

## REFERENCES

1. วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. ทุกข์ สมุทัยในระบบสาธารณสุข และหลักประกันสุขภาพคนไทย  
เอกสารประกอบการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการประจำปีของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข  
2539.
2. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และ Sara Bennett. หนึ่งปีของการประกัน  
สังคม:ผลกระทบต่อระบบบริการการแพทย์และสาธารณสุข.กระทรวงสาธารณสุข 2535.
3. Chulalongkorn Hospital Annual Report 1996 - 1997.
4. พินทุสร เหมพิสุทธิ. ต้นทุนการตรวจทางห้องปฏิบัติการและการตรวจทางรังสีวินิจฉัย ตึก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาค  
วิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร : 2535.
5. อนุวัฒน์ สุขชุตikul. ระบบประกันสุขภาพ. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข ปีที่ 2 ฉบับที่ 2  
เมษายน - มิถุนายน 2537.
6. Health System Research Institute. Health care financing in Thailand. Contemporary  
Health Issue No. 1/95, Thailand.
7. Kiranandana T. Health Insurance in Thailand. The Health Card Programme in  
Thailand 1988.
8. Stephen J. Williams, Paul R. Torrens. Introduction to health services: fourth edition.  
Delmar Publishers Inc, United States of America 1993.
9. Techachamreonsuk K. The Study of Social Insurance Patients' Satisfaction with Outpatient  
Department Service at Buddachinarath Hospital. Pitsanulok Province. Master's Thesis.  
Faculty of graduated Studies, Chulalongkorn University 1991.
10. Kankeow K. A Study of Out-patient Service to Health-Insured People at Thasae  
Hospital, Chumpon Province. J Health Science 5 (July-September 1996);3: 431-5.
11. Kamol-Rattanakul P. et al. Service Provision to Insured Workers by Contracted  
Hospital in Samutprakan in 1992. Health Insurance Monograph Series Number 7.  
Ministry of Public Health 1993.

12. Poosuntisumpun Y. Factors Affecting the Selection of Main Contractor Hospitals according to the Social Security Act 1990 among Insured Persons in Patumtanee Province. Master's Thesis in Public Health. Mahidol University 1995.
13. Prangprasit S. Factors Affecting Medical Services Utilization of Insured Persons at the Phanakornsiayutthaya Hospital According to the Social Security Act B.E. 2533. Journal of Health Science 4 (Jan.-Mar.); 1 : 1-12.
14. พะยอม ศิริบุญ, สุดา วิไลเลิศ และพนิดา กาญจนพงศ์กุล. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่องานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชลบุรี. วารสารโรงพยาบาลชลบุรี (มกราคม – เมษายน 2540) 49 – 57.
15. สายสุนีย์ ทับทิมเทศ, พิริยะ นุชบงศ์. การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรามาริบัติ. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยมหิดล. พ.ศ. 2530.
16. Treethipthikun S. Problems of outpatient at Psychological Kornkaen hospital. Research report of Medical department, Ministry of Public Health 1989; 7-9.
17. Jumdermpadetsurk S et al. Outpatient service for personnel's children in Chulalongkorn hospital. Chulalongkorn Med Journal 1981; 25 (5): 1013 – 1021.
18. สุธินี เตชะบุญรัตน์. การศึกษาการบริหารงานของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.
19. Abel-Smith B. Health Insurance in Developing Countries: Lessons from Experience. Health Policy and Planning 7 (1992); 3: 215-26.
20. Kitphapaiampon, T. Household Decision-Making and the Utilization of Medical Services : A Case Study of the Health Card Programme. Master's Thesis. Thammasat University, 1988.
21. Permpoonwatanasuk C. The Health Card Programme in Ratchaburi Province: A Case Study. Master's Thesis. Thammasat University, 1985.
22. Thanachaisethavut B. A Situation of the Implementation of Social Security Act 1990. Arom Pongpangan Foundation, November 1992.
23. Sattravaha O. Pattern of Medical Service Utilization among Community affected by Health Card Programme. Master's Thesis in Public Health. Mahidol University 1985.

24. Tangcharoensathien V. et al. Bureau of Health Policy and Planning Ministry of Public Health. Health seeking behaviour of the insured workers in Samutprakan. Health System Research Journal 2 (Jan - Mar 1994); 1: 26-8.
25. Jitchinakul S. Hospital's Expenditure : A Case Study of Lerd-Sin Hospital. Master's Thesis in Biostatistics. Mahidol University 1981.
26. Oumtaneer A. Knowledge and Opinion of Medical Personnel and Insured Persons on Medical service Provision according to the Social security Act 1990 in Metropolitan Area. Master's Thesis. Mahidol University 1993.
27. Prasertsook R. A Study of Time Motion and Satisfaction on Outpatient Service at Damnernsaduak Hospital, Ratchaburi Province. Master's Thesis in Science Health Development Programme. Faculty of Graduated Studies, Chulalongkorn University 1991.
28. Durongpisitkun V. Outpatient Satisfaction with Service of Ramathibodi Hospital. Master's Thesis in Nursing. Faculty of Graduated Studies, Mahidol University 1982.
29. Pasook P. Factors Affecting Patient Satisfaction with Outpatient Pharmacy Service at Chulalongkorn Hospital. Master's Thesis, Faculty of Pharmacy. Mahidol University 1996.
30. Pornanan W. Knowledge, Attitude and Practice of the Insured Persons toward Injuries or Sickness Benefits in Social Security Act 1990 in Samutsakorn Province. Master's Thesis in Health Administration. Mahidol University 1992.
31. ปราบกรม วุฒิพงษ์ และคณะบรรณาธิการ. ระบบประกันสุขภาพของไทย. นครปฐม: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล, 2532.
32. ประกันสังคม, สำนักงาน. กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และประมวลกฎหมายกระทรวง ระเบียบ คำสั่งและประกาศที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533. กองวิชาการและแผนงาน สำนักงานประกันสังคม, 2535.
33. สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ. การจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533: วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน. กระทรวงสาธารณสุข 2534.

## **APPENDIX**

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคม เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย เรื่อง  
 สถานการณ์การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ป่วยประกันสังคม ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม  
 พ.ศ. 2533

---

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้มี 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดเขียนเครื่องหมายหน้าข้อความที่ตรงกับความจริง และเติมข้อความในช่องว่างที่เว้นไว้ให้

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

คู่

หม้าย

หย่า

แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้เรียนหนังสือ

ประถมศึกษาปีที่ 1-6

มัธยมปีที่ 1-3

มัธยมปีที่ 4-6

ประกาศนียบัตร/ อาชีวศึกษา

อนุปริญญา

ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ (โปรดระบุลักษณะอาชีพ) .....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ..... บาท

- ต่ำกว่า 3,000 บาท
- 3,001 - 5,000 บาท
- 5,001 - 7,000 บาท
- 7,001 - 9,000 บาท
- 9,001 - 12,000 บาท
- 12,001 - 15,000 บาท
- 15,001 - 20,000 บาท
- มากกว่า 20,001 บาท

7. สถานที่อยู่อาศัย (ปัจจุบัน) ตำบล.....อำเภอ ..... จังหวัด.....

8. สถานที่ทำงาน (ปัจจุบัน) ชื่อ.....อำเภอ .....จังหวัด.....

9. ท่านเคยมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มาก่อนหรือไม่

- เคย ( ไปครบบูจำนวนครั้งที่มา ) ประมาณ ..... ครั้ง
- ไม่เคย

ถ้าเคยมารับบริการ ขณะนั้นได้ทำประกันสังคมไว้กับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์แล้วใช่หรือไม่

- ใช่
- ไม่ใช่
- ไม่แน่ใจ

10. ท่านได้ขึ้นทะเบียนทำประกันสังคมไว้กับโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์มานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 ปี

1 - 2 ปี

2 - 3 ปี

มากกว่า 3 ปี

11. จำนวนครั้งของการมารับบริการที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ภายหลังจากที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม

กับโรงพยาบาล

0 ครั้ง

1 - 3 ครั้ง

4 - 6 ครั้ง

มากกว่า 6 ครั้ง

12. สถานที่ที่ท่านใช้บริการอย่างสม่ำเสมอเวลาเจ็บป่วย

โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

โรงพยาบาล หรือสถานบริการสาธารณสุขอื่นๆ ของรัฐ

โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก

อื่นๆ ( โปรดระบุ) .....

13. เหตุผลสำคัญที่ทำให้ครั้งนี้ท่านมารับบริการตรวจรักษาที่นี้คือ.....

.....

.....

14. ในคราวหน้าหรือปีต่อไป ท่านคิดว่าจะเลือกมาใช้บริการที่นี้อีกหรือไม่

ใช่ เพราะ ( โปรดระบุเหตุผล) .....

ไม่ใช่ เพราะ ( โปรดระบุเหตุผล) .....

ไม่แน่ใจ เพราะ ( โปรดระบุเหตุผล) .....

ก. โปรดเขียนเครื่องหมายลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ในการทำบัตรตรวจโรค ท่าน รู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องใช้เวลานาน					
2. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องบัตรมี ท่าทีเฉยเมยกับท่าน					
3. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องบัตร ให้บริการรวดเร็วดี					
4. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องบัตร พูดจาสุภาพกับท่าน					
5. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรแสดงความ รำคาญเมื่อท่านซักถาม					
6. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ท่าน					
7. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรยินดีให้คำ อธิบายและคำแนะนำแก่ท่าน					
8. ท่านรู้สึกว่าพยาบาลมีสีหน้าบึ้ง ตึงและพูดจาไม่ไพเราะกับท่าน					
9. ท่านรู้สึกว่าพยาบาลเอาใจใส่ใน การให้บริการแก่ท่าน					
10. พยาบาลแสดงท่าทีเป็นกันเอง กับท่าน					



ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. ท่านรู้สึกที่ใช้เวลาในการรอ ตรวจจากแพทย์นาน					
12. เมื่อท่านอยากให้แพทย์ตรวจ โรคอื่นๆอีก ท่านรู้สึกว่าแพทย์ไม่ เต็มใจจะทำอย่างนั้นให้					
13. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ได้แนะนำวิธี การปฏิบัติตัวในระหว่างเจ็บป่วย แก่ท่าน					
14. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ให้ความสนใจ ใจและเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
15. แพทย์แสดงความรำคาญเมื่อ ท่านซักถาม					
16. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ได้ตรวจร่างกาย ท่านอย่างละเอียด					
17. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ไม่สามารถ บอกได้ว่าท่านป่วยเป็นอะไร					
18. เวลารอรับยา ท่านรู้สึกเมื่อ หน่ายเพราะต้องรอนาน					
19. เจ้าหน้าที่ห้องยาไม่สนใจที่จะ ให้บริการท่าน					
20. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องยาพูด จาสุภาพกับท่าน					

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
21. เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดงความ รำคาญเมื่อท่านซักถาม					
22. เจ้าหน้าที่ห้องยายินดีให้คำ อธิบายแก่ท่านเมื่อท่านต้องการซัก ถาม					
23. ท่านรู้สึกว่ายาที่โรงพยาบาลจัด ให้มีคุณภาพดี					
24. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำที่ห้องตรวจ ปฏิบัติการพุดจาสุภาพกับท่าน					
25. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำที่ห้องตรวจ ปฏิบัติการเต็มใจที่จะให้บริการแก่ ท่าน					
26. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำที่ห้องตรวจ ปฏิบัติการไม่สนใจที่จะให้บริการ ท่าน					
27. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำเสียเวลาในการรอ ผลตรวจทางห้องปฏิบัติการนาน					
28. ท่านรู้สึกพอใจกับการที่ผู้ป่วย ประกันสังคมถูกแบ่งแยกการให้ บริการจากผู้ป่วยทั่วไป					
29. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำโรงพยาบาลจัด ระบบการให้บริการเป็นระเบียบดี					
30. ท่านรู้สึกว่ายาน้ำขั้นตอนต่างๆใน การให้บริการยุ่งยาก สับสน					

ความพึงพอใจ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
31. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพของการให้บริการไม่สะดวก					
32. ท่านรู้สึกพอใจกับขั้นตอนต่างๆในการให้บริการ					
33. ท่านรู้สึกไม่พอใจกับเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ					
34. ท่านรู้สึกไม่พอใจต่อบริการทั้งหมดของโรงพยาบาล					

ข. โดยภาพรวมแล้วท่านคิดว่าบริการของ 5 หน่วยงานเหล่านี้ ได้แก่ ห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องตรวจปฏิบัติการ ห้องเอกซเรย์ และห้องยา ท่านพอใจบริการส่วนใดมากที่สุด โปรดเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

.....  
 .....

ค. ปัญหาและอุปสรรค

.....  
 .....

ง. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

.....  
 .....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนอกแบบสอบถาม

ผู้วิจัย

**CURRICULUM VITAE**

Name	Puangpen Ritteeverakul
Sex	Female
Date of Birth	February 13, 1965
Marital Status	Single
Nationality	Thai
Education Qualification	Mahidol University 1984 – 1989. Bachelor Degree of pharmacy
Designation	Pharmacist Pharmacy Department Chulalongkorn Hospital

