

## เอกสารอ้างอิง

- 1.สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. แบบประเมินตนเองตามมาตรฐานHA. กรุงเทพฯ:บริษัทดีไซร์ จำกัด,2544:i
- 2.ชูชัย ศุภวงศ์. คุณภาพบริการทางการแพทย์และจริยธรรมของแพทย์. Health System Research Journal ,1994 ;2 : 300
- 3.อนุวัฒน์ ศุภชติกุล. การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ . สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐ. กรุงเทพฯ : สุรสีห์การพิมพ์,2536: 124-134
- 4.Oberst,M.T. Patient's Perception of Care: Measurement of Quality and Satisfaction. Cancer ,1984; (53Suppl) : 2366-2375.
- 5.องอาจ วิบุตศิริ, จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, มยุรี จิระวิศิษฎ์. การวิจัยประเมินผลโครงการนำร่อง การพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM. ภาควิชาเวชศาสตร์ ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2540
- 6.โยธิน แสงวดี พิมลพรรณ อิศรภักดี และมาลี สันภูวรรณ .ปัญหาและทุกข์ของประชาชน เมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ,2543
- 7.สรรพรวิชัย อัครเรืองชัย. Patient Safety : Concept and Practice. กรุงเทพฯ: บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2545 : 2-3
- 8.สมัย อภาภิรม.จากความป่วยไข้ ถึงแนวคิดใหม่เพื่อสุขภาพ. กรุงเทพฯ: บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2540: 2
- 9.สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.โรงพยาบาลของรัฐในรูปแบบใหม่.กรุงเทพฯ: ฮีร์ จำกัด,2542
- 10.พรหมมินทร์ หอมหวน .การร้องเรียนแพทย์ กรณีทูลเวชปฏิบัติ : กรณีศึกษาจากการร้องเรียนในหนังสือพิมพ์ (พ.ศ.2533-2540).วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาการบริหารกฎหมายทางการแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล,2542
- 11.วรรณดี ศุภวงศานนท์. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

- 12.คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9, กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). มิถุนายน 2544.
13. Steffen ,G . Quality Medical Care: A Definition . The Journal of American Medical Association. 260 (1) : 56-61
- 14.Michel Wensing, Glyn Elwyn .Method for incorporating patients 'views in health care. BMJ [online] 2003 April [cited 2003 Sep 18] ; 326 : 877-879 . Available from : [http:// bmj.bmjournals.com](http://bmj.bmjournals.com)
- 15.Fitzpatrick R .Survey of Patient Satisfaction :I : Important general consideration BMJ [online] 1991 [cited 2003 Oct 3] ; 302 : 887-906. Available from : [http:// bmj. bmjournals.com](http://bmj.bmjournals.com)
- 16.Janne D.Graham. Quality Health Care: What consumers want? . Quality healthcare . [Online] 2001 December [cited 2003 Dec11] ;32 Available from : <http://www.oecdserver.org/news>
- 17.----- [Online] 2001 December [cited 2003 Dec11 ] Available from : <http://www.hyperdictionary.com/dictionary/opportunity>
18. .----- [Online] 2001 December [cited 2003 Dec11 ] Available from : <http://www.hyperdictionary.com/dictionary/improvement>
- 19.อนุวัฒน์ ศุภชติกุลและคณะ.เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ:คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด ,2544 ; 5:243-245
- 20.Webster N. New Webster's Dictionary. New York:Simon&Schuste;1995:332
- 21.Brent C.James.Features of Effective Team. [Online] [cited 2003 Dec11] Available from : <http://www.ihc.com/xp/ihc/documents/institute/teams.ppt>
- 22.วันเพ็ญ สอนสีดา .ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จังหวัดนนทบุรี . วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,2545 : 78-79,83
- 23.Kathy Mott.The Consumer Perspective. [Abstract] MJA [online] 2001 [cited 2003 Dec17] ; 175:75-76 Available from : [http:// www.mja.com](http://www.mja.com)

24. Charuwan Tadadej. Patients' Perception of Quality Hospital Service : A Study in Four Hospitals located in metropolitan Bangkok : Dissertation for Doctor of Philosophy in Development Administration (School of Public Administration). The national Institute of Development Administration. ,2000
25. Slater , Read E .” Triage Nurse in Emergency Department.” *American Journal of Nursing* .70(January1990 ): 127-129.
- 26. Parasuraman, A. et al. SERVPERF versus SERVQUAL : Reconciling Performance-Based Perception-Minus Expectations Measurement of Service Quality .*Journal of Marketing* ,1994; 58(January):125-131
27. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์และคณะ .การวิจัยและพัฒนาดัชนีชี้วัดคุณภาพบริการของโรงพยาบาลคู่สัญญาภายใต้ระบบประกันสังคม:ระยะที่1การสร้างและทดสอบดัชนีชี้วัดคุณภาพ กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน,2544 : 29
28. Parasuraman A Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry . A Conceptual model of service quality and its implications for future research .*Journal of Marketing*, 1985;49:41-50
29. Joseph. M. Juran . Healthcare improvement. Juran Institutes 2003. [online]. [cited 2003 Nov13] Available from : <http://www.juran.com/lower>
30. CCHSA. A Guide to the Develop and Use of Performance Indicators. Canadian Council on health Services Accreditation,1991.
31. อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุลและคณะ.ขั้นตอนการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ รูปแบบสำหรับบริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด ,2543 :1
32. Palmer, R.H. Considerations in Defining Quality of Health Care. In : Palmer, R.H., Donabedian ,A., Povar, G.I., eds. *Striving for Quality in Healthcare : An Inquiry Into Policy and Practice* .Ann Arbor, Mich: Health Administrative Press, 1991
33. Donabedian, Avedis. Explorations in Quality Assessment and Monitoring ,vol1: The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Ann. Arbor, MI: Health Administration Press., 1980
34. Council on medical Service , America Medical Association. Quality of Care. *JAMA*, 1986;256:1032-4

35. Mulley, A.G., Jr. Industrial Quality Management Science and Outcome Research: Responses to Unwanted Variation in Health Outcomes and Decisions. In: Blumenthal D, Scheck, A.C. eds. Improving Clinical Practice : Total Quality Management and the Physician. San Francisco : Jossey Bass, 1995
36. Donabedian, Avedis. The Quality of Care: How can it be Assessment ?. The Journal of the American Association, 1988 ; 260(12)(September 23-30):1743-1746
- 37. Thomas L Delbecq. Quality of Care through the Patient 's eye. BMJ [online] [cited 2003 Nov 13]; Available from : <http://bmj.bmjournals.com/cqi/content>
38. Ellen J. Gaucher Richard J. Goffey. Total Quality in Health Care . San Francisco : Jossey- Bass Publishes, 1993 :290
39. Ramirez-Sanchez TJ, Najera-Aguilar P, Nigegenda-Lopez G . Perception of the quality of care in the health services in Mexico Perspective of the users. [Abstract] Salud Publica mex. [online] 1998 Jan-Feb [cited 2003 Nov 13]; 40(1) :3-12 Available from : <http://www.medline/>
40. JACHO. National Library of Health Indicators (NLHI) [online] 1999 [cited 2003 Sep 18] Available from : <http://www.jacho.org>. Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization ; USA.
41. เรณูวรรณ หาญวาทฤทธิ์. อนามัยชุมชน เล่ม 1. นนทบุรี : ยุทธรินทร์การพิมพ์ , 2540
42. ประดิษฐ์ สุจฉายาและคณะ. สถานการณ์ระบบบริการสุขภาพและวิสัยทัศน์ระบบสุขภาพไทย. [online] 2003 Sep [cited 2004 Feb 10] Available from : [http://library.hsri.or.th/?](http://library.hsri.or.th/)
43. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. ระบบบริการสุขภาพ. [online] 1997 November [cited 2003 Sep 18] :1-34. Available from : [http://www.stou.ac.th/Thai/Grad\\_Study\\_school/shs /DOC/no2/no2-3.doc](http://www.stou.ac.th/Thai/Grad_Study_school/shs /DOC/no2/no2-3.doc)
44. ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์. (ม.ป.ป.)
45. สุกัลยา คงสวัสดิ์. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการให้บริการในโรงพยาบาล 9 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. นนทบุรี : ฝ่ายประเมินผลและแผนสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข , 2543
46. พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 (เอกสารอัดสำเนา). กรุงเทพฯ : ทันตแพทยสมาคมแห่งประเทศไทย . (ม.ป.ป.)

- 47.พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522. ฉบับสารสอง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุตรไพศาล,2542
- 48.Bastin H .Consumers Representative on Health Service Delivery –you win some ,you lose some: The State of play in Health Consumer Representation in Australia, Healthcare review .[on line] 1994 May [cited2003Nov13];3(5) Available from : <http://engima.co.nz/hero-article/9905/vol3 no5 -003.htm/>
- 49.National Resource Center for Consumer Participation in Health. Improve Health Service through Consumer Participation. [online] 2002 June [cited 2004 Jan 3]: 2-3. Available from : [http:// www.participateinhealth.org.au/why/framework.htm](http://www.participateinhealth.org.au/why/framework.htm)
- 50.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. ก้าวแรก TQM และ CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2541:53.
- 51.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. Hospital Accreditation บทเรียนจากแคนาดา. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2542.
- 52.สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เส้นทางคุณภาพในประเทศไทยกว่าจะมาเป็นสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ : RDP, 2543 : 1-5.
- 53.De Geyndt, Willy. Managing the Quality of Healthcare in Developing Countries. Washing,D.C : The world bank, 1994 : 3.
- 54.สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : บริษัทดีไซร์ จำกัด, 2541 : 150-5.
- 55.สาธารณสุข,กระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวง. ผลการพัฒนางานสาธารณสุขในรอบ 1 ปีของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทหารผ่านศึก, 2539 : 46-7.
- 56.ดุษฐ์ใหญ่เรื่องศรี.คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวงสาธารณสุข .วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล , 2541
- 57.ไพโรพนา ศรีเสน .ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล .วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ,2544 : 1-2

- 58.พัชรี ทองแผ้ว .คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนเขต 2  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2540
- 59.กุลวดี วงศ์มโนวิสุทธิ .การประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วยนอก :การศึกษาโรงพยาบาล  
ชุมชน อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตร์  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข คณะสังคมศาสตร์  
และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ,2542
- 60.วรรณลักษณ์ ดุลยกุล . คุณภาพบริการงานคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลรัฐในจังหวัด  
สระบุรี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2542: 89-90
- 61.สุภาวดี เกตุแก้ว. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา  
จังหวัดอุตรดิตถ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาล  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ,2543
- 62.ดารุณี ศิลอาสน์ . เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการบริการของผู้มารับบริการแผนก  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร .  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก  
,2542 :1-2
- 63.วารี ชลอธรรม. การศึกษาคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาล  
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ,2544
- 64.ศศิธร คชศิลา. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราด ปี2542  
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
มหาวิทยาลัยบูรพา,2544
- 65.อัชฌา ห่วยลอย .คุณภาพบริการในมุมมองของญาติผู้ป่วยจิตเวช แผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลจิตเวชทั่วไปในเขตภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหา  
บัณฑิต สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2544 : 65,70
- 66.ชาติชาย ชินวัตร. ทักษะของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ ของ  
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ,2545 : 62-65

- 67.ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ . คุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี .วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา คณะ มหาวิทยาลัยมหิดล , 2541
- 68.เอี่ยมเดือน แก้วสว่าง .การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐที่ดำเนินงานตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า : กรณีศึกษาจังหวัดนนทบุรี . วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล , 2543 :78-86
- 69.พรทิพย์ เนตรแสงศรี . คุณภาพการพยาบาลตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการงานผู้ป่วยในโรงพยาบาลนาแห้ว จังหวัดเลย .วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ,2545 : 84-85,89-90
- 70.วีรยา หย่าวิไล . การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร . วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ,2546
- 71.Corrigan PW. Consumer Satisfaction with institutional and Community Care. Community Ment Health J. [online] 1990 April [cited 2004 Jan 3] ;26(2):151-165. Available from : [http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?cmd=Retrieve&db=pubmed&dopt=Abstract&list\\_uids=2191833&itool=iconabstr](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/entrez/query.fcgi?cmd=Retrieve&db=pubmed&dopt=Abstract&list_uids=2191833&itool=iconabstr)
- 72.Makaret Brawley . The Client Perspective : What is quality health care service . [online] 2000 Nov [cited 2004 Jan 3] Available from : <http://www.ugandadish.org/YSRClientP> .
- 73.Veena S Raleign.,et al. Unpacking the patients' perspective : variation in NHS patient experience in England [online] 2003 Feb [cited 2004 March 3] Available from : [http://www.chi.nhs.uk/eng/surveys/4539\\_survey.pdf](http://www.chi.nhs.uk/eng/surveys/4539_survey.pdf)
- 74.Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. [online] [online] 2003 [cited 2004 Jan 10] Available from : <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/>
75. Mary Barker .Patients applaud Community Hospital in hospital experience survey Groundbreaking statewide PEP-C Project aims to educate consumers, improve hospital performance. [online] 2003 June 25 [cited 2004 Jan 10] Available from : [http://www.chomp.org/press\\_room/pages/pr\\_06\\_25\\_2003.html](http://www.chomp.org/press_room/pages/pr_06_25_2003.html)
- 76.Veena S Raleign.,et al. Acute Inpatient Survey. [online] 2003 [cited 2004 Jan 10] Available from : <http://www.doh.gov.uk/>

77. Kime et al. " Self-Assessment and Peer Review : Improving Indonesian Service Providers' Communication With Clients". *International Family Planning Perspective*. [online] March 2000 [cited 2004 Jan 3] ; 26 (1) : 4-12 Available from : <http://www.guttmacher.org/pubs/journals/2600400.html>
78. Runge C., ET AL . Patient Satisfaction and Quality of Life in Oncological Care. *Proc Am Soc Clin Oncol* . [online] 2003 [cited 2004 Jan 3] ; 22: 551 Available from : [http://www.asco.org/asco/publications/abstract\\_print\\_view/0,1148,\\_12-002489-00\\_18-002003-00\\_19-00102564-00\\_29-00A,00.html](http://www.asco.org/asco/publications/abstract_print_view/0,1148,_12-002489-00_18-002003-00_19-00102564-00_29-00A,00.html)
79. Sweeney, J. Leathy, A. "Development of Irish National Patient Perception of Quality of Case Study". *International Journal for Quality in Healthcare* . [online] 2003 [cited 2004 Jan 3] ; 15 : 163-168. Available from : <http://intqhc.oupjournals.org/cgi/content/abstract/15/2/163>
80. Chark PA. Medical practices' sensitivity to patients' needs. Opportunities and practices for improvement. [online] 2003 [cited 2004 Jan 3] Available from : [http://www.pressganey.org/products\\_services/readings\\_findings/external\\_publications.p](http://www.pressganey.org/products_services/readings_findings/external_publications.p)
81. Nshakira et al. "An Assessment of Quality of Out-Patient Clinical Care in District Health Facilities –Tororo District [online] 2000 Nov [cited 2004 Jan 3] Available from : <http://www.ugandadish.org/YSRClientP> .
82. Ansell et al. "Voting with their feet: Public hospital, Health reform, and Patient Choices" *American Journal of Public Health* ,(March 1998) :439-441
83. Opare ,Bernard Kofi. "The effect of user fees on the quality of rural health services. (A Case study from Tororo, Uganda)" 2000 Nov [cited 2004 Jan 3] Available from : <http://www.ugandadish.org/YSRClientP> .
84. Hall J. and Doran M. Patient Sociodemographic Characteristics as Predictors of Satisfaction with Medical Care : A Meta-Analysis. *Social Science and Medicine* [online] 2001 [cited 2004 Jan 18]; 30(7): 811-818 Available from : <http://www.dhs.state.mn.us/HealthCare/pmqi-dfs/Minn2003PublicReport.pdf>



85. Jackson J., Chamberlin J., and Kroenke, K. Predictors of Patient Satisfaction. *Social Science and Medicine* [online] 2001 [cited 2004 Jan 18]; 52(4):609-620  
Available from : <http://www.dhs.state.mn.us/HealthCare/pmqi-dfs/Minn2003PublicReport.pdf>
86. Anderson , E.A. Measuring service quality at a university health clinic. *Journal of Health Care Quality Assurance*, 1995 ;8(2):32-37
87. ทัสสนี นุชประยูร, เต็มศรี ชำนิจารกิจ. สถิติในวิจัยทางการแพทย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ด้านสุขภาพการพิมพ์, 2541:91.
88. ชูศรี คูชัยสิทธิ์ และคณะ .ความพึงพอใจต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลศรีนครินทร์.ขอนแก่น : คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ,2542:18
89. บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ .สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย .กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์,2543
90. กัลยา วาณิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด,2543
91. Munro ,Babara Hazard .Statistical Methods for Health Care Research .Philadelphia : J.B.Lippincott Company ,2001:283-301
92. กัลยา วาณิชย์บัญชา. การวิเคราะห์สถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Window . กรุงเทพฯ : ธรรมสาร จำกัด,2546 :79-100
93. Michel Wensing and Glyn Elwyn .Education and Debate Improving the Quality of Healthcare .Method for Incorporating Patients's Views in Health Care.BMJ. [online] 2003 April [cited 2004 Jan 18] ;326 : 877-879 . Available from :<http://www.bmj.com> Wensing and Elwyn
94. Fuller ,D.,Edwards, N.,Sermsri,S.,Vorakitphonkatorn,S.Gender and Health some Asian Evidence.*Journal of Health and Social Behavior* 1993 ; 34(9):252-271
95. สำนักงานสถิติสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. สถิติสาธารณสุขที่สำคัญ.[online] 2003 [cited 2004 Jan 18] Available from :<http://www.doh.health.moph.go/>
96. สกาวดี ดวงเด่น .คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวัง จากพยาบาลที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร . วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2538
97. วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์.คุณภาพในงานบริการ1.กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด ,2539

98. Consumer 'Health Forum of Australia. Consumer Expectations of generations of General Practice in Australia, 1999. [online] 2001 June [cited 2004 Jan 18] Available from : [http://www.chf.org.au/issues/gp\\_expectations.html](http://www.chf.org.au/issues/gp_expectations.html)
99. อรรถ อาชาฤทธิ์ . ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้ . วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2541
100. Allen D. Spiegel, Florence Kavalier. Better Patient Communications Mean Lower Liability Exposure. Managed Care . [online] 1997 August [cited 2004 Jan 18] Available from : [http://www.managedcaremag.com/archives/9708/9708\\_reducerisk.shtml](http://www.managedcaremag.com/archives/9708/9708_reducerisk.shtml)
101. กุศล สุนทรธรรมา และ วรชัย ทองไทย. ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการใช้บริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล , 2539
102. ชวีวรรณ โกมลิตก . การรับรู้ต่อสิทธิผู้ป่วยของคนไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2544 : 107
103. Mark Hagland . The hidden marketing value of call centre. [online] 2000 November [cited 2004 Jan 18] Available from : <http://www.healthline system.com/pdf/cor>
104. วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร . การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ อาหาร และโภชนาการ : วันที่ 28-29 เมษายน พ.ศ. 2536 (อัสสัมชัญ) โรงแรมรอยัลริเวอร์ กรุงเทพฯ, 2536

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์

โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพระบบบริการสุขภาพใน  
โรงพยาบาลในมุมมองของผู้รับบริการ

## แบบสัมภาษณ์

## เรื่อง

โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล  
ในมุมมองของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ

**มิติโครงสร้าง**

**I. การเข้าถึงบริการ**

ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาล.....

1. มีโทรศัพท์สายด่วน ที่ใช้ในการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาทางสุขภาพ
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาโรคระบาด ให้ท่านทราบ เช่น การป้องกันโรคไข้เลือดออก การออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

**II. ความสามารถในการให้บริการ**

ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาล.....

3. โรงพยาบาลมีทักษะที่ดีในการให้การพยาบาล เช่น เย็บแผล ฉีดยา หรือการใช้เครื่องมือต่างๆ
4. มีแพทย์อยู่บริการตรวจรักษา ทั้งในและนอกเวลาราชการ

**III. เครื่องมือ อุปกรณ์ ยา และสถานที่**

ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาล.....

5. มีเครื่องมือที่สะอาด
6. มีสถานที่สะอาดสะอ้าน

**มิติกระบวนการ**

**I. การดูแลรักษาที่เหมาะสม**

ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับ.....

7. การตรวจดูแลรักษาอย่างรวดเร็ว ตามความเร่งด่วนของท่าน
8. การซักประวัติและตรวจร่างกายจากแพทย์อย่างละเอียดถี่ถ้วน

## II. สัมพันธภาพและการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ

ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับ.....

9. การอธิบายเกี่ยวกับโรค และการตรวจรักษา อย่างเพียงพอ
10. การซักถามชื่อและนามสกุล ก่อนการฉีดยา การให้น้ำเกลือ หรือการตรวจพิเศษใดๆ
11. ทราบชื่อแพทย์ หรือพยาบาลที่ให้การรักษาดูแลท่าน
12. บริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีกิริยามารยาทดี

## III. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับ.....

13. ทราบข้อมูลผลดี/ผลเสียของการตรวจรักษา และส่งต่ออย่างเพียงพอ เพื่อให้ท่านตัดสินใจ
14. การแจ้งค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาให้ทราบล่วงหน้า
15. โอกาสในการสอบถามความคิดเห็นจากแพทย์ท่านอื่น (หรือมีโอกาสเลือกแพทย์ในการรักษา ท่านได้ใหม่)

## IV. การดูแลรักษาอย่างต่อเนื่อง

ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับ.....

16. การดูแลรักษาสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จนอาการดีขึ้น หรือนายจากโรค

### มิติผลลัพธ์

## I. ประสิทธิภาพ II. ความปลอดภัย III. ความพึงพอใจ

ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะ.....

17. นายจากโรค
18. สามารถดูแลตนเองที่บ้านได้
19. ได้รับความปลอดภัยจากการรักษา โดยไม่ผิดพลาด
20. ได้รับบริการที่น่าพึงพอใจ

ID [ ] [ ] [ ] [ ] [ ] [ ]

## แบบบันทึกการสัมภาษณ์

ชื่อโรงพยาบาล.....จังหวัด.....
แผนกผู้ป่วย <input type="checkbox"/> 1.นอก <input type="checkbox"/> 2. ใน
วันที่เข้ารับการรักษา.....
ชื่อผู้สัมภาษณ์.....
ผู้ตรวจแบบสัมภาษณ์.....

## ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการ

1

2

3

ไม่คาดหวังหรือไม่ต้องการ คาดหวังบ้างหรือต้องการบ้างไม่ได้ไม่เป็นไร คาดหวังมาก/ต้องการสูงสุด

## ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ

ข้อที่	ระดับความคาดหวัง	ระดับบริการที่ได้รับ
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

ข้อที่	ระดับความคาดหวัง	ระดับบริการที่ได้รับ
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

## ระดับการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับ

1

2

3

ไม่ได้รับตามความคาดหวัง / ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง ได้รับเท่ากับที่คาดหวัง ได้รับมากกว่าที่คาดหวัง

**ส่วนที่ 2 แบบบันทึกการสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่ เครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความ และเติมค่าในช่องว่าง

● **ปัจจัยส่วนบุคคล**

1. ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์  1. ผู้ป่วย  2. พ่อ/แม่/ลูก  3.ญาติ ระบุความสัมพันธ์.....
2. เพศผู้ให้ข้อมูล  1. ชาย  2. หญิง
3. อายุ.....ปี (จำนวนเต็ม เศษตัดทิ้ง)
4. อาชีพ.....
5. รายจ่าย.....บาท/เดือน
6. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
7. สิทธิในการรักษา.....
8. เหตุผลในการมารับบริการครั้งนี้.....

● **สถานะทางสุขภาพ**

9. ในรอบปีนี้ ท่านเคยมารับการรักษาที่โรงพยาบาล มาก่อนหรือไม่
  - 1. เคยประเภทผู้ป่วย  1.นอก .....ครั้ง  2.ใน.....ครั้ง
  - 2.ไม่เคย
10. การวินิจฉัยโรคในครั้งนี้.....
11. ท่านคิดว่าการเจ็บป่วยครั้งนี้รุนแรงหรือไม่
  - 1.เล็กน้อย  2. ปานกลาง  3.หนักมาก

**ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ หรือประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุง**

- 3.1 ท่านคิดว่าการมารับบริการครั้งนี้ ปัญหาสำคัญที่ท่านพบมีหรือไม่ อย่างไร
  - 1.ไม่มี  2. มี ได้แก่ 1.....2.....3.....
- 3.2 ท่านคิดว่า แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการสุขภาพในโรงพยาบาลตามปัญหาดังกล่าวที่ท่านพบ ควรเป็นอย่างไร.....

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

คู่มือการสัมภาษณ์

## คู่มือการสัมภาษณ์

### เรื่อง

โอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ  
ในโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้รับบริการ

ดำเนินการโดย

นางสาววันดี หาญโยธา (01-904-7091)

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## คำนำ

คู่มือแบบสัมภาษณ์ที่ท่านกำลังอ่านอยู่นี้เป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจโอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ในมุมมองของผู้รับบริการที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลประเภทต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดต่างๆที่สุ่มได้ โดยแบ่งตามเขตราชการส่วนภูมิภาค 12 เขต ได้แก่ จังหวัด นนทบุรี สระบุรี ปราชินบุรี นครปฐม นครราชสีมา เลย อุบลราชธานี สุโขทัย เพชรบูรณ์ เชียงราย ภูเก็ต สงขลา และเขตราชการส่วนกลาง ได้แก่ กรุงเทพฯ โดยในแต่ละโรงพยาบาลสุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก 21 ราย และผู้ป่วยใน 21 ราย

**ผู้ให้สัมภาษณ์** หมายถึง ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล โดยมีอายุ 18ปีขึ้นไป ในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถตอบได้ จะให้ญาติที่มีความผูกพันทางสายเลือดเป็นผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้สัมภาษณ์เป็นผู้มีความสำคัญที่สุด ในการได้ข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ผลตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงควรต้องทราบว่าจะเตรียมตัวอย่างไรบ้าง ก่อนที่จะออกสัมภาษณ์ และควรปฏิบัติอย่างไรในภาคสนาม

### **การเตรียมตัวก่อนออกสัมภาษณ์**

ก่อนที่จะออกปฏิบัติงาน ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องเตรียมตัวให้พร้อมในเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. การทบทวนและทำความเข้าใจแบบสอบถาม

ผู้สัมภาษณ์จะต้องทบทวนทุกคำถามว่า คำถามแต่ละข้อมีจุดประสงค์อะไร ต้องการคำตอบเพื่อหาข้อสรุปอะไร และข้อใดควรถามก่อนหรือหลัง จะทำให้ผู้สัมภาษณ์สามารถถามอย่างต่อเนื่องได้ไม่ติดขัด การหยุดชะงักคำถามเพราะมีว้ออ่านคำถามจะทำให้ผู้ตอบเกิดการอึดอัด ไม่สบายใจ แต่อย่างไรก็ตามไม่ควรถามอย่างต่อเนื่องจนผู้ตอบไม่มีเวลาได้คิด การทบทวนแบบสอบถามจะทำให้ผู้สัมภาษณ์ได้ทราบว่า คำถามใดควรเว้น คำถามใดมีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน (ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ให้คำตอบสอดคล้องหรือขัดแย้งกัน เพื่อจะได้ถามต่อว่าเหตุใด จึงเป็นเช่นนั้น)

#### 2. การทบทวนคำจำกัดความในแบบสอบถาม

ในการสำรวจแต่ละครั้ง จะมีความหมายและคำจำกัดความของคำถามต่างๆ แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้สัมภาษณ์จึงต้องทำความเข้าใจคำจำกัดความเหล่านั้นให้ถูกต้องเสียก่อน เพื่อจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดในการถามและบันทึกคำถาม

#### 3. การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน ผู้สัมภาษณ์จำเป็นต้องมี"คู่มือ" ในการปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือนี้จะรวบรวมตัวอย่างต่างๆ คำจำกัดความตลอดจนข้อควรปฏิบัติที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องทราบไว้

#### 4. การเตรียมอุปกรณ์ต่างๆที่จะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน โดยควรจะมีอุปกรณ์ต่างๆที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานติดตัวไปด้วยทุกครั้ง อุปกรณ์เหล่านี้ ได้แก่

- แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์
- คู่มือแบบสัมภาษณ์
- ปากกา ดินสอ ยางลบ
- กระดาษแข็ง สำหรับรองเขียน
- แฟ้มหรือกระเป๋าสำหรับใส่แบบบันทึกการสัมภาษณ์ที่กรอกเรียบร้อยแล้ว

#### การออกปฏิบัติงานสนาม

ในการออกปฏิบัติงานสนาม ผู้สัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์ เก็บข้อมูลจากผู้รับบริการ ที่ทางคณะผู้ประสานงานได้ทำการสุ่มเลือกไว้ให้ เมื่อมีปัญหาในการทำงาน ต้องทำการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และจดบันทึกไว้ ควรปรึกษาหารือกันในแต่ละวันถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขและป้องกัน

#### การสัมภาษณ์และการบันทึก

ในการสัมภาษณ์และการบันทึกให้ทำการสัมภาษณ์ และบันทึกข้อมูล โดยผู้สัมภาษณ์ ซึ่งก่อนเริ่มสัมภาษณ์ ให้แนะนำตัวเอง อธิบายความเป็นมาและวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ในครั้งนี้อย่างชัดเจนก่อนทุกครั้ง

ในการบันทึกรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคน ให้เริ่มต้นด้วยการลงหมายเลขที่ของแบบบันทึกการสัมภาษณ์ดังนี้

#### แบบสัมภาษณ์เลขที่ (ID)

วัตถุประสงค์ เพื่อสะดวกในการนับจำนวน และสะดวกในการเรียงลำดับและตรวจสอบ

- การให้เลขที่แบบสัมภาษณ์จะเรียงเลขที่ตามลำดับ ซึ่งกำหนดให้เรียบร้อยแล้ว ยกเว้นแบบสัมภาษณ์ที่ไม่สมบูรณ์ หากจะเปลี่ยนฉบับใหม่ ต้องใช้เลขที่เดิม โดยให้ลงหมายเลข ID □□□□□□ □□ ซึ่งกำหนดให้
- ID ในตำแหน่งที่ 1 และ 2 เป็น
  - หมายเลข 1 สำหรับจังหวัด นนทบุรี
  - หมายเลข 2 สำหรับจังหวัด สระบุรี
  - หมายเลข 3 สำหรับจังหวัด ปราชินบุรี
  - หมายเลข 4 สำหรับจังหวัด นครปฐม
  - หมายเลข 5 สำหรับจังหวัด นครราชสีมา
  - หมายเลข 6 สำหรับจังหวัด เลย
  - หมายเลข 7 สำหรับจังหวัด อุบลราชธานี
  - หมายเลข 8 สำหรับจังหวัด สุโขทัย
  - หมายเลข 9 สำหรับจังหวัด เพชรบูรณ์
  - หมายเลข 10 สำหรับจังหวัด เชียงราย
  - หมายเลข 11 สำหรับจังหวัด ภูเก็ต

หมายเลข 12 สำหรับจังหวัด สงขลา

หมายเลข 13 สำหรับจังหวัด กรุงเทพฯ

- ID ในตำแหน่งที่ 3 เป็น ประเภทของโรงพยาบาล
  - หมายเลข 1 เป็น โรงพยาบาลศูนย์
  - หมายเลข 2 เป็น โรงพยาบาลทั่วไป
  - หมายเลข 3 เป็น โรงพยาบาลชุมชน
  - หมายเลข 4 เป็น โรงพยาบาลเอกชน
- ID ในตำแหน่งที่ 4 เป็น ประเภทของผู้ป่วย
  - หมายเลข 1 เป็น ผู้ป่วยนอก
  - หมายเลข 2 เป็น ผู้ป่วยใน

## รายละเอียดของแบบสอบถาม

### การแนะนำตัวเพื่อเข้าสู่การสัมภาษณ์

สวัสดีค่ะ/ครับ/ดิฉัน/ผม เป็นนิสิตปริญญาโทจากคณะแพทยศาสตร์ มาขอทำการสำรวจถึงโอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ตามมุมมองของผู้รับบริการ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงโอกาสในการพัฒนาเกี่ยวกับคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ ในโรงพยาบาล ของผู้รับบริการในโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการสุขภาพในโรงพยาบาล ข้อความที่ท่านตอบจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผย และไม่มีผลผูกพันใดๆต่อท่าน ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอเป็นภาพรวมเพื่อประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ท่านตอบตามข้อมูลที่แท้จริง

### A คำอธิบายทั่วไป

#### ส่วนประกอบ

- แบบสัมภาษณ์ มี 1 ชุด ประกอบด้วย 4 ส่วน
  - ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการ
  - ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
  - ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ และประเด็นสำคัญจากการรับบริการ เรียงตามลำดับความรุนแรงของปัญหาที่ผู้รับบริการได้รับในการมาใช้บริการในครั้งนี้ พร้อมทั้งแนวทางการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพบริการสุขภาพในโรงพยาบาลตามความต้องการของผู้รับบริการ
  - ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

### B การอธิบายการกรอกแบบบันทึกการสัมภาษณ์

#### หน้าที่ 1 รายละเอียดในกรอบสี่เหลี่ยม

##### 1. ชื่อโรงพยาบาล จังหวัด และแผนกผู้ป่วยนอก

วัตถุประสงค์ เพื่อง่ายต่อการค้นประวัติ และการแยกข้อมูลที่ได้จากโรงพยาบาลประเภทต่างๆ

ให้บันทึกชื่อของโรงพยาบาล จังหวัด และแผนก

##### 2. วันที่เข้ารับการรักษา

วัตถุประสงค์ เพื่อใช้สำหรับคัดเลือกตาม Criteria ในกรณีผู้ป่วยใน ประชากรเป้าหมายจะต้องนอนพักรักษาตัวไม่ต่ำกว่า 48 ชั่วโมง

- ในกรณีผู้ป่วยนอกบันทึกวันที่ผู้รับบริการมาใช้บริการที่โรงพยาบาล
- กรณีผู้ป่วยใน บันทึกวันแรกที่ผู้ป่วยมานอนพักรักษาตัว

##### 3. ชื่อผู้สัมภาษณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อต้องการติดตามในกรณีแบบสอบถามไม่สมบูรณ์หรือไม่ชัดเจน

- บันทึกชื่อผู้สัมภาษณ์
6. ผู้ตรวจแบบสัมภาษณ์
- วัตถุประสงค์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลอีกครั้งให้ครบถ้วนสมบูรณ์
- หมายถึงผู้รวบรวมและทำการตรวจแบบสัมภาษณ์เมื่อสัมภาษณ์เสร็จในแต่ละวัน

### C. คำอธิบายรายชื่อ


#### ส่วนที่ 1 แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ

ให้ผู้สัมภาษณ์เลือกระดับคะแนนโดยดูจากความหมายของคะแนนในส่วนของความคาดหวัง และระดับคะแนนของการรับรู้คุณภาพบริการที่ได้รับที่ชี้แจงไว้ในแบบบันทึกการสัมภาษณ์ส่วนที่ 1 ซึ่งมีระดับคะแนนของความคาดหวังในการมารับบริการดังนี้

1	2	3
ไม่คาดหวังหรือไม่ต้องการ	คาดหวังบ้างหรือต้องการบ้างไม่ได้ไม่เป็นไร	คาดหวังมาก/ต้องการสูงสุด

และระดับคะแนนของการรับรู้คุณภาพบริการตามที่ได้รับจริงเป็นดังนี้

1	2	3
ไม่ได้รับตามความคาดหวัง/ ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง	ได้รับเท่ากับที่คาดหวัง	ได้รับมากกว่าที่คาดหวัง

หมายเหตุ มี visual scale  ใช้ประกอบในการสอบถาม โดยนำระดับคะแนนที่ได้มาใส่ในตารางของข้อคำถามที่ 1-20

ข้อคำถามที่ 1 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาล มีโทรศัพท์สายด่วน ที่ใช้ในการให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาทางสุขภาพมากน้อยอย่างไร ..... และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 2 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาลมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือปัญหาโรคระบาดให้ท่านทราบ เช่น การป้องกันโรคไข้เลือดออก การออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น มากน้อยเพียงใด.....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 3 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาลมีพยาบาลมีทักษะที่ดีในการให้การพยาบาล เช่น เย็บแผล ฉีดยา หรือการใช้เครื่องมือต่างๆมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 4 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาลมี แพทย์อยู่บริการการตรวจรักษา ทั้งในและนอกเวลาราชการมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 5 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาลมีเครื่องมือที่สะอาดมากน้อยเพียงใด....และ บริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 6 ท่านคาดหวังหรือต้องการให้โรงพยาบาลมีสถานที่สะอาดสะอ้าน มากน้อยเพียงใด....

และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 7 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการตรวจดูแลรักษาอย่างรวดเร็ว ตามความเร่งด่วนของท่านมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 8 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการซักประวัติและตรวจร่างกายจากแพทย์อย่างละเอียดนุ่มนวล

ข้อคำถามที่ 9 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรค และการตรวจรักษา อย่างเพียงพอมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 10 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการซักถามชื่อและนามสกุล ก่อนการฉีดยา การให้น้ำเกลือ หรือการตรวจพิเศษใดๆมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 11 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับทราบชื่อแพทย์ หรือพยาบาลที่ให้การรักษาดูแลท่านมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 12 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ซึ่งมีกิริยามารยาทดี มากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 13 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับ ทราบข้อมูลผลดี/ผลเสียของการตรวจรักษา และส่งต่ออย่างเพียงพอ เพื่อให้ท่านตัดสินใจมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 14 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการแจ้งค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาให้ทราบล่วงหน้า มากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 15 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับโอกาสในการสอบถามความคิดเห็นจากแพทย์ท่านอื่น (หรือมีโอกาสเลือกแพทย์ในการรักษาท่านได้ใหม่) มากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 16 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับการดูแลรักษาสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จนอาการดีขึ้น หรือหายจากโรคมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 17 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะหายจากโรค หรือมีอาการทุเลาลงมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 18 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับคำแนะนำจนกระทั่งสามารถดูแลตนเองที่บ้าน ได้มากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 19 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับความปลอดภัยจากการรักษา โดยไม่ผิดพลาดมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ข้อคำถามที่ 20 ท่านคาดหวังหรือต้องการที่จะได้รับความพึงพอใจในการบริการมากน้อยเพียงใด....และบริการที่ได้รับจริงๆอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 2 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ข้อ 1 ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์



หมายถึงตัวผู้ป่วย หรือญาติ ในกรณี ผู้ป่วยอายุ ต่ำกว่า 18 ปี หรือผู้ป่วยที่ไม่สามารถตอบได้ โดยระบุความสัมพันธ์เช่น พ่อ แม่ ลูก ซึ่งจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดทางสายเลือด

ข้อ 2 เพศ (ผู้ให้ข้อมูล)

บันทึกเพศ "ชาย" หรือ "หญิง"

ข้อ 3 อายุ

บันทึกอายุเต็มตามจำนวนปี เศษตัดทิ้ง

ข้อ 4 อาชีพ

ให้บันทึกอาชีพหลักที่เขาใช้เวลาส่วนใหญ่ปฏิบัติ โดยการจัดกลุ่มของอาชีพดังนี้

- แม่บ้าน / พ่อบ้าน หมายถึง บุคคลที่อยู่ดูแลครอบครัว ซักผ้า ทำความสะอาดบ้าน ทำอาหาร ไม่ได้รวมถึงอาชีพรับจ้างแม่บ้านตามหอพักต่างๆ
- ค้าขาย หมายถึง ค้าขายทุกประเภท
- ราชการ/รัฐวิสาหกิจ หมายถึง รับราชการสังกัดหน่วยงานของรัฐต่างๆ หรือของรัฐวิสาหกิจ
- กสิกรรม หมายถึง ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์
- รับจ้าง หมายถึง รับจ้างทุกประเภท
- ว่างงาน

ข้อ 5 รายจ่ายเฉลี่ยของท่าน/เดือน

- บันทึกรายจ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวผู้รับบริการ ในที่นี้ หมายถึง ค่าอาหาร ค่าครองชีพ ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าเช่าที่อยู่อาศัย ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าผ่อนชำระส่งสินค้า ทั้งสังหาริมทรัพย์และอสังหาริมทรัพย์

ข้อ 6 ระดับการศึกษาสูงสุด

- กรณีสำเร็จการศึกษาแล้วให้บันทึกระดับการศึกษาสูงสุด
- กรณีกำลังเรียน บันทึกว่า "กำลังเรียน" และระบุระดับที่กำลังเรียน
- กรณีที่ไม่เคยเรียน บันทึก "ไม่ได้เรียนหนังสือ"

ข้อ 7 สิทธิที่ใช้ในการรักษา

หมายถึงการมีสิทธิในการจ่ายค่ารักษาเป็นประเภทใด ในการมารับบริการครั้งนี้ เช่นผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า บัตรประกันสังคม บัตรประกันสุขภาพเอกชน หรือเป็นข้าราชการเบิกได้ เป็นต้น กรณีมีสิทธิซ้ำซ้อน ถามว่ามีในการจ่ายค่ารักษาครั้งนี้ ใช้สิทธิในการรักษาอะไร

สถานะทางสุขภาพ

ข้อ 8 ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ท่าน เคยมารับบริการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้มาก่อนหรือไม่

หมายถึง ใน 1 ปี นับถึงวันสัมภาษณ์ โดยไม่รวมถึงครั้งนี้ ว่าผู้ป่วยเคยมารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่

- **วัตถุประสงค์** เพื่อต้องการทราบถึงประวัติการได้รับการบริการ ให้บันทึกว่า เคย หรือ ไม่เคย ถ้าเคย เติมนจำนวนครั้ง ของการเป็นผู้ป่วยนอก หรือ ผู้ป่วยใน

ข้อ 9 เหตุผลในการมารับบริการครั้งนี้

- **วัตถุประสงค์** เพื่อทราบถึงเหตุผลในการเลือกมารับบริการที่สถานบริการแห่งนี้ ให้บันทึก ตามคำบอกเล่าของผู้รับบริการ เช่น ใกล้บ้าน สะดวกสบาย ตามสิทธิที่ระบุ

ไว้ในบัตร หรือตามหมวด เป็นต้น

ข้อ 10 การวินิจฉัยโรคในครั้งนี้

ให้บันทึกอาการ หรือการวินิจฉัยโรคตามการรับรู้หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ

ข้อ 11 การรับรู้ความเจ็บป่วย

ให้บันทึกตามความรู้สึก หรือการรับรู้อาการของตนตามคำบอกเล่าของผู้รับบริการ

แบ่งเป็น เล็กน้อย ปานกลาง และหนักมาก

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ หรือประเด็นสำคัญที่ควรปรับปรุง

3.1 ให้ถามผู้รับบริการว่า ในการมารับบริการครั้งนี้ ปัญหาที่พบ หรือบริการขั้นตอนใดที่ไม่ได้รับความสะดวก หรือควรปรับปรุงบ้างหรือไม่

ให้บันทึกมี หรือไม่มี ถ้ามี ให้เรียงลำดับตามความรุนแรง

3.2 แนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปัญหาดังกล่าวตามความคิดของท่าน ควรเป็นอย่างไร

ให้บันทึกตามคำบอกเล่าของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ในที่นี้ หมายถึง บริการอื่นๆ ที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือต้องการให้มี นอกเหนือจากประเด็นที่กล่าวมา

## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	ตำแหน่งและสังกัด
1. นายแพทย์จเด็จ ธรรมธัชอารีย์	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. นายแพทย์สรรพรวัช อิศวเรืองชัย	สำนักงานพัฒนานโยบายสุขภาพระหว่างประเทศ
3. นายแพทย์กฤษณ์ พงศ์พิรุฬห์	สำนักงานพัฒนานโยบายระหว่างประเทศ

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาววันดี หาญโยธา เกิดวันที่ 20 สิงหาคม 2511 ที่อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม สำเร็จการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์(เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลชลบุรี จ.ชลบุรี พ.ศ.2533 และสำเร็จการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิตทางสาธารณสุข สาขาพยาบาลสาธารณสุขเวชปฏิบัติ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ.2538 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 7 โรงพยาบาล ดอนตูม อ.ดอนตูม จ.นครปฐม

