

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กองทุนเงินทดแทน. รายงานการดำเนินงานกองทุนเงินทดแทน ปี พ.ศ.2532, 2533. กรุงเทพมหานคร : กรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย, 2533.

ธรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัย. สัมมนาทางวิชาการเรื่องการประกันสังคม 14 กันยายน 2533 ณ ห้องบอลรูม โรงแรมริเจนท์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันทรัพยากรมนุษย์, 2533. (อัดสำเนา).

เต็มศรี ชำนิจารกิจ. สถิติประยุกต์ทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2531.

ทัสสนี นุชประยูร และเต็มศรี ชำนิจารกิจ (บรรณาธิการ). การวิจัยชุมชนทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.

นวลจันทร์ ทศนชัยกุล. ปัญหาและความต้องการของคนไข้ที่โรงพยาบาลของรัฐ ศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เฉพาะจังหวัดอุบลราชธานี และนครราชสีมา. รายงานผลการวิจัย ภาควิชารัฐศาสตร์ และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2533.

นิคม จันทร์วิฑูร. ประเทศไทยกับกฎหมายประกันสังคม จากปี 2497 ถึงปี 2531 ความฝันหรือความจริง. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2534.

ประคอง กรรณสุด. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัทศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า จำกัด, ฉบับปรับปรุงแก้ไข, 2528.

\_\_\_\_\_. สถิติเพื่อการวิจัยคำนวณด้วยภาษา BASIC. กรุงเทพมหานคร : บริษัทศูนย์หนังสือ ดร. ศรีสง่า จำกัด, ฉบับปรับปรุงแก้ไข, 2530.

ประชาสงเคราะห์, กรม. การประกันสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิง  
ปากเกร็ด, 2517.

ประภัศร พิศาลพงศ์ และ ผจจจิต อินทรสุวรรณ. ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาล  
ราชวิถี. วารสารกรมการแพทย์ 8 (กันยายน 2526) : 665-669.

ปรากฏม วุฒิพงศ์ และคณะ. ระบบการประกันสุขภาพของไทย. นครปฐม : ศูนย์ศึกษานโยบาย  
สาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล และกรุงเทพมหานคร : ศูนย์บัตรสุขภาพ กระทรวง  
สาธารณสุข, 2532.

เพ็ญจันทร์ ส. โมโนพงศ์. ความสูญเปล่าทางเศรษฐกิจกับการเจ็บป่วย. รายงานผลการวิจัย  
คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2526.

รองรัตน์ ประเสริฐสุข. การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์-  
มหาวิทยาลัย, 2534.

โรงพยาบาลพุทธชินราช. รายงานประจำปี 2533. พิษณุโลก : โรงพิมพ์โรงพยาบาลพุทธชินราช,  
2533.

ลาววัลย์ เผือกบุตร. ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการบริการพยาบาลกับความพึงพอใจ  
ของผู้ป่วยและนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลทหารอากาศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท-  
บัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2534.

วิชัย โสสุวรรณจินดา. กฎหมายประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ธรรมนิติ, 2534.

วิภา ตรงคพิศิษฐ์กุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามธิบดี. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และสุรเดช วลีอิทธิกุล. ประกันสังคม ใครได้ใครเสีย. แพทยสภาสาร 20 (พฤษภาคม - มิถุนายน 2534) : 215-222.
- วราพร หาญคณะ เศรษฐ. ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่บุคคลากรพยาบาลใช้ในการพยาบาลผู้ป่วยกล้ำเนื้อหัวใจตายเฉียบพลันกับผลลัพธ์ของการพยาบาลและความพึงพอใจของผู้ป่วย. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- วสันต์ ศิลปสุวรรณ. พฤติกรรมสุขภาพ : พฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ. เอกสารประกอบการประชุมเรื่องการพัฒนาการวิจัยทางสุขศึกษา และพฤติกรรมศาสตร์ เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
- ศุภชัย คุณรัตน์พุกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพมหานคร : วชิรินทร์สาสน์ 2532.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, สุรเดช วลีอิทธิกุล, สุมาภรณ์ แซ่ลิ่ม และวราพร พากเพียร. การจัดการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2535.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และ Sara Bennett. หนึ่งปีของการประกันสังคม ผลกระทบต่อระบบบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข, 2535. (อัดสำเนา)
- สมยศ นาวิการ. การพัฒนารูปแบบการดูแลสุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดวงกมล, 2521.
- \_\_\_\_\_. ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บรรเจิด, 2526.

สมศักดิ์ คุณเงิน, อธิระพล อรุณะกลีกร และสถาพร ลิ้มมณี. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2523. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2533.

สาธารณสุข, กระจ่าง. คู่มือการจัดระบบประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ เล่มที่ 1. กรุงเทพมหานคร : กระจ่างสาธารณสุข, 2534. (อัดสำเนา)

เสาวนีย์ จำเต็มเผด็จศึก และคณะ. บริการผู้ป่วยสำหรับบุตรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 5 (กันยายน 2524) : 1013-1022.

สุชาติ ตริทิพย์ธิดุณ และคณะ. ปัญหาของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. รายงานผลการวิจัยของสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระจ่างสาธารณสุข, 2532.

สุธินี เตชะบุญรัตน์. การศึกษาการบริหารงานของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

สุรเดช วลีอิทธิกุล. (สำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย) ปัญหาในเรื่องการจัดบริการประกันสังคม. เอกสารประกอบการประชุมร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข, 2534.

สำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย. ท่านกับกองทุนประกันสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2534.

แสงทอง แสงมงาม. ปัจจัยบางประการที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสาธารณสุข ด้านรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัย ของประชาชนในชนบท จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล, 2533.

อวยพร ตรงการดี. ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญา-มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.

อำนาจ ศรีรัตนบัลล์ และ รัตนา พิมพ์โกวิท. บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์.  
จุฬาลงกรณ์เวชสาร (มกราคม 2518) : 55-62.

อุษณีย์ คันตรีบุรณ. การสร้างแบบฟอร์มประเมินผลการเยี่ยมบ้านชนิดกระบวนการ-ผลลัพธ์  
สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2528.

#### ภาษาอังกฤษ

Aday, Lu Ann. and Andersen, Ronald. Development of Indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975 : 58-80.

Bellin, Scymor S. and Geiger H. Jack. The Impact of a Neighborhood Health Center on Patients Behavior and Attitudes Relating to Health Care : A Study of a Low Income Housing Project. Medical Care, Vol. 10 (May-June, 1972) : 224-239.

Best, John W. Research in Education. 3 rd.ed. Engle Wood Cliff, N.G. : Prentice - Hall, 1977.

Eck, Sharon A. Consumerism, nursing, and the reality of the resources. Nursing Administration Quarterly. 12 (1988) : 1-11.

Eriksen, Lillian R. Patient Satisfaction : An Indicator Donabedian of Nursing Care Quality. Nursing Management. 8 (July 1987) : 31-35.

Deniel, W., W. Biostatistics : A foundation for analysis the health sciences. 4 th ed. Singapore : Kin Keong printing, 1987.



Gilbert Nail, Miller Henry and Spech Harry. An Introduction to Social Work Practice. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1960.

Good, Carter V. Dictionary of Education. New York : Mc Graw - Hill Company, 1973.

Hersberg, Frederick et al. The Motivation to Work. 2 nd ed. New York : John Wiley and Sons Inc., 1959.

Hinshaw, A. J., and Atowood, Jan R. A Patient Satisfaction Instrument : Precision by Replication. Nursing Research. 3 (May - June 1982) : 170-175.

Krech, David. and Crutchfield, Richard S. Individual. in Society. New York : Mc Graw - Hill, 1962.

Levy, P., S., and Lemeshow, S. Sampling for health professionals. Belmont, CA : Lifetime learning publication, 1980.

Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. 2 nd ed. New York : Harper and Row, 1970.

Mclver, Shirley. Obtaining the views of outpatients. London : King's Fund Centre, 1991.

Penchansky, Roy. and Thomas, J. William. The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfication. Medical Care. Vol. 19 (February, 1981) : 127-140.

Pollert, Trene E. Expectation and Discrepancies with Hospital Condition as they Actually Exist. International Journal of Nursing Studies. Vol. 8 (1971) : 135-144.

Tiffin, Joseph and Mc Cormick, Ernest J. Industrial Psychology. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall, 1965.

Wolman, Benjamin B. Dictionary of Behavioral Science. Van Nostrand : Reinheld Company, 1973.

Zipkin, A., et al. A Rural Primary Health Care Services in Israel Some Measure of Utilization and Satisfaction Journal of Public Health. Vol. 6 (Nov - Dec 1984) : 566-572.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มการบันทึกเวลาและแบบสอบถาม

---

แบบฟอร์มการบันทึกเวลา ลำดับที่.....  
 HN.....  
 ชื่อ.....

- ผู้ป่วยมาถึงฝ่ายประชาสัมพันธ์เวลา.....ทำบัตรเสร็จเวลา.....
- O.P.D.Card ถึงโต๊ะ Screening เวลา.....
- ได้รับการ Screening เวลา.....Screening เสร็จเวลา.....
- ได้ตรวจเวลา.....ตรวจเสร็จเวลา.....
- ยื่นใบสั่งยาเวลา.....ได้รับยาเวลา.....
- ยื่นใบ Lab เวลา.....ได้รับผลเวลา.....
- ยื่นใบ X-rays เวลา.....ได้รับผลเวลา.....
- ผู้ป่วยมาถึง OR เล็ก เวลา.....ทำการผ่าตัดเสร็จเวลา.....
- ผู้ป่วยมาถึงห้องฉีดยา/ทำแผลเวลา.....ฉีดยา/ทำแผลเสร็จเวลา.....

แบบสอบถาม

ลำดับที่

1-3

แผนก.....

4

โครงการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล  
พุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

โปรดเขียนเครื่องหมาย  หน้าข้อความที่ตรงกับความจริง  
และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

5

2. อายุ.....ปี

6-7

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. คู่

3. หม้าย

4. หย่า

5. แยกกันอยู่

8

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

2. บ. 1-4

2. บ. 5-7

4. ม. 1-3

5. ม. 4-6

6. ประกาศนียบัตร/

7. อนุปริญญา

อาชีวศึกษา

8.ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพ (ระบุลักษณะอาชีพ).....

10-11

6. รายได้.....บาท/เดือน

12-16

7. ที่อยู่อาศัย

1. เขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก
2. นอกเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก
3. อำเภออื่นในจังหวัด
4. ต่างจังหวัด

17

8. ที่ทำงาน

1. เขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก
2. นอกเขตเทศบาลเมืองพิษณุโลก
3. อำเภออื่นในจังหวัด
4. ต่างจังหวัด

18

9. ท่านเคยมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลพุทธชินราช  
มาก่อนหรือไม่

1. เคย
2. ไม่เคย

19

10. สถานที่ที่ท่านใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเวลาเจ็บป่วย

1. โรงพยาบาลพุทธชินราช
2. โรงพยาบาลหรือสถานบริการสาธารณสุขอื่น ๆ  
ของรัฐ
3. โรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิกภายในจังหวัด
4. โรงพยาบาลเอกชนหรือคลินิกต่างจังหวัด
5. อื่น ๆ ระบุ.....

20

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพุทธชินราช  
ในแต่ละข้อความจะมีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง    หมายความว่า ท่านยอมรับและ เห็นด้วยกับข้อความนั้น หรือได้ประสบเหตุการณ์  
หรือสภาพการณ์ตามข้อความนั้น โดยแท้จริงและ ไม่มีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น
- เห็นด้วย            หมายความว่า ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นหรือท่านได้ประสบกับสภาพการณ์ตาม  
ข้อความนั้นมาบ้าง
- ไม่แน่ใจ            หมายความว่า ท่านตัดสินใจลง ไปไม่ได้เด็ดขาดว่า ท่านเห็นด้วยหรือไม่เห็น  
ด้วยกับข้อความนั้น ๆ คือยังลังเลใจอยู่
- ไม่เห็นด้วย        หมายความว่า ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น หรือยังไม่ได้ประสบกับเหตุการณ์  
ตามข้อความนั้น
- ไม่เห็นด้วย-  
อย่างยิ่ง            หมายความว่า ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างแท้จริง หรือไม่เคยประสบ  
กับสภาพการณ์ตามข้อความนั้นด้วยตนเอง

โปรดเขียนเครื่องหมาย ( / ) ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงหรือใกล้เคียง  
กับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในระดับใดระดับหนึ่ง เพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
11. ในการทำบัตร ท่านรู้สึก เบื่อหน่ายที่ต้องรอนาน						<input type="checkbox"/> 21
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เวช - ระ เบี่ยนให้บริการรวดเร็วดี						<input type="checkbox"/> 22
13. ท่านได้รับความสะดวกกับ การที่มี เจ้าหน้าที่อย่าง เพียงพอในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> 23

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
14. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่เวช- ระเบียนมีค่าที่เฉยเมยกับท่าน						<input type="checkbox"/> 24
15. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพูดจา สุภาพกับท่าน						<input type="checkbox"/> 25
16. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนมีค่าที่ เป็นกันเองกับท่าน						<input type="checkbox"/> 26
17. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนแสดง ความรำคาญเมื่อท่านซักถาม						<input type="checkbox"/> 27
18. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่เวช - ระเบียนกรอกประวัติของ ท่านได้ถูกต้อง						<input type="checkbox"/> 28
19. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่เวช- ระเบียนกระตือรือร้นในการ ให้บริการแก่ท่าน						<input type="checkbox"/> 29
20. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่เวช - ระเบียนช่วยแก้ไขปัญหาให้ ท่านได้						<input type="checkbox"/> 30
21. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนพร้อม ที่จะให้คำแนะนำหรืออธิบาย ต่อท่าน						<input type="checkbox"/> 31
22. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ เวชระเบียนง่ายต่อการ เข้าใจ						<input type="checkbox"/> 32

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
23. คำอธิบายของ เจ้าหน้าที่ เวชระเบียนทำให้ท่านสับสน ไม่รู้จะทำอย่างไรหลังจาก ทำบัตรแล้ว						<input type="checkbox"/> 33
24. เวลาที่ท่านรอตรวจโรค ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้อง รอนาน						<input type="checkbox"/> 34
25. ท่านรู้สึกว่าหน่วยตรวจโรคนี้ เตรียมพร้อมที่จะให้บริการ ต่อท่าน						<input type="checkbox"/> 35
26. ท่านรู้สึกว่าหน่วยตรวจโรคมี การจัดระบบให้บริการ เป็น ระเบียบดี						<input type="checkbox"/> 36
27. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ให้ความ สนใจและ เอาใจใส่ท่าน เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/> 37
28. แพทย์แสดงความร่าคาญ เมื่อท่านซักถาม						<input type="checkbox"/> 38
29. ท่านรู้สึกว่าพยาบาลแสดง ความเป็นกันเองกับท่าน						<input type="checkbox"/> 39
30. ท่านรู้สึกว่าพยาบาลมีสีหน้า บึ้งตึงและพูดจาไม่ไพเราะ กับท่าน						<input type="checkbox"/> 40



ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
31. เมื่อท่านอยากให้แพทย์ตรวจ อะไรแพทย์ก็ตรวจให้ท่านได้						<input type="checkbox"/> 41
32. เมื่อท่านอยากให้แพทย์ตรวจ โรคอื่น ๆ อีกท่านรู้สึกว่ แพทย์คง ไม่เต็มใจจะทำ อย่างนั้นให้						<input type="checkbox"/> 42
33. ท่านรู้สึกว่แพทย์ได้ตรวจ ร่างกายท่านอย่างละเอียด						<input type="checkbox"/> 43
34. ท่านรู้สึกว่แพทย์ไม่สามารถ บอกได้ว่าท่านป่วยเป็นอะไร						<input type="checkbox"/> 44
35. ท่านรู้สึกพอใจ เพราะแพทย์ ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวใน ระหว่างการเจ็บป่วยแก่ท่าน						<input type="checkbox"/> 45
36. ท่านรู้สึกไม่พอใจ เพราะ แพทย์ไม่ได้บอกว่ท่านป่วย เป็นโรคอะไร						<input type="checkbox"/> 46
37. ท่านรู้สึกว่พยาบาลให้คำ แนะนำแก่ท่านได้เป็นอย่างดี						<input type="checkbox"/> 47
38. เวลารอรับยา ท่านรู้สึก เบื่อหน่ายเพราะต้องรอนาน						<input type="checkbox"/> 48
39. ท่านรู้สึกว่บริการห้องยา เป็นระเบียบดีไม่สับสน						<input type="checkbox"/> 49
40. ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ห้องยา แสดงสีหน้ายิ้มแย้มกับท่าน						<input type="checkbox"/> 50



ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
41. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา มีท่าที เป็นกันเองกับท่าน						<input type="checkbox"/> 51
42. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา พูดจาสุภาพกับท่าน						<input type="checkbox"/> 52
43. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา แสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม						<input type="checkbox"/> 53
44. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา สามารถจัดยาได้ตามใบสั่ง ยาของแพทย์						<input type="checkbox"/> 54
45. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา มีความระมัดระวังในการจัดยา						<input type="checkbox"/> 55
46. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ที่ห้องยา ขาดความระมัดระวังในการ จ่ายยาให้ถูกคน						<input type="checkbox"/> 56
47. เมื่อท่านยื่นใบสั่งยาให้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องยา ท่านรู้สึก ว่าเจ้าหน้าที่ห้องยา ไม่ได้ บอกอะไรแก่ท่านเลย						<input type="checkbox"/> 57
48. เจ้าหน้าที่ห้องยาได้อธิบาย วิธีการใช้ยาแก่ท่านจนเป็น ที่เข้าใจ						<input type="checkbox"/> 58
49. ท่านรู้สึกว่าการอธิบายบน ฉลากยาของท่านง่ายแก่การ เข้าใจ						<input type="checkbox"/> 59

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....
- 4. ....

ปัญหาและอุปสรรค

- 1. ....
- 2. ....
- 3. ....

วันที่ สัมภาษณ์.....  
ผู้สัมภาษณ์.....

ภาคผนวก ข

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) จากสูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบในข้อนั้น} \cdot 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

2. ค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) จากสูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum f x}{N}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  = มัธยฐานเลขคณิต

$\sum f x$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

$N$  = จำนวนคะแนนทั้งหมด

3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$SD = \sqrt{\frac{\sum f x^2}{N} - \left(\frac{\sum f x}{N}\right)^2}$$

เมื่อ SD = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum f x$  = ผลบวกของผลคูณระหว่างคะแนนกับความถี่ของคะแนนนั้น

$\sum f x^2$  = ผลบวกของผลคูณระหว่างคะแนนกำลังสองกับความถี่ของคะแนนนั้น

$N$  = จำนวนคะแนนทั้งหมด

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product-Moment Correlation Coefficient) จากสูตร

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

ภาคผนวก ค

ขั้นตอนของบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก

## ขั้นตอนของบริการแผนกผู้ป่วยนอก

ประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอนดังนี้

### 1. การลงทะเบียน

1.1 ผู้ป่วยใหม่ ติดต่อฝ่ายประชาสัมพันธ์ บอกอาการเจ็บป่วย เจ้าหน้าที่จะให้เบอร์ตรวจโรค ไปทำบัตรที่ฝ่ายเวชระเบียนและสถิติ เจ้าหน้าที่จะชกประวัติส่วนตัวและบันทึกในบัตรตรวจโรค (O.P.D. Card) และเจ้าหน้าที่คัดกรองแต่ละแผนกจะมารับบัตรไป

1.2 ผู้ป่วยเก่า จะแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- ผู้ที่นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลมาด้วย ผู้ป่วยจะยื่นบัตรประจำตัว และบอกอาการเจ็บป่วย หรือแผนกที่ต้องการตรวจกับฝ่ายประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่จะแนบบัตรประจำตัวผู้ป่วยพร้อมเบอร์ตรวจโรค ให้ฝ่ายเวชระเบียนและสถิติ ค้นบัตรตรวจโรค และเจ้าหน้าที่คัดกรองแต่ละแผนกจะมารับบัตรไป

- ผู้ที่ไม่ได้นำบัตรประจำตัวผู้ป่วยของโรงพยาบาลมา ผู้ป่วยจะแจ้ง ชื่อ นามสกุล บัตรที่มามาตรวจครั้งสุดท้าย ให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ๆ จะจดรายละเอียดพร้อมแนบบัตรตรวจโรคให้ผู้ป่วยมาแจ้งที่ฝ่ายเวชระเบียนและสถิติ เจ้าหน้าที่จะค้นบัตรให้ถ้าไม่พบจะทำให้ใหม่ และเจ้าหน้าที่คัดกรองแต่ละแผนกจะมารับบัตรไป

สำหรับผู้ป่วยที่แพทย์นัดมาตรวจ ติดตามผลการรักษา (follow up) ฝ่ายเวชระเบียนและสถิติจะค้นบัตรตรวจโรคไว้ให้ล่วงหน้า ผู้ป่วยไปติดต่อที่เจ้าหน้าที่คัดกรองหน้าห้องตรวจแผนกต่าง ๆ ได้ โดยไม่ต้องยื่นบัตร

### 2. การคัดกรองผู้ป่วย (Screening)

พยาบาลประจำห้องตรวจแผนกต่าง ๆ จะเป็นผู้คัดกรอง โดยการชกประวัติ อาการเจ็บป่วยอย่างคร่าว ๆ พร้อมทั้งวัดความดันโลหิต ออกทงุมิร่างกาย ชีพจร การหายใจ และชั่งน้ำหนัก และจัดเข้ารับการตรวจกับแพทย์ตามห้องตรวจต่าง ๆ หรือตามแพทย์นัด

3. การตรวจรักษา มีขั้นตอนการตรวจรักษา 3 ขั้นตอน คือ

3.1 การตรวจที่ไม่มีการสืบสวน (Investigate) ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการหรือขั้นตอนทางรังสีวินิจฉัย หรือตรวจพิเศษอื่น ๆ ผู้ป่วยจะได้รับการตรวจรักษาและรับยาได้เลย

3.2 การตรวจที่มีการสืบสวน (Investigate) ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ หรือขั้นตอนทางรังสีวินิจฉัย หรือตรวจพิเศษอื่น ๆ เมื่อผู้ป่วยได้รับผลแล้ว ต้องการมาพบแพทย์อีกครั้ง เพื่อรับการรักษาและรับยา

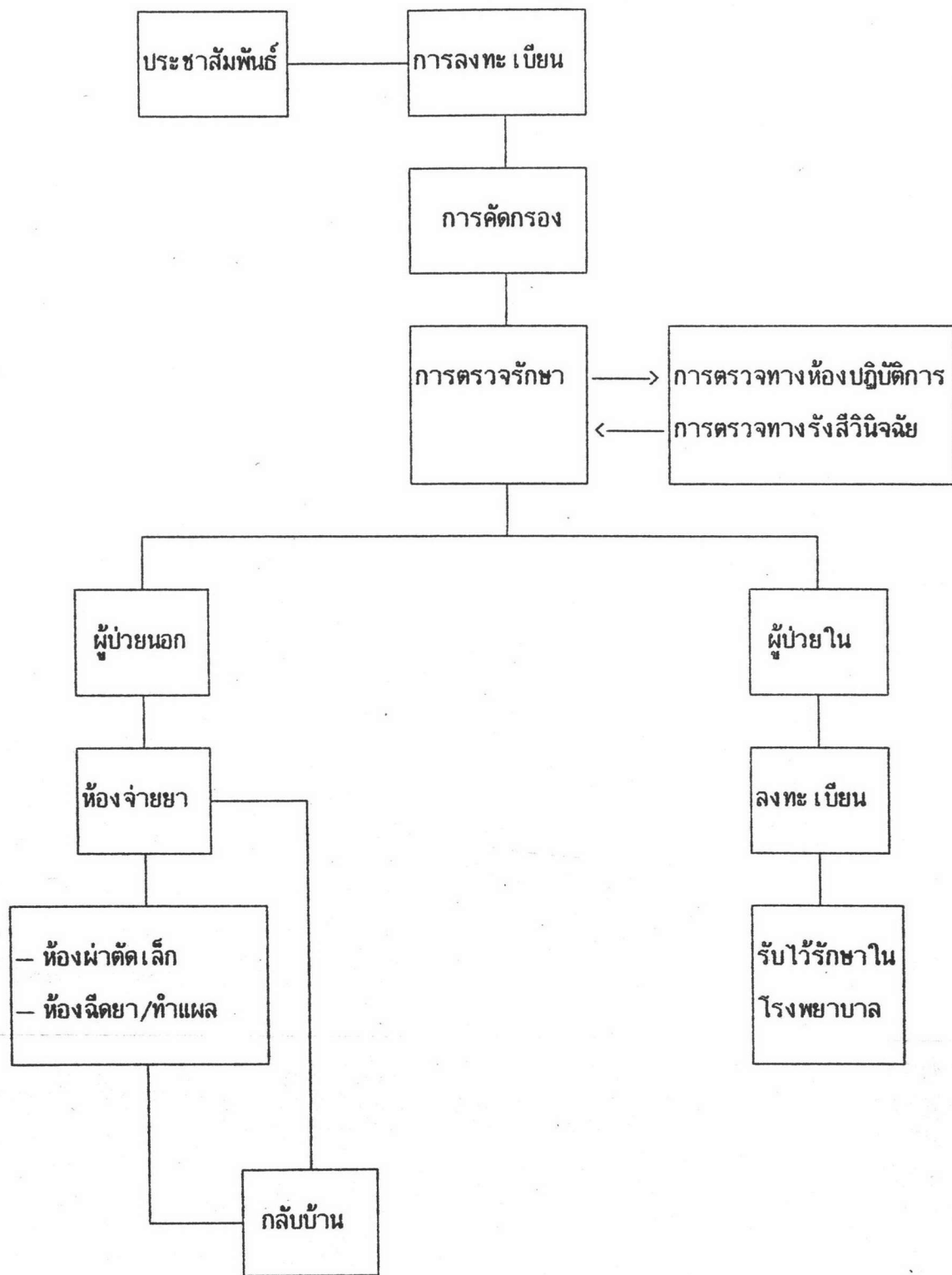
3.3 การตรวจที่แพทย์ส่งผู้ป่วยต่อไปยังห้องผ่าตัดเล็ก หรือห้องทำแผล หรือห้องฉีดยา แพทย์ประจำห้องตรวจจะให้การรักษาและให้ไปรับยาก่อนที่จะไปรับการผ่าตัด ทำแผลหรือฉีดยา

สำหรับผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ผู้ป่วยต้อง ไปลงทะเบียนรับไว้เป็นผู้ป่วยในที่ฝ่ายรับไว้รักษาในโรงพยาบาล

#### 4. การรับยา

ผู้ป่วยจะยื่นใบสั่งยาให้กับเจ้าหน้าที่คิดเงิน จ่ายเงินค่ายา และรอรับยา

สำหรับผู้ป่วยใช้ประกันสังคม ต้องยื่นบัตรประจำตัว และบัตรรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงมหาดไทย เมื่อมาติดต่อทำบัตรที่เจ้าหน้าที่เวชระเบียนและสถิติ ที่ช่องทำบัตรผู้ป่วยประกันสังคม เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ทราบและตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งจะให้ใช้สิทธิ และแนบใบรายงานสรุปการรักษาผู้ป่วยนอก (ประกันสังคม) ไปกับบัตรตรวจโรค (O.P.D. Card) และทำรหัสที่บัตรตรวจโรคด้วยแถบสีน้ำฟ้า พร้อมกับแนบมตราয়คำ ว่า "ประกันสังคม" ลงบนบัตรตรวจโรค, บัตรประจำตัวผู้ป่วย และให้ผู้ป่วยไปนั่งรอรับการตรวจตามแผนที่ต้องการตรวจ ถ้าผู้ป่วยประกันสังคมต้อง ได้รับการตรวจที่มีการสืบสวน (Investigate) ด้วยขั้นตอนทางห้องปฏิบัติการ ทางรังสีวินิจฉัย หรือตรวจพิเศษอื่น ๆ พยาบาลประจำห้องตรวจจะลงรายการและจำนวนเงินของค่าตรวจต่าง ๆ ลงในรายงานสรุปการรักษา เมื่อแพทย์ตรวจเสร็จผู้ป่วยจะนำใบสั่งยา & รายงานสรุปการรักษาไปยื่นให้เจ้าหน้าที่ห้องยาคิดเงินและรอรับยา บางรายต้องได้รับการผ่าตัดเล็ก ฉีดยาห้องทำแผล เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการรับบริการ



แผนผังแสดงขั้นตอนของบริการแผนกผู้ป่วยนอก



## ประวัติผู้เขียน

นางสาว กมลศรี เตชะจำเริญสุข เกิดวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2496 ที่จังหวัดพิษณุโลก ปีการศึกษา 2517 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาล อนามัยและผดุงครรภ์ วิทยาลัยพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2533 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 6 ฝ่ายเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลพุทธชินราช จังหวัดพิษณุโลก

