

REFERENCES



- Avis, M., Bood, M., & Arthur, A. (1995). Satisfying solutions? A review of some unresolved issues in the measurement of patient satisfaction. **Journal Advance Nursing** Aug 22(2):316-322.
- Boonjun, P. (2002). **Quality of service and customer satisfaction towards health care services at the medical outpatient department (OPD Med) , Bamrasnaradura institute, 2003.** Master's Thesis of Public health (Health systems Development) , Chulalongkorn University.
- Boonyanuruk, P. (1998). **Quality Assurance of nurse.** Bangkok: Wangmail blue print.
- Chaipayom, O. (1999). **Client's Satisfaction Towards Health Care Services at the Out-Patient Department, Siriraj Hospital.** Master's Thesis , Public Health Administration , Faculty of Nursing , Mahidol University.
- Chang, K. (1997). Dimensions and indicators of patients' perceived nursing care quality in hospital setting. **Journal of Nursing Care Quality** 11(6):26-37.
- Kannasoot , P. (1992). **Statistic for research of Behavior science.** Bangkok : Chulalongkorn University.
- Kubtanon, K. (1995). **Result of Programme Quality Assurance of nurse toward Quality assurance of nurse : A case study of Arthopedic ward, Siriraj Hospital.** Master's Thesis , Nursing Administration , Faculty of Nursing , Chulalongkorn University.
- Larrabee, J.H. (1995). The changing role of the consumer in health care quality. **Journal of Nursing Care Quality** Jan 9(2):8-5.
- Leininger, M. (1988). **Caring: An essential human need.** Detroit: Wayne State University.

- Maslow, A.H.(1970). **Motivation and personality**. (2nd ed.).New York:Harper&Lung : 332-339.
- Orem,D.E.(1991). **Nursing:Concepts of practice**. 4th ed. St.Louis:Mosby Year Book.
- Oxler,K.F.(1997). Achieving patient satisfaction :resolving patient complaints. **Holistic Nursing Practice** , Jul 11(4):27-34.
- Purtchongruk, M.(1995). **Related of between process of nursing care and management of risk nurse and satisfaction nursing toward nursing services of patients , King Chulalongkorn Memorial Hospital**. Master's Thesis, nurse.
- Reuwattanna , A.(1999). **Satisfaction of consumer of Out-patient , Aumnajjareag** ,Master's Thesis , Science : Public Health Administration , Faculty of Nursing ,Mahidol University.
- Singchangchai ,P. and Kuropakornphong, W.(1993). **Technical and Develop tool research of nursing**. Faculty of Nursing ,Prince of Songkla University. Songkla: Adline place Co.,Ltd.
- Sonaluk ,L.(2000) **Satisfaction and patients'needs in quality of nursing service of ophthalmic out-patient department , Khon Kaen hospital**. Master's Thesis ,Faculty of Nursing ,Khon-Kaen University.
- Suriyachaiyakorn, J., Mongkolsuk, M.,Thanarun, M., and Wong-ake, C.(1996). **Quality control of conventional radiography**. 2nd ed. Bangkok : P.A. Living.
- Tengbunanatum, W.(1998). **Dictionary English-Thai**. Bangkok : Silverpin product.
- Taylor,C&Lillis,C & Lemone,P.(1993). **Fundamentals of Nursing: the art and science of nursing care**. 2nd Philadelphia:J.B. Lippincott Company.
- Ware,J.E.,Davies,A.A.,&Stewert,A.L.(1978). The measurement and meaning of patient Satisfaction. **Health & Medical care services review**. Jan-Feb(1):1-15.

Yeamkuntitawan, J.(2002). **Satisfaction of consumer radiology department ,
Thanyaruk Hospital.** A research report of Thunyaruk Hospital.

Young, W.B,Minnick, A.F.,& Marcantonio, R.(1996). How wide is the gap in defining quality care ? Comparison of patients and nurse perceptions of important aspects of patient care. **Journal of Nursing Administration**, May 26(5):15-20.

APPENDICES

Appendix A

Interview Form & Questionnaire

Interview Form

Subject: Assessment of consumer needs and satisfaction with the Diagnostic Radiology service in community hospital, Krabi Province

The objective of this interview form is to research the consumer, who is the patient, family member or relative. This process starts from the time of customer registration until the time the film is received. The answers provided are confidential and not affect your future service. The overall results may be used to improve service.

3 sections

Section 1 – General Information of the Consumer

Section 2 – Needs and satisfaction of the consumer of Diagnostic Radiology in the Community hospitals in Krabi

Section 3 – Recommendations, Comments and open discussion

Thank you for spend your time for interview.

Mr.Chatchai Buakaew

Master degree candidate of Public Health

In Health Systems Development

Interviews form

Date.....

Section 1 General information of the consumer**Explanation** Please answer the questions and mark ✓ in to ()

1. You are

- 1 () Patient 2 () Father/mother 3 () spouse
4 () Children 5 () Sisters/Brothers

6 () Niece/nephew 7 () Others (Specify).....

2. Sex

- 1 () Male 2 () Female

3. Marriage status

- 1 () Single 2 () Couple
3 () Divorce / Separate

4. Age..... Years old

5. Religion

- 1 () Buddhist 2 () Catholic
3 () Muslim 4 () Others (Specify).....

6. Education Levels

- 1 () No education 2 () Primary school
3 () Secondary school 4 () High school
5 () Por wor cor. 6 () Por wor sor
7 () Bachelor 8 () Higher than bachelor
9 () Others (Specify).....

7. Occupation

- 1 () agriculture 2 () Government officer
3 () Labor 4 () Student
5 () Trader 6 () State enterprise
7 () Others (Specify)

8. Income.....Baht/month

9. Consumer right of the patient

- 1 () Right of the patient 2 () Insurance
3 () Gold card (Free fees) 4 () Social Security card
5 () 30 baht card 6 () Pay by own self
7 () Right of the Royal patient 8 () Right of the priest

10. Type of the patient

- 1 () Out patient 2 () In patient

**For
researcher****P1** **SC2** **ST3** **AG4** **RE5** **ED6** **OC7** **IN8** **R9** **S10**

Section 2. Interview form of Need and satisfaction of the consumer during using the service

Explanation Section 2 of the interviews form consist of

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. X-ray service system | 7 questions (1.1-1.7) |
| 2. Working method, environment and safety | 9 questions (2.1-2.9) |
| 3. Consumer right of the patient | 5 questions (3.1-3.5) |

The consumer answer the question by the interviewer ask and explain the question and mark ○ to the answers which use rating scale 4 levels 1,2,3 and 4. The follow are the standards of the score

Interpretation of the score of the need

4 – Highest level in the activity or behavior which achieves the need in every case.

3 – High level in the activity or behavior which achieves the need almost in every case.

2 – Low level in the activity or behavior.

1 – Lowest level in the activity or behavior.

Interpretation of the score of the satisfaction

4 – Most satisfaction at the highest level

3 – High satisfaction

2 – Low level of satisfaction

1 – No satisfaction

Service system Service activities and service behavior	Levels		For researcher
	Needs	Satisfaction	
<u>1. X-ray service system</u>			
1.1 Patient comfort in the x-ray room	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.1 SS 1.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.2 Courteousness of staff	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.2 SS 1.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.3 Waiting time from registration to receiving film	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.3 SS 1.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.4 Staff politeness in addressing consumer	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.4 SS 1.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.5 Staff explanation of the x-ray process	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.5 SS 1.5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.6 Staff listening abilities	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.6 SS 1.6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.7 Fairness in service of the consumer	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.7 SS 1.7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<u>2. Working method and Environment and safety</u>			
2.1 Comfort in the x-ray room	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.1 SS 2.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2 Comfort of changing room	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.2 SS 2.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.3 X-ray room cleanliness	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.3 SS 2.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4 Information board	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.4 SS 2.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5 Safety garments	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.5 SS 2.5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.6 Pregnancy warning sign	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.6 SS 2.6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.7 Fire warning sign	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.7 SS 2.7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Service system Service activities & Service behavior	Levels		For researcher
	Needs	Satisfaction	
2.8 Successful completion of x-ray	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.8 SS 2.8 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.9 X-ray warning sign	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.9 SS 2.9 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<u>3. The consumer right of the patient</u>			
3.1 Fairness and equality of service.	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 3.1 SS 3.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.2 Providing sufficient information for the consumer to make decision about service or treatment	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 3.2 SS 3.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.3 Right to know name of the staff and type of service	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 3.3 SS 3.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.4 Patient / doctor secrecy	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 3.4 SS 3.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3.5 Right to be included in the this research	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 3.5 SS 3.5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

Questionnaire for film reader

Explanation Please mark ✓ in to () or fill in the blank form

The interviewer will read and explain the question to the consumer and mark the consumer response on the appropriate scale.

Interpretation of the score of the need

4 – Highest level in the activity or behavior which achieves the need in every case.

3 – High level in the activity or behavior which achieves the need almost in every case.

2 – Low level in the activity or behavior.

1 –Lowest level in the activity or behavior.

Interpretation of the score of the satisfaction

4 – Most satisfaction at the highest level

3 – High satisfaction

2 – Low level of satisfaction

1 – No satisfaction

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทางรังสีวินิจฉัย
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกระบี่

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทางด้านรังสีวินิจฉัยโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดกระบี่ ผู้รับบริการหมายถึงผู้ป่วยหรือผู้ปกครองหรือญาติ ที่รับบริการถ่ายภาพเอกซเรย์หรืออยู่กับผู้ป่วยขณะรับบริการทางรังสีวินิจฉัยเริ่มตั้งแต่ขึ้นบัตรเอกซเรย์จนกระทั่งได้ผลฟิล์มเอกซเรย์ การตอบแบบสัมภาษณ์ของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ไม่มีผลต่อการเข้ารับบริการในครั้งนี้อีกหรือครั้งต่อไป ตรงกันข้ามคำตอบของท่านจะแสดงการมีส่วนร่วมทางความคิดเห็นและมีส่วนช่วยพัฒนาคุณภาพบริการทางด้านรังสีวินิจฉัยให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการทางรังสีวินิจฉัยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ(คำถามปลายเปิด)สามารถ เสนอแนะระบบบริการ สิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงหรือบอกความต้องการและความพึงพอใจโดยอิสระ

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้สัมภาษณ์

นายชัชชัย บัวแก้ว

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาพัฒนาระบบสาธารณสุข

แบบสัมภาษณ์ □□□

วคป.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง โปรดให้คำตอบที่ตรงตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน โดยเลือกทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความหรือเติมข้อความหรือตัวเลขลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านเป็น

- 1 () ผู้ป่วย 2 () บิดา/มารดา 3 () คู่สมรส 4 () บุตร
5 () พี่น้อง 6 () หลาน 7 () อื่นๆ (ระบุ).....

2. เพศ

- 1 () ชาย 2 () หญิง

3. สถานภาพสมรส

- 1 () โสด 2 () คู่ 3 () หม้าย/ หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่

4. อายุ..... ปีบริบูรณ์

5. ศาสนา

- 1 () พุทธ 2 () คริสต์
3 () อิสลาม 4 () อื่น ๆ (ระบุ).....

6. ระดับการศึกษา

- 1 () ไม่ได้เรียน 2 () ประถมศึกษา 3 () มัธยมศึกษาตอนต้น
4 () มัธยมศึกษาตอนปลาย 5 () ปวช. 6 () ปวส.
7 () ปริญญาตรี 8 () สูงกว่าปริญญาตรี
9 () อื่น ๆ (ระบุ).....

7. อาชีพ

- 1 () เกษตรกรรม 2 () รับราชการ 3 () รับจ้าง
4 () นักศึกษา 5 () ค้าขาย 6 () เอกชน/รัฐวิสาหกิจ
7 () อื่น ๆ (ระบุ)

8. รายได้..... บาท/เดือน

9. สิทธิของผู้ป่วยที่ใช้ในการรับบริการ

- 1 () สิทธิผู้สูงอายุ 2 () เบิกได้
3 () บัตรทองประเภทยกเว้นค่าธรรมเนียม 4 () บัตรประกันสังคม
5 () บัตรทองประเภทประเภทต้องจ่าย 30 บาท 6 () จ่ายค่ารักษาเอง
7 () สิทธิในพระบรมราชานุเคราะห์ 8 () สิทธิสมณะนักบวช

10. ประเภทของการรับบริการ

- 1 () ผู้ป่วยนอก 2 () ผู้ป่วยใน

สำหรับผู้วิจัย

P1 SC2 ST3 AG4 RE5 ED6 OC7 IN8 R9 S10

ส่วนที่ 2. แบบสัมภาษณ์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขณะรับบริการทางรังสีวินิจฉัย

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ส่วนที่ 2 ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1. ระบบบริการเอกซเรย์ | จำนวน 7 ข้อ(ข้อ 1.1-1.7) |
| 2. วิธีการปฏิบัติงาน,สิ่งแวดล้อมและ | จำนวน 9 ข้อ(ข้อ 2.1-2.9) |

การป้องกันอันตรายจากรังสี

- | | |
|--|--------------------------|
| 3. การจัดการบริการตามคำประกาศสิทธิของผู้ป่วย | จำนวน 5 ข้อ(ข้อ 3.1-3.5) |
|--|--------------------------|

ผู้รับบริการจะเป็นผู้ตอบคำถาม โดยมีผู้สัมภาษณ์เป็นผู้อ่านคำถาม อธิบายความหมายที่ตรงกับประเด็นข้อคำถามและทำเครื่องหมาย ล้อมรอบ คำตอบที่ผู้รับบริการต้องการตามค่าประมาณ (Rating scale) 4 ระดับ 1,2,3 และ 4 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนและการแปลค่าคะแนนที่ได้ดังนี้

ส่วนของความต้องการ

- | | | |
|-----|----------------|--------------------------------------|
| ให้ | 4 คะแนนหมายถึง | มีความต้องการมากที่สุด |
| ให้ | 3 คะแนนหมายถึง | มีความต้องการมาก |
| ให้ | 2 คะแนนหมายถึง | มีความต้องการน้อย |
| ให้ | 1 คะแนนหมายถึง | ไม่ต้องการ หรือไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง |

ส่วนของความพึงพอใจ

- | | | | |
|-----|---------|---------|--|
| ให้ | 4 คะแนน | หมายถึง | ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด หรือได้รับการตอบสนองมากที่สุด ในกิจกรรมหรือพฤติกรรมนั้น |
| ให้ | 3 คะแนน | หมายถึง | ได้รับความพึงพอใจมากหรือได้รับการตอบสนองมาก ในกิจกรรมหรือพฤติกรรมนั้น ๆ |
| ให้ | 2 คะแนน | หมายถึง | ได้รับความพึงพอใจน้อยหรือได้รับการตอบสนองน้อย ในกิจกรรมหรือพฤติกรรมนั้น ๆ |
| ให้ | 1 คะแนน | หมายถึง | ไม่พึงพอใจหรือต้องการได้รับการตอบสนองในกิจกรรมหรือพฤติกรรมนั้น ๆ แต่ไม่ได้รับ |

ระบบบริการ กิจกรรมบริการ และพฤติกรรมบริการ	ระดับ		สำหรับผู้วิจัย
	ความต้องการ	ความพึงพอใจ	
1.ระบบบริการเอกซเรย์			
1.1 เมื่อมาถึงห้องเอกซเรย์ท่านได้รับความสะดวกในการติดต่อในการใช้บริการ	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.1 SS 1.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.2 เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ใช้วาจาที่สุภาพกับท่านเมื่อมารับบริการที่ห้องเอกซเรย์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.2 SS 1.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.3 การใช้เวลารอคอย ตั้งแต่เริ่มยื่นบัตรห้องเอกซเรย์จนกระทั่งได้ผลฟิล์มเอกซเรย์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.3 SS 1.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.4 การเรียกชื่อค่านำหน้าของท่านด้วยคุณ แทนค่านำหน้า นาย นาง นางสาว ทุกครั้ง	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.4 SS 1.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.5 ท่านได้รับการอธิบายขั้นตอนวิธีการตรวจต่างๆในการเอกซเรย์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.5 SS 1.5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.6 การให้ความสนใจรับฟังขณะที่ท่านพูดด้วยความสนใจอย่างต่อเนื่อง	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.6 SS 1.6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
1.7 ท่านได้รับการตามคิวที่วางบัตรตามลำดับก่อน-หลัง ถูกต้องและยุติธรรม	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 1.7 SS 1.7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.วิธีการปฏิบัติงานและสิ่งแวดล้อม การป้องกันอันตรายจากรังสี			
2.1 มีความเย็นสบายขณะอยู่ในห้องเอกซเรย์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.1 SS 2.1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.2 สถานที่สะดวกสบายในการเปลี่ยนเสื้อผ้า	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.2 SS 2.2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.3 ห้องเอกซเรย์สะอาด	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.3 SS 2.3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.4 มีบอร์ดให้ความรู้	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.4 SS 2.4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.5 มีการใช้เสื้อตะกั่ว,ถุงมือตะกั่ว ,แผ่นตะกั่วกำบังอวัยวะต่าง ๆ	1 2 3 4	1 2 3 4	NS2.5 SS 2.5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.6 มีป้ายเตือนการตั้งครุภัณฑ์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.6 SS 2.6 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2.7 มีไฟสัญญาณเตือนหน้าห้องเอกซเรย์	1 2 3 4	1 2 3 4	NS 2.7 SS 2.7 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

ต้นฉบับ หน้าขาดหาย

CURRICULUM VITAE

Name : Mr. Chatchai Buakaew

Date of Birth : 28 March 1971

Place of Birth : Krabi Province

Education

1998 : Degree of Bachelor of Science
(Radiological Technology)
Mahidol University

Workplace : Khlongtom Community Hospital (X-RAY)
Khlongtomtai Sub-district, Khlongtom District,
Krabi Province

Position : Radiological Technologist

