

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กัตัญชลี นาคชุ่ม. 2546. การวิเคราะห์ตัวประกอบคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. 2542. มาตรฐานการ พยาบาลในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- กันยา ออประเสริฐ และคณะ. 2539. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความวิตกกังวลของผู้ป่วยในห้อง รอผ่าตัด. วารสารพยาบาลห้องผ่าตัดแห่งประเทศไทย 1 (มกราคม-มิถุนายน 2539) : 45- 53.
- จินตนา ยูนิพันธ์. 2529. แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาล. ในสัมพันธ ์ วิทยาระ นันท์(บรรณาธิการ). มาตรฐานการพยาบาล : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้ว การพิมพ์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2538. เอกสารการสอนชุด จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จวีวัฒน์ คงทอง. 2538. ผลของการใช้มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินต่อ กิจกรรมการพยาบาลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาล กรณีศึกษา : โรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬามณี คุณวุฒิ. 2542. ผลของการใช้มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานต่อ ความพึงพอใจของผู้ป่วยและจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล โรงพยาบาลสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุษฎี ใหญ่เรืองศรี. 2541. คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสงฆ์ กระทรวง สาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- ดุชนิ ยศทอง. 2542. ผลของการใช้โปรแกรมการบริการพยาบาลก่อนผ่าตัดต่อคุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงคราญ ผาสุกและคณะ. 2524. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาริบัติ. รายงานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นวลลักษณ์ บุชบง. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอกตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. 2538. การประกันคุณภาพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. ชลบุรี : โรงพิมพ์วังใหม่บลูพรินต์.
- พิชชดา วิรัชพันธุ์. 2534. ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารของพยาบาลต่อผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลและการรับรู้ของผู้ป่วยที่หน่วยแพทย์เวร-ฉุกเฉิน แผนกตรวจรักษาผู้ป่วยนอก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิรุณ รัตนวณิช. 2545. คุณภาพบริการด้านสาธารณสุขสำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท มายด์ พับลิชชิ่ง จำกัด.
- พิศมัย คุณากรณ์. 2546. ผลการใช้รูปแบบการบริการผู้ป่วยรับใหม่ต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยและความพึงพอใจในงานของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟาริดา อิบราฮิม. 2542. สาระการบริหารพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สามเจริญพานิชย์.
- ยุวดี ฤาชา และคณะ. 2543. วิจัยทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสยามศิลปะการพิมพ์ จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2530. พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์.

- ลออ หุตางกูร. 2529. การประกันคุณภาพในการพยาบาล. มาตรฐานการพยาบาล : ทฤษฎีและการปฏิบัติ. การประชุมวิชาการครั้งที่ 4 วันที่ 16-19 ธันวาคม กรุงเทพมหานคร : เรือนแก้วการพิมพ์.
- วิมลศรี ศรีสุพรรณ และ มะลิจิตร ศิริวัฒนามานานท์. 2536. ศึกษาความพอใจของผู้รับบริการต่องานพยาบาล ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปริวรรย์ 8 (มกราคม-เมษายน 2536) : 45-55.
- วิภา ดรงค์พิศิษฐ์กุล. 2525. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สมจิต หนูเจริญกุล. 2539. การดูแลตนเอง : ศาสตร์และศิลปะทางการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : วี เจ ฟรินดิง.
- สมยศ นาวิการ. 2545. การบริหารแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์บรรณกิจ 1991 จำกัด.
- หทัยรัตน์ โชคชัยธนากุล. 2543. ผลของการใช้โปรแกรมการประกันคุณภาพบริการพยาบาลที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลราชวิถี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรกานต์ ชินพงษ์พานิช. 2545. ผลของการมีส่วนร่วมในโปรแกรมการส่งเสริมสุขภาพต่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกลาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรรช อาชาฤทธิ์. 2541. ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารีย์ วิจารณ์ท์. 2537. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการบริการของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์. รายงานการประชุมวิชาการเรื่องงานวิชาการ : ความก้าวหน้าในวิชาชีพพยาบาล การพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : โรงพยาบาลศิริราช.
- อำภา ดีสีปาน. 2539. ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมหาสารคามศรีเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยเชียงใหม่.

## ภาษาอังกฤษ

- Aday, L., and Anderson, R. 1975. Development of indices of access to medical care. Michigan: Ann Arbor Health Administration Press.
- Antonides, Verhoef and Aalst. 2002. Consumer Perception and Evaluation of Waiting Time: A Field Experiment. Journal of consumer psychology 12(3) : 193-202.
- Bopp, K.D. 1990. How patient evaluate the quality of ambulatory medical encounters: a marketing perspective. Journal of Health Care Marketing 10(March 1990) : 6-15.
- Brown, M. 1992. Nursing management : Issues and ideal : Health care management review. Maryland : An Aspen Publication.
- Bruce, T.A., Bowman, J.M., and Brown, S.T. 1998. Factors that influence patient satisfaction in the emergency department. Journal of Nursing Care Quality. 13(December 1998) : 31-37
- Burns, N., and Grove, S.K. 1993. The practice of nursing research : Conduct critique and utilization. (2 nd ed.). Philadelphia : W.B. Saunder.
- Chaplin, J.P. 1968. Dictionary of Psychology. Oxford: Penquin Books Press.
- Comitt, E., Gallagher, T.C., Villagra, V., and Koop, C.E. 1998. Patient education as medical intervention: A pilot study. HMO Practice 12(1) : 17-23.
- Contor, M.M. 1978. Achieving Nursing Care Standards: Internal and External. Massachusetts: Nursing Resources.
- Corbett, S.W., White, P.D., and Wittlake, W.A. 2000. Benefits of an informational videotape for emergency department. American Journal of Emergency Medicine 18 : 67-71.
- Cynthia, G.J. 1999. Konocle-your socles-off service : Can health care learn from industry?. Nursing Management 30(70) : 16-20.
- Dansky, K.H. and Miles, J. 1997. Patient satisfaction with ambulatory healthcare services: Waiting time and filling time. Hospital & Health Services Administration 42(2) : 165-177.
- Donabedian, A. 1998. The quality of care : How can it be assessed ?. Journal of the American Medical Association 260 : 1743-1748.

- Dube-Rioux, Schmitt and Leclerc. 1989. Consumer reaction to waiting: when delays affect the perception of service quality. Advance in Consumer Research 16 : 59-63.
- Gillies, D. A. 1982. Nursing management: A system approach. Philadelphia: W. B. Saunders.
- Hui, M.K. and Tse, D.K. 1996. What to tell consumer in waits of different lengths: An integrative model of service evaluation. Journal of Marketing 60(April 1996) : 81-90.
- Katz, Karen, Blaire Larson and Richard Larson. 1991. Prescription for the waiting in Line Blues: Entertain, Enlighten and Engage. Sloan Management Review, (Winter) : 44-53.
- Kotler, P. 2000. Marketing management. The millennium ed. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Krouse, H.J. 2001. Video modelling to educate patient. Journal of Advanced Nursing. 33(6) : 748-757.
- Lovelock, C. 2002. Principles of service marketing and management. Pearson Education Indochina Ltd.
- Maister, David. 1985. The psychology of Waiting Lines, in The Service Encounter, John Czepiel, Michael Solomon, and Carol Suprenant, eds. Lexington, MA: Lexington Book : 23-113
- Mason, E.J. 1972. How to write meaningful nursing standard. New York: Meredith.
- Mc, Nealy. 1994. Marketing customer satisfaction happen : a strategy for delighting customer. London : Chapman & Hall.
- Messner, R.L. 1993. What patients really want from their nurses. AJN 8 (August 1993) : 38-41.
- Mitchell, P.H., Ferketich, S. and Jennings, B.M. 1998. Quality health outcomes model. Image 30(First quarter 1998) : 43-46.
- Oermann, M.H., Masserang, M., Maxey, M., and Lange, M.P. 2002. Clinic visit and waiting: Patient education and satisfaction. MEDSURG Nursing 11(5) : 247-250.

- Oermann, M.H. 2003. Effect of educational intervention in waiting room on patient satisfaction. Journal of Ambulatory Care Management 26(2) : 150-158.
- Oermann, M.H., Webb, S.A., and Ashare, J.A. 2003. Outcomes of videotape instruction in clinic waiting area. Orthopedic Nursing 22(2) : 102-105.
- Penchansky, R. and Thomas, J. W. 1981. The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. Medical Care 19(2) : 127-140.
- Polit, D. F. and Hungler, B. P. 1978. Nursing research: Principles and methods. Philadelphia: J.B.Lippincott.
- Risser, N.L. 1975. Development of and instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care setting. Nursing Research 24 : 45-52.
- Rocchiccioli, J.T. and Tilbury, M.S. 1998. Clinical leadership in nursing. Philadelphia : W.B. Saunders Company.
- Rondeau, K.V. 1998. Managing the clinic wait : An important quality of care challenge. Journal of Nursing Care Quality 13(December 1998) : 11-20.
- Sashkin, M. 1984. Participative management : Is an ethical imperative. Organizational Dynamics 12(4) : 5-22.
- Swansburg, R.C. 1996. Management and leadership for nurse managers. 2<sup>nd</sup>. Boston : Jones and Bartlett.
- Swansburg, R.C. 2002. Management and leadership for nurse managers, 3<sup>rd</sup> ed., pp. 359-382. Boston: Jones and Bartlett.
- Taylor. 1994. Waiting for Service: The Relationship Between Delays and Evaluation of Service. Journal of Marketing. 58 : 56-69.
- Tom., et al. 1997. Your life on hold. The effect of telephone waiting time on customer perception. Journal of Direct Marketing 11(3) : 25-31.
- Ware, J.E.Davis, A. and Stewart, A.L. 1978. The measurement and meaning of patient satisfaction. Health & Medical Care Service Review(Vol.1) : 1-15.
- William, S.A. 1997. The relationship of patients perception of holistic nurse caring to the satisfaction with nursing care. Journal of Nursing Care Quality 11(December 1997) : 15-29.

Wylie, L.C. 1994. Case in public relations management. Lincoln wood, Illinois : NTC  
Business Book.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิ		ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อ.ดร. สุวิณี	วิวัฒน์วานิช	อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผศ. อรวมน	ศรียุกตศุทธ	อาจารย์พยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ดร. ดนุลดา	จามจรี	นักวิชาการพยาบาล 7 สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
4. นางสมสมัย	สุธีรคันต์	หัวหน้าฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์
5. นางชนิษฐา	มงคลชีพ	พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนอกอายุรกรรมทั่วไป ภปร.ชั้น 1 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
6. นส. สุนันทา	สวรรณค์ปัญญาเลิศ	หัวหน้าแผนกวิชาการ โรงพยาบาลกรุงเทพ
7. นส. ปณิตดา	ตั้งทรงสุวรรณ	พยาบาลประจำการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกรุงเทพ

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ  
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ  
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64

เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

31 กรกฎาคม 2549

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักการพยาบาล

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. โครงร่างวิทยานิพนธ์ (ฉบับสังเขป) 1 ชุด
  2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 1 ชุด

เนื่องด้วย นางสาวดวงกมล สายเทพ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง " ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย " โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้จึงขอเรียนเชิญ ดร. ดนุลดา จามจรี นักวิชาการพยาบาล 7 เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย ที่นิสิตสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรข้างต้น เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

รักษาราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

ดร. ดนุลดา จามจรี

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 02-218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ โทร. 02-218-9815

ชื่อนิสิต

นางสาวดวงกมล สายเทพ โทร. 0-1451-6221

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64  
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

23 สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้ นิสิตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการ

เนื่องด้วย นางสาวดวงกมล สายเทพ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสัวมิ่งพราย ” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้ นิสิตดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษาโรคที่แผนกอายุรกรรมผู้ป่วยนอก จำนวน 30 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงาน เรื่อง วันและเวลา ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวดวงกมล สายเทพ ดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)  
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ  
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

งานบริการการศึกษา

อาจารย์ที่ปรึกษา

ที่ นิสิต

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 02-218-9806

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ โทร. 02-218-9815

นางสาวดวงกมล สายเทพ โทร. 0-1451-6221

ที่ ศธ 0512.11/

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อาคารวิทยกิตติ ชั้น 12 ซอยจุฬา 64  
เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

23 สิงหาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย

เนื่องด้วย นางสาวดวงกมล สายเทพ นิสิตชั้นปริญญาโทบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง " ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ และระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย" โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการนี้ใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้รับบริการที่มารับการตรวจรักษาโรคที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 60 คน โดยใช้แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และแบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งนี้ นิสิตจะประสานงาน เรื่อง วันและเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยอีกครั้งหนึ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ให้ นางสาวดวงกมล สายเทพ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)

รองคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

สำเนาเรียน

หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

งานบริการการศึกษา

โทร. 0-2218-9825 โทรสาร. 02-218-9806

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ โทร. 02-218-9815

ชื่อนิสิต

นางสาวดวงกมล สายเทพ โทร. 0-1451-6221

ภาคผนวก ค

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

## สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เครื่องมือวิจัย

1. คำนวณหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ซึ่งเป็นการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal consistency)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( \frac{1 - \sum S_i^2}{S^2} \right)$$

เมื่อ $\alpha$	=	สัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถาม
$n$	=	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
$\sum S_i^2$	=	ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนรายข้อ
$S^2$	=	ความแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งฉบับ

2. คำนวณหาความเที่ยงของแบบสังเกต (Interrater reliability) โดยใช้สูตร Polit and Hungler (1978)

$$\text{ความเที่ยงของการสังเกต (Simple Agreement)} = \frac{\text{จำนวนครั้งการสังเกตที่เหมือนกัน}}{\text{จำนวนการสังเกตที่เหมือนกัน} + \text{จำนวนการสังเกตที่ต่างกัน}}$$

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. คำนวณหาค่าร้อยละ โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$



## 4. ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$  = ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$N$  = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

## 5. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X$  = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X^2$  = ผลรวมของคะแนนแต่ละข้อยกกำลังสอง

$n$  = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## 6. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 ค่า ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เป็นอิสระจากกัน (Dependent Samples)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{n \sum D^2 - (\sum D)^2}{n-1}}} \quad df = N - 1$$

เมื่อ  $D$  = ผลต่างของคะแนนแต่ละคู่

$N$  = จำนวนคู่

$df$  = องศาแห่งความเป็นอิสระ

ภาคผนวก ง

ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

## ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง

คือ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลอง

คือ แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วย  
นอกเชิงกระบวนการ

### 3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ

3.2 แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

คู่มือที่ใช้ในการดำเนินการทดลอง

คู่มือโปรแกรมการจัดบริการ  
ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก



จัดทำโดย

นางสาวดวงกมล สายเทพ

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์

## คำนำ

คู่มือการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้พยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยนอกใช้เป็นแนวทางในการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการที่ต้องเข้ารับการบริการหรือการรักษาพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย โดยใช้หลักการวิเคราะห์งานเปรียบเทียบกับมาตรฐานการบริการผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข (2542) ร่วมกับการบูรณาการแนวคิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมของ Swansburg (2002) และแนวคิดทางการตลาดเกี่ยวกับการจัดการเสริมเพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอย (Minimizing the perceived length of the wait) ของ Lovelock et.al. (2002) มาใช้ร่วมกับมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอกซึ่งรายละเอียดในคู่มือนี้ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ของพยาบาล แนวทางการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงานตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก รวมทั้งมาตรฐานการปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือนี้จะเป็นแนวทางในการให้บริการของพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ดวงกมล สายเทพ

ผู้วิจัย

## สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
วิธีใช้คู่มือ	4
แนวคิดและหลักการของโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	5
แนวคิดทฤษฎีการบริหารแบบมีส่วนร่วม	6
บทบาทหน้าที่ของหัวหน้าทีม และบทบาทหน้าที่ของพยาบาลสมาชิกทีม	7
แนวทางการปฏิบัติตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	8
ขั้นตอนการดำเนินงานตามโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก	9
มาตรฐานการปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสัวมิ่งพราย	11
- มาตรฐานที่ 1 การพยาบาลในระยะก่อนตรวจ	13
- มาตรฐานที่ 2 การพยาบาลในระยะตรวจ	15
- มาตรฐานที่ 3 การพยาบาลในระยะหลังตรวจ	16
- มาตรฐานที่ 4 การส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว	18
- มาตรฐานที่ 5 การเคารพในศักดิ์ศรีและสิทธิของผู้ป่วย	20
รายการอ้างอิง	21

### วัตถุประสงค์ของการใช้คู่มือ

1. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจแนวคิดและหลักการของโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
2. เพื่อให้ผู้ใช้คู่มือเข้าใจเป้าหมายและสามารถนำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปปฏิบัติได้
3. เพื่อพัฒนาการจัดบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และประทับใจในบริการที่ได้รับ และเพื่อลดการรับรู้ของช่วงเวลาแห่งการรอคอยขณะรอรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก
2. พัฒนาคณาการทางการพยาบาล พยาบาลได้มีส่วนร่วมในการจัดบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
3. เป็นแนวทางในการจัดระบบบริการสุขภาพ การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. เป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมเสริมระหว่างรอยคอบบริการพยาบาลในรูปแบบอื่นที่มีความเหมาะสมกับแต่ละแผนกในโรงพยาบาล ทำให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ

### วิธีใช้คู่มือ

1. อ่านรายละเอียดและเนื้อหาในคู่มือทั้งหมดให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ
2. ผู้ใช้คู่มือนำคู่มือติดตัวไปขณะปฏิบัติงานทุกครั้ง และสามารถใช้คู่มือเมื่อต้องการศึกษาการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนของการบริการ
3. ผู้ใช้คู่มือสามารถปรึกษาผู้วิจัยได้ตลอดเวลา เมื่อมีข้อสงสัยรายละเอียดและเนื้อหาในคู่มือ

## มาตรฐานการปฏิบัติการบริการผู้ป่วยนอกเชิงกระบวนการและเชิงผลลัพธ์ งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย

**มาตรฐานการพยาบาล** หมายถึง ข้อความที่สามารถวัดได้ และอธิบายถึงสิ่งที่พึงกระทำ และประโยชน์ที่ผู้ป่วยจะได้รับ มีเกณฑ์ชี้วัดที่จะประเมินคุณภาพของการปฏิบัติการพยาบาลได้ ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการพยาบาลแก่ผู้ป่วยทั้งรายบุคคลและรายกลุ่ม ดังนั้น มาตรฐานการพยาบาลถือเป็นจุดเริ่มต้นและเป็นเครื่องมือสำคัญของการประกันคุณภาพด้วยเหตุผลดังนี้ (กองการพยาบาล, 2542 : 3)

1) เป็นหลักการหรือแนวทางในการจัดบริการและการปฏิบัติการพยาบาล เพื่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการโดยมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

2) เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการพยาบาลทั้งด้านวิธีการปฏิบัติและผลลัพธ์ของการบริการพยาบาล ซึ่งจะใช้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพยาบาลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทั้งด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพยาบาล การจัดหาหรือการจัดการทรัพยากร รวมทั้งการกำหนดนโยบาย และการฝึกอบรมอันจะนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้และคุณภาพการพยาบาล

จะเห็นได้ว่ามาตรฐานการบริการพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญสำหรับวิชาชีพการพยาบาลในการปฏิบัติและพัฒนาคุณภาพการพยาบาล รวมทั้งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งต่อผู้รับบริการ สถาบันการบริการและวิชาชีพพยาบาลหรือบุคลากรพยาบาลเองจะต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

**มาตรฐานเชิงกระบวนการ (Process Standard)** หมายถึง กิจกรรมการพยาบาลทุกอย่างที่ถูกกำหนดด้วยข้อความที่เป็นเกณฑ์แสดงถึงการปฏิบัติงานของพยาบาลต่อผู้ป่วยต้องให้มีคุณภาพในระดับการปฏิบัติการพยาบาลที่น่าพอใจ และเป็นที่ต้องการ รวมทั้งคุณภาพของการติดต่อสื่อสารและการบันทึกทางการพยาบาล

**มาตรฐานเชิงผลลัพธ์ (Outcome standard)** หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากกิจกรรมการพยาบาลหรือเป็นการกำหนดมาตรฐานที่บอกถึงผลที่คาดว่าจะเกิดกับกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการพยาบาล ต้องเป็นสิ่งที่พบได้ในผู้ป่วยทุกคนในกลุ่มเป้าหมาย คาดหวังว่าพฤติกรรมของผู้ป่วยจะเปลี่ยนแปลงไปในทางบวก หรือใกล้เคียงกับปกติ จะเห็นได้ว่า เป้าหมายของการปฏิบัติการพยาบาลนั้น พฤติกรรมที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย อาจจะเป็นไปในทางลบหรือทางบวกก็ได้



## โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

### เรื่อง “โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก”

#### หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันในยุคแห่งการแข่งขันการให้บริการสุขภาพของโรงพยาบาล ประกอบกับ การปฏิรูประบบบริการสุขภาพ (Health care reform) ที่มุ่งเน้นการดำเนินงานเชิงรุก การสร้างเสริมสุขภาพให้ถึงพร้อมทั้งสุขภาพกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ โดยนำโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามาใช้ร่วมกับการพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐานเดียวกันตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้น โรงพยาบาลทุกแห่งจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพบริการ คำนวณรูปแบบการจัดบริการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ ส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับ

โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก มีความสอดคล้องกับคุณภาพมาตรฐานของ Hospital Accrediation และมาตรฐานการพยาบาลการบริการผู้ป่วยนอกของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2542) เป็นสิ่งที่ผู้บริหารทุกโรงพยาบาลคาดหวังให้เกิดขึ้น การจัดบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ได้มาตรฐานร่วมกับแนวคิดทางการตลาดบริการ จะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามขั้นตอน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เวลาที่ผู้รับบริการต้องรอคอยบริการลดลง สามารถให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ ไว้วางใจต่อบริการที่ได้รับ ช่วยให้โรงพยาบาลสามารถจัดบริการได้ตามมาตรฐานเพื่อมุ่งสู่โรงพยาบาลคุณภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้พยาบาลได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการผู้ป่วยนอก และโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
2. เพื่อให้พยาบาลได้มีส่วนร่วมในโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่เหมาะสมกับหน่วยงาน
3. เพื่อให้พยาบาลสามารถนำโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาว ดวงกมล สายเทพ นิสิตหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขา การบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้การดูแลของ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

### ระยะเวลา

1 วัน ( วันพฤหัสบดีที่ 25 มกราคม 2550 ) เวลา 09:00 น. – 12:00 น. และ 13:00 น. – 16:00 น. รวม 6 ชั่วโมง

### วิทยากร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์

### ผู้เข้ารับการอบรม

พยาบาลประจำการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 15 คน และผู้สนใจ

### สถานที่

ห้องประชุมโรงพยาบาลเมืองสมุทรปราการเจ้าสมิงพราย

### วิธีการอบรม

1. บรรยาย
2. ประชุมกลุ่มและฝึกปฏิบัติ

### สื่อการอบรม

1. Power point
2. เอกสารความรู้ เรื่อง
  - 2.1 คู่มือโปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก
  - 2.2 คู่มือมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

### งบประมาณ

1. ค่าวิทยากร	1500	บาท
2. ค่าอาหารกลางวันและอาหารว่าง	2000	บาท
3. ค่าเอกสารประกอบคำบรรยาย	1000	บาท
รวม	4500	บาท

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้รับบริการได้รับการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการพยาบาลที่ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปประกอบการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล ขณะผู้รับบริการมารับบริการพยาบาลที่แผนกผู้ป่วยนอกได้
3. เป็นแนวทางในการจัดระบบบริการสุขภาพ โดยบูรณาการแนวคิดทางการตลาดบริการ ร่วมกับมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจแก่ผู้รับบริการ

**กำหนดการฝึกอบรม เรื่อง “ การจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ”**

08:00 – 08:30 น.	ลงทะเบียน
08:30 – 09:00 น.	พิธีเปิดอบรม
09:00 – 09:30 น.	บรรยาย เรื่อง “ มาตรฐานการพยาบาลสำคัญอย่างไร ” โดย น.ส.ดวงกมล สายเทพ
09:30 – 10:30 น.	บรรยาย เรื่อง “ การบูรณาการแนวคิดทางการตลาดบริการ ร่วมกับ มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ” โดย ผ.ศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์
10:30 – 10:45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10:45 – 12:00 น.	อภิปราย เรื่อง “ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาล ผู้ป่วยนอก ” : การออกแบบและการนำไปใช้ โดย ผ.ศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ และ น.ส.ดวงกมล สายเทพ
12:00 – 13:00 น.	พักรับประทานอาหาร
13:00 – 14:30 น.	ประชุมกลุ่ม เรื่อง “ การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการ พยาบาลผู้ป่วยนอก ” โดย ผ.ศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์ และ น.ส.ดวงกมล สายเทพ
14:30 – 14:45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14:45 – 15:30 น.	ประชุมกลุ่ม เรื่อง “ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลในทาง ปฏิบัติ ” โดย น.ส.ดวงกมล สายเทพ
15:30 – 16:00 น.	สรุปผลการประชุม สร้างข้อตกลงร่วมกัน และปิดการประชุม

แผนการสอนสุขศึกษา เรื่อง โรคเบาหวาน

ผู้สอน.....

ผู้ฟัง.....

สถานที่.....แผนกผู้ป่วยนอก ร.พ.เมืองสมุทรปราการ.....

เวลา 45 นาที

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน
2. เพื่อให้ผู้ป่วยเข้าใจชนิดและอาการ รวมทั้งภาวะแทรกซ้อนของโรคเบาหวาน
3. เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติในการดูแลตนเองได้

ความคิดรวบยอด	จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม	เนื้อหา	กิจกรรมการสอน	สื่อการสอน	การวัดและประเมินผล
	1. เพื่อให้ผู้ป่วยบอกความหมายและสาเหตุของโรคเบาหวานได้ถูกต้อง	<p style="text-align: center;"><b>โรคเบาหวาน</b></p> <p>โรคเบาหวาน เป็นภาวะที่มีความผิดปกติของการควบคุมระดับน้ำตาลในเลือด จากการที่ร่างกายไม่สามารถนำสารอาหารที่ได้จากการรับประทานไปใช้ได้อย่างราบรื่น ทำให้มีระดับน้ำตาลในเลือดสูงกว่าปกติ สามารถพบได้ในทุกวัย แต่ส่วนใหญ่จะพบในวัยกลางคนขึ้นไป</p> <p><b>สาเหตุของโรคเบาหวาน</b></p> <p>เกิดจาก ตับอ่อนไม่สามารถสร้างอินซูลินได้ หรือ สร้างได้แต่อินซูลินออกฤทธิ์ไม่ดีเท่าที่ควร ทำให้ร่างกายเกิดภาวะขาดอินซูลินหรือคืออินซูลิน (อินซูลิน คือ ฮอร์โมนที่เป็นตัวนำพาน้ำตาลในเลือดไปให้เซลล์ร่างกายเผาผลาญมาใช้เป็นพลังงาน)</p>	<p><b>ขั้นนำ</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.แนะนำตัวเอง</li> <li>2.สนทนาพูดคุยกับผู้ป่วย</li> <li>3.แนะนำเรื่องการเข้าร่วมเป็นกลุ่มตัวอย่าง</li> </ol> <p><b>ขั้นสอน</b></p> <p>อธิบายความหมายและสาเหตุของโรคเบาหวานโดยให้ดูภาพประกอบคำอธิบาย พร้อมทั้งซักถาม</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.ภาพพลิก</li> <li>2.ป้ายชื่อ</li> </ol> <p style="text-align: center;">ภาพพลิก</p>	<p><b>วิธีการวัดผล</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.โดยการสังเกต</li> <li>2.โดยการซักถาม</li> </ol>

ความคิด รวบยอด	จุดประสงค์เชิง พฤติกรรม	เนื้อหา	กิจกรรมการสอน	สื่อการสอน	การวัดและ ประเมินผล
	เพื่อให้ผู้ปวย อธิบายถึง ชนิดของ โรคเบาหวาน ได้ถูกต้อง	<p><b>ชนิดของโรคเบาหวาน</b> มี 4 ชนิด ได้แก่</p> <p>1. <b>โรคเบาหวานชนิดที่ 1</b> หมายถึง โรคเบาหวานชนิดที่เกิดจากการมี สิ่งแวดล้อมมากกระตุ้นให้ร่างกายสร้างภูมิต้านทานขึ้นมาทำลายเซลล์ ตับอ่อนของตัวเอง ทำให้ร่างกายเกิดภาวะขาดอินซูลิน มักพบในคนอายุ น้อย โรคเบาหวานชนิดนี้จำเป็นต้องได้รับอินซูลินเพื่อการอยู่รอด</p> <p>2. <b>โรคเบาหวานชนิดที่ 2</b> โรคเบาหวานที่เกิดจากภาวะดื้ออินซูลินร่วมกับ ความผิดปกติในการหลั่งอินซูลินของตับอ่อนคือ การหลั่งอินซูลินลดลงไม่ เพียงพอกับความต้องการของร่างกาย อินซูลินด้อยประสิทธิภาพ มักพบใน คนที่มีอายุมากกว่า 40 ปี อ้วน และขาดการออกกำลังกายโรคเบาหวาน ชนิดนี้ไม่จำเป็นต้องได้รับอินซูลินเพื่อการอยู่รอด แต่ในระยะหลังของโรค อาจต้องใช้อินซูลินเพื่อควบคุมน้ำตาล พบได้บ่อยที่สุด</p> <p>3. <b>โรคเบาหวานชนิดอื่น ๆ</b> เป็นโรคเบาหวานชนิดที่เกิดจากสาเหตุอื่น ๆ เช่น โรคของตับอ่อน ตับอ่อนอักเสบ โรคติดเชื้อจากเชื้อไวรัส คางทูม หัดเยอรมัน รับประทานยากกลุ่มสเตียรอยด์</p> <p>4. <b>โรคเบาหวานที่เกิดจากการตั้งครรภ์</b> ในระยะตั้งครรภ์อาจพบว่ามี ระดับน้ำตาลในเลือดสูงกว่าปกติ เนื่องจาก การเปลี่ยนแปลงฮอร์โมนใน ร่างกาย พบว่า หญิงมีครรภ์บ่อย ๆ มักพบเป็นเบาหวานได้ง่าย</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	อธิบายถึงชนิดของ โรคเบาหวานพร้อม กับให้ดูภาพ ประกอบคำอธิบาย	ภาพพลิก	1.โดยการสังเกต 2.โดยการซักถาม

## เครื่องมือที่ใช้กำกับการทดลอง

### แบบสังเกตการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ชื่อผู้สังเกต.....

ชื่อผู้ที่ได้รับการสังเกต.....ครั้งที่สังเกต.....

#### คำชี้แจง

เมื่อท่านเห็นพฤติกรรมการทำงานการพยาบาลของพยาบาลต่อผู้รับบริการขณะได้รับการบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก กรุณามั่นึกพฤติกรรมที่ได้พบเห็นโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำว่า "ปฏิบัติ" หรือ "ไม่ปฏิบัติ" หรือ "ไม่มีเหตุการณ์" ตามความเป็นจริง โดยพิจารณาตอบตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ปฏิบัติ           หมายความว่า   พยาบาลได้ปฏิบัติตามข้อความนั้น ๆ

ไม่ปฏิบัติ       หมายความว่า   พยาบาลไม่ได้ปฏิบัติตามข้อความนั้น ๆ

ไม่มีเหตุการณ์   หมายความว่า   ไม่มีสถานการณ์เกิดขึ้นตามข้อความนั้น ๆ

#### มาตรฐานที่ 1   ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลในระยะก่อนตรวจ

กิจกรรมการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีเหตุการณ์
1. เมื่อผู้ป่วยมาถึงแผนกผู้ป่วยนอก พยาบาลประเมินสภาพและอาการของผู้ป่วยทันที			
2. พยาบาลบันทึกข้อมูลการตรวจคัดกรอง ภาวะการเจ็บป่วย ผลการตรวจต่าง ๆ และปฏิบัติการพยาบาลเบื้องต้นที่สำคัญลงในแบบบันทึก ..... .....			

#### มาตรฐานที่ 2   ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลในระยะตรวจ

กิจกรรมการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีเหตุการณ์
1. พยาบาลตรวจสอบ OPD Card/ใบส่งตัวและสอบถามความถูกต้องของตัวบุคคลผู้ป่วย			
2. พยาบาลให้การช่วยเหลือผู้ป่วยในการเคลื่อนย้ายระหว่างการตรวจตามสภาพของผู้ป่วยแต่ละราย ..... .....			

**มาตรฐานที่ 3 ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลในระยะหลังตรวจ**

กิจกรรมการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีเหตุการณ์
1.กรณีที่ผู้ป่วยในแผนกผู้ป่วยนอกต้องได้รับการให้การพยาบาลตามคำสั่งการรักษาของแพทย์ พยาบาลตรวจสอบความถูกต้องของคำสั่งการรักษาและให้การพยาบาลอย่างถูกเทคนิค			
2.พยาบาลสังเกตอาการภายหลังให้การพยาบาล เฝ้าระวังภาวะแทรกซ้อนหรืออาการเปลี่ยนแปลง เพื่อรายงานแพทย์ทันที เมื่อมีปัญหาและอนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านเมื่ออาการคงที่ ..... .....			

**มาตรฐานที่ 4 ผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยและครอบครัว**

กิจกรรมการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีเหตุการณ์
พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วย/ครอบครัวได้ซักถามปัญหาและข้อข้องใจต่าง ๆ			
พยาบาลให้การปรึกษาการดูแลสุขภาพตนเองของผู้ป่วยเรื้อรังที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์			

**มาตรฐานที่ 5 การเคารพในศักดิ์ศรี และสิทธิของผู้ป่วย**

กิจกรรมการพยาบาล	ปฏิบัติ	ไม่ปฏิบัติ	ไม่มีเหตุการณ์
1.พยาบาลเรียกชื่อผู้ป่วยด้วยความยกย่องให้เกียรติ			
2.พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจเหตุผลก่อนปฏิบัติการรักษาพยาบาล หรือก่อนการลงนามยินยอมรับการรักษา ..... .....			



## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชุดที่		
--------	--	--

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้รับบริการ)

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวดวงกมล สายเทพ กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์เรื่อง " ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเมืองสมุทรปู้เจ้าสมิงพราย " โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่าน เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก โดยมีจุดมุ่งหมายให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในบริการสูงสุดและลดการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปู้เจ้าสมิงพราย

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านอ่านข้อคำถามและตอบตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริงให้ครบทุกข้อ เพื่อเป็นประโยชน์ในการสรุปผลการวิจัย หลังจากที่คุณได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลที่ได้รับจากท่านดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ โดยจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลกระทบใด ๆ กับท่าน

ดิฉันหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

.....  
(นางสาวดวงกมล สายเทพ)

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริการการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง " ผลของการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก ต่อความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย " แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ
- ตอนที่ 3 การรับรู้ระยะเวลารอคอยบริการของผู้รับบริการ

เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง ขอความกรุณาตอบคำถามด้วยความคิดเห็นของท่านเองตามความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาเครื่องมือวิจัย และปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น คำตอบนี้จะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน และผู้วิจัยจะถือคำตอบของท่านเป็นความลับ ซึ่งจะเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวม ไม่เสนอเป็นรายบุคคล

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

.....

(นางสาวดวงกมล สายเทพ)

นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 1**  
**แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง :** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าคำตอบ และเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ตามความเป็นจริง

ข้อคำถาม	สำหรับ ผู้วิจัย
<p>1. เพศ <input type="checkbox"/> 1.ชาย <input type="checkbox"/> 2.หญิง</p> <p>2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (มากกว่า 6 เดือนคิดเป็น 1 ปี)</p> <p>3. สถานภาพสมรสของท่าน <input type="checkbox"/> 1.โสด <input type="checkbox"/> 2.คู่ <input type="checkbox"/> 3.หม้าย หย่า หรือ แยกกันอยู่</p> <p>4. อาชีพของท่าน <input type="checkbox"/> 1.เกษตรกรรม <input type="checkbox"/> 2.กรรมกร/รับจ้าง <input type="checkbox"/> 3.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> 4.บริษัท/เอกชน <input type="checkbox"/> 5.ค้าขาย <input type="checkbox"/> 6.อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)</p> <p>5. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน <input type="checkbox"/> 1.ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2.มัธยมต้น <input type="checkbox"/> 3.มัธยมปลาย <input type="checkbox"/> 4.ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> 5.ไม่ได้ศึกษา</p> <p>6. รายได้สุทธิต่อเดือนของท่าน (เงินเดือนรวมทั้งรายได้พิเศษอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือนที่ได้รับ) <input type="checkbox"/> 1. 0-5,000 บาทต่อเดือน <input type="checkbox"/> 2. 5,001-10,000 บาทต่อเดือน <input type="checkbox"/> 3. 10,001-20,000 บาทต่อเดือน <input type="checkbox"/> 4. 20,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป</p> <p>7. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ารับบริการตรวจรักษาโรคในแผนกผู้ป่วยนอก ณ.โรงพยาบาลแห่งนี้รวมครั้งนี้เป็นจำนวนครั้งที่.....</p>	

## ตอนที่ 2

## แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของท่านต่อบริการพยาบาลที่ท่านได้รับในแผนกผู้ป่วยนอก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงตามความรู้สึกของท่านเพียงช่องเดียว โดยค่าตัวเลขแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจในบริการพยาบาล
- 2 หมายถึง พึงพอใจในบริการพยาบาลเพียงเล็กน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจในบริการพยาบาลปานกลาง
- 4 หมายถึง พึงพอใจในบริการพยาบาลมาก
- 5 หมายถึง พึงพอใจในบริการพยาบาลมากที่สุด

ตัวอย่าง

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	ก. ด้านความสะดวก ทันทีที่ท่านมาถึงแผนกผู้ป่วยนอกท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาลเป็นอย่างดี				✓	

หมายถึง ท่านรู้สึกพึงพอใจในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่จากพยาบาล

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1.	<b>ก. ด้านความสะดวก</b> ขั้นตอนของการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกสะดวกดี ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
2.	ท่านได้รับการบริการรวดเร็ว ไม่รอนาน					
3.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ ..... .....					
7.	<b>ข. ด้านประสานงานของการบริการ</b> พยาบาลช่วยติดต่อประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้อง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ท่านเสมอ					
8.	พยาบาลช่วยติดต่อประสานงานกับญาติของท่านเมื่อท่านต้องการ					
9.	ทันทีที่ท่านมาถึงแผนกผู้ป่วยนอก พยาบาลเข้ามาพูดคุย สอบถาม ปัญหาความเจ็บป่วยของท่าน ..... .....					
11.	<b>ค. ด้านอริยาไย ความสนใจของพยาบาล</b> พยาบาลให้การต้อนรับ เรียกชื่อท่านด้วยความยกย่องให้เกียรติ เมื่อท่าน มาถึงแผนกผู้ป่วยนอก					
12.	พยาบาลสุภาพ นิ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการพยาบาล					
13.	พยาบาลสังเกต ติดตามอาการเปลี่ยนแปลงของท่านในขณะรอตรวจ ..... .....					
15.	<b>ง. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b> ท่านพึงพอใจในข้อมูลที่ได้รับจากพยาบาลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก					
16.	ท่านพึงพอใจที่พยาบาลให้คำแนะนำการปฏิบัติตนขณะเข้ารับบริการใน แผนกผู้ป่วยนอก					
17.	ท่านพึงพอใจในข้อมูลเบื้องต้นที่ได้รับจากพยาบาลเกี่ยวกับความ เจ็บป่วย รวมทั้งการตรวจรักษาพยาบาลที่จะได้รับ ..... .....					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
22.	จ. ด้านคุณภาพบริการ ท่านมั่นใจว่าพยาบาลปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถทางด้าน การพยาบาล					
23.	ท่านพึงพอใจที่พยาบาลช่วยแก้ไขปัญหของท่านได้					
24.	ในอนาคตถ้าท่านมีปัญหาสุขภาพ ท่านตั้งใจที่จะมารับการรักษาที่ โรงพยาบาลแห่งนี้อีก ..... .....					

## ตอนที่ 3

## แบบสอบถามการรับรู้ระยะเวลารอคอยของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ของท่านต่อการรอคอยรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงตามความรู้สึกของท่านเพียงช่องเดียว โดยค่าตัวเลขแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- 5 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็วมาก
- 4 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็ว
- 3 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการรวดเร็วปานกลาง
- 2 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการช้า
- 1 หมายถึง ระยะเวลารอคอยรับบริการช้ามาก

ข้อที่	ข้อความ	ระยะเวลารอคอยรับบริการ				
		5	4	3	2	1
1.	ระยะก่อนกระบวนการตรวจรักษาจากแพทย์ ระยะเวลาที่ท่านรอคอยรับบัตรในแผนกผู้ป่วยนอก					
2.	ระยะเวลาที่ท่านรอคอยรับบริการซักประวัติ ตรวจร่างกายเพื่อคัดกรองโรค จนถึงการเริ่มวัดความดันโลหิต ชีพจร					
3.	ระยะเวลาที่ท่านรอคอยรับบริการวัดความดันโลหิต ชีพจรจนถึงการเริ่ม ตรวจทางห้องปฏิบัติการ					
4.	ระยะเวลาที่ท่านรอคอยผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการจนถึงได้รับการเข้า ตรวจรักษาจากแพทย์					
5.	ระยะหลังกระบวนการตรวจรักษาจากแพทย์ ระยะเวลาที่ท่านรอคอยรับยาจนถึงการชำระเงินค่ารักษาพยาบาล					

ภาคผนวก จ

ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการใช้  
โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก รายข้อ



ตารางที่ ๑1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านความสะดวก ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านความสะดวก</b>								
ขั้นตอนของการบริการสะดวกดี	3.80	.76	มาก	4.25	.55	มาก	19	1.69
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน								
ได้รับการบริการรวดเร็ว ไม่รอนาน	2.45	.68	น้อย	3.35	.58	ปานกลาง	19	3.94*
พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการ	3.05	.75	ปานกลาง	4.15	.67	มาก	19	4.39*
ได้รับการดูแลเอาใจใส่	3.60	.75	มาก	4.25	.55	มาก	19	2.55*
บอกขั้นตอนการให้บริการ	3.30	.73	ปานกลาง	4.30	.57	มาก	19	4.15*
เข้าใจง่าย ไม่สับสน								
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะที่ ที่รอรับบริการ เช่น ที่นั่งพักรอ	3.80	.52	มาก	4.25	.71	มาก	19	2.26*
น้ำดื่ม เปิดโทรทัศน์								
รวม	3.33	.46	ปานกลาง	4.09	.40	มาก	19	4.77*

\*p < .05

จากตารางที่ ๑1 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านความสะดวก เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการ ใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการ จัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการ จัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ทุกข้อ

ตารางที่ ๑2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านความสะอาด ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐาน การพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านความสะอาด</b>								
ขั้นตอนของการบริการสะอาดดี	3.95	.94	มาก	4.25	.55	มาก	19	1.30
ไม่ยุ่งยากซับซ้อน								
ได้รับการบริการรวดเร็ว ไม่รอนาน	2.20	.76	น้อย	3.35	.58	ปานกลาง	19	5.51*
พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการ	2.80	.61	ปานกลาง	4.15	.67	มาก	19	6.11*
ได้รับการดูแลเอาใจใส่	3.00	.64	ปานกลาง	4.25	.55	มาก	19	6.14*
บอกขั้นตอนการให้บริการ	3.25	.71	ปานกลาง	4.30	.57	มาก	19	4.97*
เข้าใจง่าย ไม่สับสน								
จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะ ที่รอรับบริการ เช่น ที่นั่งพักรอ น้ำดื่ม เปิดโทรทัศน์	3.65	.48	มาก	4.25	.71	มาก	19	2.85*
รวม	3.14	.49	ปานกลาง	4.09	.40	มาก	19	5.92*

\*p < .05

จากตารางที่ ๑2 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านความสะอาด เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการ ใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการ จัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการ จัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ทุกข้อ

ตารางที่ ๑3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านประสานงานของการบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านประสานงานของการบริการ</b>								
พยาบาลช่วยติดต่อประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวก	3.00	.72	ปานกลาง	4.15	.74	มาก	19	4.05*
พยาบาลช่วยติดต่อประสานงาน กับญาติ	3.30	.73	ปานกลาง	4.20	.61	มาก	19	4.72*
พยาบาลเข้ามาพูดคุยสอบถาม ปัญหาความเจ็บป่วย	3.35	.74	ปานกลาง	4.35	.67	มาก	19	3.82*
อธิบายเหตุผลก่อนปฏิบัติการ รักษาพยาบาล	3.35	.81	ปานกลาง	4.30	.73	มาก	19	3.44*
รวม	3.25	.61	ปานกลาง	4.25	.59	มาก	19	4.62*

\*p < .05

จากตารางที่ ๑3 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านประสานงานของการบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรม การจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ในทุกข้อ

**ตารางที่ ๑๔** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านประสานงานของการบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านประสานงานของการบริการ</b>								
พยาบาลช่วยติดต่อประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวก	2.80	.61	ปานกลาง	4.15	.74	มาก	19	7.42*
พยาบาลช่วยติดต่อประสานงาน กับญาติ	2.90	.44	ปานกลาง	4.20	.61	มาก	19	8.85*
พยาบาลเข้ามาพูดคุยสอบถาม ปัญหาความเจ็บป่วย	3.00	.72	ปานกลาง	4.35	.67	มาก	19	6.89*
อธิบายเหตุผลก่อนปฏิบัติการ รักษาพยาบาล	2.75	.63	ปานกลาง	4.30	.73	มาก	19	8.39*
<b>รวม</b>	<b>2.86</b>	<b>.44</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.25</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>	<b>19</b>	<b>10.18*</b>

\*p < .05

จากตารางที่ ๑๔ แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านประสานงานของการบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรม การจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ในทุกข้อ

**ตารางที่ ๑5** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของพยาบาล ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของ พยาบาล</b>								
พยาบาลให้การต้อนรับ เรียกชื่อ ด้วยความยกย่อง ให้เกียรติ	3.55	.51	มาก	4.30	.57	มาก	19	3.68*
พยาบาลสุภาพ นุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะให้บริการ	3.55	.75	มาก	4.25	.71	มาก	19	2.57*
พยาบาลสังเกต ติดตามอาการ เปลี่ยนแปลงในขณะรอตรวจ	3.00	.64	ปานกลาง	3.95	.60	มาก	19	4.25*
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	2.95	.82	ปานกลาง	4.15	.74	มาก	19	4.85*
<b>รวม</b>	<b>3.26</b>	<b>.49</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.16</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>	<b>19</b>	<b>4.48*</b>

\*p <.05

จากตารางที่ ๑5 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลด้านอรรถยาศัย ความสนใจของพยาบาล เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ในทุกข้อ

**ตารางที่ ๑๖** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของพยาบาล ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของ พยาบาล</b>								
พยาบาลให้การต้อนรับ เรียกชื่อ ด้วยความยกย่อง ให้เกียรติ	3.50	.51	มาก	4.30	.57	มาก	19	4.66*
พยาบาลสุภาพ นุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใสขณะให้บริการ	3.45	.60	ปานกลาง	4.25	.71	มาก	19	3.55*
พยาบาลสังเกต ติดตามอาการ เปลี่ยนแปลงในขณะรอดตรวจ	2.90	.44	ปานกลาง	3.95	.60	มาก	19	6.18*
ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	2.65	.58	ปานกลาง	4.15	.74	มาก	19	8.81*
<b>รวม</b>	<b>3.12</b>	<b>.44</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.16</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>	<b>19</b>	<b>7.08*</b>

\*p <.05

จากตารางที่ ๑๖ แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านอรรถยาศัย ความสนใจของพยาบาล เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลัง การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังใช้ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ในทุกข้อ

**ตารางที่ ๑๗** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
	<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>							
ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	3.30	.65	ปานกลาง	4.00	.56	มาก	19	3.62*
คำแนะนำการปฏิบัติตนขณะเข้า รับบริการ	3.10	.55	ปานกลาง	4.35	.58	มาก	19	5.78*
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความเจ็บป่วย	3.15	.67	ปานกลาง	4.25	.63	มาก	19	4.59*
ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลและระยะเวลา รอรับบริการ	2.60	.75	ปานกลาง	4.20	.61	มาก	19	6.83*
พยาบาลให้เวลากับท่านได้ซักถาม ปัญหาและเสนอความต้องการ	3.00	.85	ปานกลาง	3.85	.87	มาก	19	2.90*
มีส่วนร่วมในการกำหนดวันนัด และ อธิบายความสำคัญของการมาตรวจ ตามนัด	3.70	.57	มาก	4.00	.72	มาก	19	1.83*
ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลตนเอง การรับประทานอาหาร ออกกำลังกาย	3.40	.82	ปานกลาง	4.10	.55	มาก	19	2.89*
<b>รวม</b>	<b>3.17</b>	<b>.42</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.10</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>	<b>19</b>	<b>5.38*</b>

\*p < .05

จากตารางที่ ๑๗ แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ในทุกข้อ



**ตารางที่ ๑8** เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
	<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ</b>							
ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน การให้บริการ	2.70	.57	ปานกลาง	4.00	.56	มาก	19	7.25*
คำแนะนำการปฏิบัติตนขณะเข้า รับบริการ	2.65	.58	ปานกลาง	4.35	.58	มาก	19	9.48*
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับความเจ็บป่วย	2.70	.65	ปานกลาง	4.25	.63	มาก	19	6.94*
ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุผลและระยะเวลา รอรับบริการ	1.95	.51	น้อย	4.20	.61	มาก	19	11.0*
พยาบาลให้เวลากับท่านได้ซักถาม ปัญหาและเสนอความต้องการ	2.55	.51	ปานกลาง	3.85	.87	มาก	19	5.94*
มีส่วนร่วมในการกำหนดวันนัด และ อธิบายความสำคัญของการมาตรวจ ตามนัด	3.30	.47	ปานกลาง	4.00	.72	มาก	19	3.19*
ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลตนเอง การรับประทานอาหาร ออกกำลังกาย	3.05	.39	ปานกลาง	4.10	.55	มาก	19	7.76*
<b>รวม</b>	<b>2.70</b>	<b>.22</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>4.10</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>	<b>19</b>	<b>10.72*</b>

\*p < .05

จากตารางที่ ๑8 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้ โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ในทุกข้อ

ตารางที่ ๑๑ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการ ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 1 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 1 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>								
พยาบาลปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ	3.15	.67	ปานกลาง	3.95	.60	มาก	19	4.00*
พยาบาลช่วยแก้ปัญหาของท่านได้ ในขนาดที่ท่านมีปัญหาสุขภาพ	2.95	.60	ปานกลาง	4.20	.69	มาก	19	5.00*
ท่านตั้งใจที่จะมารับการรักษาที่ โรงพยาบาลแห่งนี้อีก	3.20	.83	ปานกลาง	4.45	.68	มาก	19	5.78*
พยาบาลให้บริการได้ตรงกับความต้องการ และความคาดหวัง	3.35	.87	ปานกลาง	3.95	.75	มาก	19	1.92
จัดเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้ที่จำเป็น อย่างครบถ้วน เพียงพอ	3.85	.67	มาก	4.00	.79	มาก	19	.56
สิ่งแวดล้อมในแผนกผู้ป่วยนอก เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงไม่ดังเกินไป	4.10	.55	มาก	4.10	.78	มาก	19	.00
อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานได้ที่	4.35	.67	มาก	4.30	.73	มาก	19	.18
รวม	3.49	.52	ปานกลาง	4.13	.60	มาก	19	2.73*

\*p < .05

จากตารางที่ ๑๑ แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านคุณภาพบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 และหลัง การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัด บริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 1 ในทุกข้อ

ตารางที่ ๑10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการ ด้านคุณภาพบริการ ก่อนการใช้โปรแกรมการจัดบริการ ตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกครั้งที่ 2 และหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตาม มาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจในบริการ ของผู้รับบริการ	ก่อนการใช้โปรแกรม ครั้งที่ 2 (N=20)			หลังการใช้โปรแกรม (N=20)			df	t
	$\bar{X}$	S.D	ระดับ	$\bar{X}$	S.D	ระดับ		
<b>ด้านคุณภาพบริการ</b>								
พยาบาลปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถ	2.90	.44	ปานกลาง	3.95	.60	มาก	19	6.18*
พยาบาลช่วยแก้ปัญหาของท่านได้	2.95	.60	ปานกลาง	4.20	.69	มาก	19	5.00*
ในอนาคตถ้าท่านมีปัญหาลักษณะ ท่านตั้งใจที่จะมารับการรักษาที่ โรงพยาบาลแห่งนี้อีก	2.95	.51	ปานกลาง	4.45	.68	มาก	19	7.55*
พยาบาลให้บริการได้ตรงกับความ ต้องการและความคาดหวัง	2.80	.61	ปานกลาง	3.95	.75	มาก	19	5.87*
จัดเตรียมสิ่งของ เครื่องใช้ที่จำเป็น อย่างครบถ้วน เพียงพอ	3.60	.59	มาก	4.00	.79	มาก	19	2.37*
สิ่งแวดล้อมในแผนกผู้ป่วยนอก เช่น แสงสว่างเพียงพอ เสียงไม่ดังเกินไป	3.85	.58	มาก	4.10	.78	มาก	19	1.15
อุปกรณ์เครื่องมือมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานได้ที่	4.00	.64	มาก	4.30	.73	มาก	19	1.45
รวม	3.29	.33	ปานกลาง	4.13	.60	มาก	19	5.24*

\*p < .05

จากตารางที่ ๑10 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการต่อ บริการพยาบาลด้านคุณภาพบริการ เปรียบเทียบระหว่างก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 และหลัง การใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัด บริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอก สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงใจในบริการของผู้รับบริการหลังการใช้โปรแกรมการจัดบริการตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยนอกสูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมครั้งที่ 2 ในทุกข้อ



### ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวดวงกมล สายเทพ เกิดวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2519 ที่จังหวัดลำปาง สำเร็จการศึกษาปริญญาพยาบาลศาสตรบัณฑิต จากคณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ ในปีการศึกษา 2542 เข้าศึกษาต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2546 ปัจจุบันปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ แผนกห้องผ่าตัด โรงพยาบาลเมืองสมุทรปุเจ้าสมิงพราย