หมายถึง	ผู้รับบริการมีความเห็นเป็นกลาง มีค่าปานกลาง
หมายเลข 5	หมายถึง	ผู้รับบริการเห็นด้วยค่อนข้างมาก มีค่าค่อนข้างมาก
หมายเลข 6	หมายถึง	ผู้รับบริการเห็นด้วยอย่างมาก มีค่ามาก
หมายเลข 7	หมายถึง	ผู้รับบริการเห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่ามากที่สุด

แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย			เห็นด้วย			ท่านไม่มีความเห็น	สำหรับ	
	อย่างยิ่ง			อย่างยิ่ง				ผู้วิจัย	
1. เมื่อแรกรับผู้ป่วยเข้าสู่หอผู้ป่วย พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้ข่าวสารเบื้องต้น (การปฐมนิเทศ) แก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันในหอผู้ป่วย (เช่น อาคารสถานที่ เวลาเยี่ยม เวลารับประทานอาหาร เวลาปฏิบัติกรพยาบาลที่เป็นกิจวัตรประจำวัน เช่น วัตถุประสงค์ เปลี่ยนผ้าปูที่นอน เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	41
2. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะอธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจอาการและการรักษาพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย (เช่น อธิบายเกี่ยวกับเหตุผลที่รับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล สภาพการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในปัจจุบัน แผนการรักษาของแพทย์และแผนการพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	42
3. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการเจ็บป่วยของตนเอง และระดับความสามารถของผู้ป่วยในการดูแลตนเอง .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	43
4. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตัวเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	44
5. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามความรุนแรงของสภาวะการ เจ็บป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	45

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง		ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
6. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะแก้ไข ปัญหาให้ผู้ป่วยตามสภาพปัญหาและความ ต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		46	
7 พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะป้องกัน ผู้ป่วยจากการชอกช้ำที่อาจเกิดขึ้นขณะ พยาบาลให้การรักษาพยาบาล (เช่น การ ชอกช้ำจากเครื่องใช้และอุปกรณ์การรักษา ความร้อน ความเย็นที่ทำให้ผิวหนังไหม้พอง จากเครื่องใช้ไฟฟ้า จากการใช้ยาผิดชนิด ขนาด และผิดช่องทาง ฯลฯ) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		47	
8. ขณะผู้ป่วยเข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาล พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะป้องกัน ไม่ให้เกิดโรคแทรกซ้อนที่สามารถป้องกัน ได้ (เช่น ให้การพยาบาลถูกต้องตามเทคนิค วิชาการ การตระหนักถึงอันตรายจากภาวะ แทรกซ้อน การป้องกันความพิการ การฟื้นฟู สภาพ การป้องกันอุบัติเหตุ การป้องกันการ ติดเชื้อและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้)	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		48	
9. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะจัดสภาพ แวดล้อมของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความ สุขสบาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		49	
10. โรงพยาบาลที่ดีเลิศจะมีของใช้ที่ผู้ป่วยหยิบใช้ ได้สะดวก (เช่น แก้วน้ำ โต๊ะข้างเตียง) .....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		50	
11. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแล ร่างกายผู้ป่วยให้สะอาด ถูกอนามัยตลอด เวลา.....	1	2	3	4	5	6	7	[ ]		51	

โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
12. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้รับอาหารที่ถูกปากและเพียงพอกับความต้องการของร่างกาย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	52
13. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้พักผ่อน และนอนหลับได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	53
14. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้ขับถ่ายเป็นปกติทุกวัน .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	54
15. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะดูแลให้ผู้ป่วยได้ออกกำลังกายตามความเหมาะสม ....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	55
16. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะพูดคุยซักถามผู้ป่วยและญาติ เพื่อค้นหาว่าผู้ป่วยมีความต้องการและมีความสามารถในการดูแลตนเองหรือไม่ เพียงใด .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	56
17. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดตารางกิจกรรมในการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	57
18. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการดูแลตนเองตามตารางกิจกรรมการดูแลตนเองของผู้ป่วย .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	58
19. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะสอนและสาธิตการพยาบาลที่ผู้ป่วยและญาติต้องทำเองที่บ้าน (เช่น สอนวิธี การบริหารร่างกาย วิธีการให้อาหาร วิธีการทำแผล เป็นต้น) .....	1	2	3	4	5	6	7	[	]	[	]	[	]	[	]	59



โปรดทำเครื่องหมายวงกลม ( O ) รอบหมายเลขที่ท่านรับรู้ว่าคุณรับบริการมีความคาดหวังและเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความต่อไปนี้เพียงไร แต่ถ้าท่านไม่มีความเห็น โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง [ ]

รายการ	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง							เห็นด้วย อย่างยิ่ง							ท่านไม่มี ความเห็น	สำหรับ ผู้วิจัย
20. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศ จะให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับการดูแลร่างกายให้เหมาะสมกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยแต่ละราย .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	60
21. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะให้คำแนะนำและชี้แจงแก่ผู้ป่วยและญาติ เกี่ยวกับกิจวัตรประจำวันของผู้ป่วยสามารถ ปฏิบัติได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	61
22. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะสอนให้ผู้ป่วยสังเกตอาการผิดปกติต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยจำเป็นต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	62
23. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะชี้แจงให้ผู้ป่วยและญาติเห็นประโยชน์ของการมาตรวจตามนัด .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	63
24. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะแจ้งวันกลับบ้านให้ผู้ป่วยทราบล่วงหน้า .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	64
25. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะแนะนำสถานบริการแห่งอื่นที่ผู้ป่วยและญาติสามารถไปรับบริการได้ .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	65
26. พยาบาลของโรงพยาบาลที่ดีเลิศจะติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชน ในการติดตามดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน .....	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	[ ]	66

ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

(นางวารีย์ วนิชปัญจพล)

## ประวัติผู้วิจัย

นางวารีย์ วณิชปัญญาผล เกิดเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2498 ที่จังหวัดอุดรดิตถ์ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ ชั้นสูง จากวิทยาลัยพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก เมื่อปี 2521 และเข้าศึกษาต่อ หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อปี 2536 ปัจจุบันดำรงตำแหน่งนักวิชาการพยาบาล กลุ่มงานมาตรฐานการพยาบาลในชุมชน กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี

