

## รายการอ้างอิง

1. อุบลศรี หาญเจริญกิจ. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่, 2543.
2. พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. การประกันคุณภาพการพยาบาล. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, 2540.
3. อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, ชำนิ จิตตรีประเสริฐ. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับนานาชาติเรื่อง"การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ครั้งที่ 1". อัดสำเนา, 2541.
4. วรณวดี พูลพอกสิน. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในโครงการประกันสุขภาพ จังหวัด นนทบุรี. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
5. อัมภา ดีสีปาน. ความคิดเห็นของผู้ป่วยประกันสังคมต่อระบบบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระสาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสาธาณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539.
6. ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2530.
7. รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะ กรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม, 2535.
8. สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักบรรณสารการพัฒนา, 2535.

9. สุขุม นวลสกุล. ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เวชกรรมสังคม. ชัดสำเนา, 2538.
10. เกียรติภูมิ วงศ์จิตร. การบริการสัมพันธ์ภาพ. คู่มือวิทยากรบริการดูงานติมิตรเพื่อสุขภาพจิตของประชาชน. ชัดสำเนา, 2538.
11. ยงยุทธ พงษ์สุภาพ. การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบครัว : กรณีศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองพระนครศรีอยุธยา. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพีแมกกรุ๊ปจำกัด, 2541.
12. Kotler, P. *Marketing Management : Analysis Planning Implementation and control*. 8 th ed. Englewood Cliffs. NJ: Prentice – Hall, 1994.
13. Parasuraman, A., Zeithamal, V.A. and Berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing* 49(1985).
14. เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธุ์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาการบริหารการพัฒนา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2535.
15. จิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร. คุณภาพการบริการพยาบาลโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย. *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข*(2539): 158 – 168.
16. William, L.H., Grillbert, D., Brikhead, G. Equity in local service distribution. *Public Administration Review*, 1977.
17. Verna, B.M. Agricultural Service Delivery System in India. *Delivery of Public Service in Asia Countries : Case in Development Administration*. Bangkok: Thammasat University Press, 1996.

18. Whang, I.J. Delivery System of Public Health Service in Rural Areas: The Korean Case. Delivery Delivery of Public Service in Asia Countries: Case in Development Administration. Bangkok: Thammasat University Press, 1996.
19. กุลธน ธนาพงศธร. ประโยชน์และบริกาาร. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจััดการ. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2530.
20. Katz and Danet Brenda. Bureaucracy and the Public. New York: Basic Book, 1973.
21. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. คุณภาพการบริการทางการแพทย์กับแนวคิดทางการตลาด. จุฬาลงกรณ์เวชสาร(2537): 169 – 178.
22. วีรพงษ์ เจลิมาจิรัตน์. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด, 2539.
23. Zeithaml, V.A., Berry, L.L. and Parasuraman, A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perception of service quality. Journal of Marketing 52(1988): 35 – 48.
24. Spitzer, R.B. Meeting consumer expectation. Nursing administration quarterly. Aspent publisher, Inc., 1988.
25. Penchaky, Roy and Thomas. The Concept of Access Definition and Relationship to Customer Satisfaction. Medical Care 19(1981): 127 – 140.
26. Brown, L.D., Franco and N.R.Hatzel.T. Quality Assurance of Health Care Developing Countries, 1992.

27. Morse, N.C. Satisfaction in White Collar Job. Michigan: University of Michigan Press, 1953.
28. Tiffin, Joseph and McCormick. Esnest. Journal of Industrial Psychology. Englewood Cliffs, NJ.: Prentice Hall , 1965.
29. Risser, N.L. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. Nursing Research 24(1975): 45-51.
30. หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สามัคคีสาร จำกัด, 2533.
31. ภาณี เขาวนปรีชา. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
32. ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์, 2539.
33. วุฒิพร พรหมราษฎร์, ภาณี ชันทะ, อารีย์ ภูมิเขียว. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกรให้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเวียงใหญ่. ขอนแก่น: โรงพยาบาลเวียงใหญ่, 2539.
34. เทพนม เมืองแมน, สวิง สุวรรณ. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2540.
35. อนงค์ เตื้อวัฒนา. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำนางเจริญ. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.

36. Maslow, A.H. Motivation and Personality. 2nd ed. New York: Haper and Row, 1970.
37. วิภา ดรungsk์พิศิษฏ์กุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.
38. เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อกรบริการพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2542.
39. วิชิต วรกาญจน์. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการบริการของโรงพยาบาลทับสะแก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาคนิพนธ์หลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2537.
40. วนิตา ออประเสริฐศักดิ์, พรรณี เมนะเสวต, อรุณี เกตุกราย, จุฬารักษ์ กวีวิวิชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการการรักษายาบาลในหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยนอกทั่วไป โรงพยาบาลรามาริบัติ. รวมาริบัติพยาบาลสาร(2538): 39-45.
41. เสาวนีย์ จำเดิมเมด็จศึก และคณะ. บริการสำหรับบุตรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์เวชสาร(2524): 1013- 22.
42. ศิริพร พงษ์ระวีวงศา. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยพิเศษ 3. วิเคราะห์งานในหน้าที่รับผิดชอบเพื่อขอกำหนดตำแหน่งชำนาญการระดับ 7-8 งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. อัดสำเนา, 2541.

43. ศิริพร ตันติพูลวินัย. กลยุทธ์การสร้างคุณภาพการบริการ เอกสารประกอบการประชุมเรื่อง  
กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน : วันที่ 21-23  
สิงหาคม 2538 : กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- 44.สมชาติ มณีน้อย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกใหม่ต่อบริการของโรงพยาบาลศิริราช  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะสาธารณสุขศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2535.
45. Stump, T.E., Dexter, P.R., Tierney, W.M. and Wolinsky, F.D. Measuring patient satisfaction with physicians among older and diseased adults in a primary care municipal outpatient setting. Medical Care 33(1995).
46. Golloway, R.L. and Wearn, K. Determinants of quality perception in educational administration. Educational Management & Administration. 26(1)( 1998).
47. กนกวรรณ บุญจริยะ. ความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยจิตเวชในโรงพยาบาลสมเด็จพระยาต่อ  
โครงการ 30 บาท.กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสุขภาพ  
จิต คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.
48. ทวีวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง. ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เชียงใหม่, 2543.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



### คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ วันที่ 9 พฤษภาคม 2538

เจ้าของโครงการ ได้แก่ ชมรมคณาจารย์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อบรรเทาความคับคั่งของการบริการในเวลาราชการ และเพิ่มจำนวนผู้มารับบริการ
2. ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่า อันได้แก่ สถานที่ (ตึก ภปร.) และเครื่องมือแพทย์
3. สร้างรายได้ให้แก่บุคลากร เป็นกำลังสำคัญของการบริการทางการแพทย์
4. เป็นแบบอย่างการบริการที่ดีสำหรับบุคลากรของโรงพยาบาล

#### หลักการดำเนินงาน

1. เป็นคลินิกเฉพาะทางและการผ่าตัดซึ่งไม่ต้องรับไว้ในโรงพยาบาลเท่านั้น
2. บริการผู้ป่วยทั่วไปที่มีความประสงค์จะรับการตรวจรักษาที่คลินิกเฉพาะทาง นอกเวลาราชการ ยกเว้น ผู้ป่วยประกันสังคม
3. แพทย์และเจ้าหน้าที่ ที่มาปฏิบัติงานต้องทำโดยความสมัครใจ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการอย่างเคร่งครัด เพื่อไม่ให้ภาพพจน์ของโรงพยาบาลถูกกระทบไปในทางลบ
4. อัตราค่าตอบแทนของแพทย์และเจ้าหน้าที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหาร
5. ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยต้องชำระ
  - 5.1 การตรวจและรักษาที่ OPD
    - ก. ค่าตอบแทนแพทย์ (ค่าตรวจและรักษา)
    - ข. ค่าวิเคราะห์โรคทางห้องปฏิบัติการและค่ายา เพิ่มขึ้นจากเวลาปกติร้อยละ 20
    - ค. ค่าวิเคราะห์โรคทางรังสีเป็นไปตามอัตราที่กำหนดโดยคณะกรรมการบริหาร
    - ง. ค่าบริการทางการแพทย์
    - จ. ค่าอุปกรณ์และเครื่องมือ กรณีที่ต้องตรวจหรือให้การรักษาด้วยอุปกรณ์หรือเครื่องมือตามอัตราที่คณะกรรมการกำหนด

## 5.2 การผ่าตัด

ก. การผ่าตัดซึ่งไม่ต้องรับไว้ในโรงพยาบาล

ข. ค่าห้องผ่าตัดและอุปกรณ์ผ่าตัดเป็นไปตามอัตราที่จะกำหนดต่อไป

ค. ค่าบริการทางการแพทย์

- การผ่าตัดที่ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และไม่ต้องใช้วิสัญญีแพทย์ ร้อยละ 200 บาท
- การผ่าตัดที่ใช้เวลาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และใช้วิสัญญีแพทย์ ร้อยละ 300 บาท
- การผ่าตัดที่ใช้เวลา 1 ชั่วโมง ขึ้นไป และไม่ต้องใช้วิสัญญีแพทย์ ร้อยละ 400 บาท
- การผ่าตัดที่ใช้เวลา 1 ชั่วโมง ขึ้นไปและใช้วิสัญญีแพทย์ ร้อยละ 600 บาท

6. รายได้ของโครงการ คือ ค่าบริการทางการแพทย์ ร้อยละ 20 ของค่าตอบแทนของแพทย์ และ ร้อยละ 20 ของค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการและค่ายา

7. รายได้เหมือนรายจ่ายของการดำเนินการจะจัดสรร ดังนี้

7.1 ร้อยละ 50 ให้สภาวิชาชีพ

7.2 ร้อยละ 50 ให้คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

1. แพทย์	176	คน
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล	266	คน
3. เจ้าหน้าที่ห้องผ่าตัด	53	คน
4. เจ้าหน้าที่ห้องยา	83	คน
5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์	9	คน
6. เจ้าหน้าที่ห้องบัตร	43	คน
7. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ชั้นสูง	46	คน
8. เจ้าหน้าที่การเงิน	10	คน
9. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	13	คน
10. เจ้าหน้าที่ x-ray	41	คน
รวม	<u>740</u>	คน

## การดำเนินงาน

1. สถานที่ทำการ OPD ได้แก่ ตึก ภปร.
2. คลินิกที่เปิดทำการ ได้แก่
  - 2.1. คลินิกเวชศาสตร์ฟื้นฟู  
ตรวจระบบกล้ามเนื้อด้วยเครื่องไฟฟ้า กายภาพบำบัด
  - 2.2. คลินิกเซลวิวินิจฉัย
  - 2.3. คลินิกอรรถบำบัด  
ฝึกพูดนอกเวลา
  - 2.4. คลินิกโสตสัมผัส
  - 2.5. คลินิกหู คอ จมูกทั่วไป  
ไชนัส ภูมิแพ้ ตรวจพิเศษเกี่ยวกับการได้ยิน ฝึกพูด ผ่าตัด
  - 2.6. คลินิกอายุรกรรมทั่วไป  
เจ็บป่วยเล็กน้อยไม่ทราบสาเหตุ ปวดหัว ปวดเมื่อย
  - 2.7. คลินิกศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ
  - 2.8. คลินิกโรคตา  
ตรวจรักษาโรคตาทั่วไป และผ่าตัดซึ่งไม่ต้องนอนโรงพยาบาล
  - 2.9. คลินิกภูมิแพ้ผู้ใหญ่-เด็ก
  - 2.10. คลินิกตรวจสุขภาพ  
ตรวจสุขภาพทั่วไปทั้งระบบและคำปรึกษาด้านสุขภาพ ใช้ห้องปฏิบัติการ ชีวเคมี หัตถ์เยอรมัน
  - 2.11. คลินิกกุมารทั่วไป  
ตรวจสุขภาพเด็กและวัคซีนป้องกันโรคไอกรน คอตีบ บาดทะยัก โปลิโอ ตับอักเสบ
  - 2.12. คลินิกกุมาร - ระบบต่อมไร้ท่อ
  - 2.13. คลินิกศัลยกรรมเด็ก  
ติดตามผลหลังการผ่าตัดผู้ป่วยเด็ก
  - 2.14. คลินิกกุมาร - โรคทางเดินหายใจ
  - 2.15. คลินิกกุมารทั่วไป - โรคตับ - ทางเดินอาหาร
  - 2.16. คลินิกโรคไต  
ตรวจรักษาโรคไตด้วยยา

## 2.17. คลินิกจิตเวช

เลิกบุหรี่ โรคจิต โรคประสาท โรคเครียด โรคซึมเศร้า ติดสุรา ปัญหาทางจิตใจของ  
ผู้สูงอายุ

## 2.18. คลินิกไขข้อ

ตรวจรักษาโรคข้อทุกชนิด โรคเก๊าต์ โรคข้ออักเสบ รูมาตอยด์ โรคข้อกระดูกเสื่อม  
โรคลูปัส

## 2.19. คลินิกกระดูกและข้อ

ตรวจรักษากระดูกและข้อทั่วไป กระดูกเคลื่อน-เสื่อม-หัก ปวดข้อ-หลัง-คอ-ก้น  
เนื้อ ใสเปลือก ผ่าตัด

## 2.20. คลินิกโรคติดเชื้อ

ตรวจรักษาโรคไขทุกชนิด มีอาการไข้สูง ไข้ไทฟอยด์ ไข้หวัด ไข้หลอดลมอักเสบ  
HIV อูจจาระร่วง โรคพยาธิ

## 2.21. คลินิกทางเดินอาหาร

กระเพาะอาหาร ลำไส้ ตับ ตรวจกระเพาะและลำไส้ด้วยกล้อง เจาะน้ำในช่องท้อง  
ท้องอืด ท้องเฟ้อ ไวรัสตับA,B,C

## 2.22. คลินิกระบบต่อมไร้ท่อ

เบาหวาน คอพอก ต่อมธัยรอยด์ ไชมันในเลือดสูง

## 2.23. คลินิกศัลยกรรมทั่วไป

ผ่าฝี หนอง เนื้องอก เส้นเลือดขูด รีดสีดวงทวาร ไล่เลื้อน หมันชาย ขลิบ  
ท่อนอาหาร ตรวจชิ้นเนื้อ โรคทางเดินอาหาร

## 2.24. คลินิกศัลยกรรมตกแต่งและเสริมสร้าง

ตัดไฝ เสริมจมูก แก้มร้อยแผลเป็นนูน ทำลักยิ้ม เสริมคาง

## 2.25. คลินิกศัลยกรรมทรวงอก

ผ่าตัดต่อมน้ำเหลือง วัณโรค เจาะเอาน้ำเลือดจากช่องท้อง ตรวจหลอดลมด้วยกล้อง

## 2.26. คลินิกอายุรกรรมประสาท

ปวดศีรษะ ใบน้้า ไมเกรน สมองเสื่อม ผอ พารกินสัน เหน็บชา ลมชัก อัมพฤก  
อัมพาต

### 2.27. คลินิกโรคเลือด

อาการซีด โลหิตจาง จำเลือด เลือดออกง่าย ซีดแต่กำเนิด ธาลัสซีเมีย มะเร็งต่อมน้ำเหลือง ในเม็ดเลือด(SLE) ตรวจไขกระดูก

### 2.28. คลินิกรังสีรักษา

ตรวจรักษามะเร็งด้วยวิธีการฉายแสง ให้ยา ทำ Chemo

### 2.29. คลินิกผิวหนัง

ฉีดยาKeyriod รอยแผลเป็น สิว ฝ้า ตัดไฟ จู้ดูด แผลในช่องปาก ผมง่วง เล็บมือ เล็บเท้า มะเร็งผิวหนัง เริม

### 2.30. คลินิกหัวใจ

รักษาอาการเหนื่อยง่าย เจ็บหน้าอก หัวใจทุกชนิด เส้นเลือดหัวใจ ความดันโลหิตผิดปกติ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ Echo&EST.

### 2.31. คลินิกทางเดินหายใจ(ปอด)

### 2.32. คลินิกจิตเวชเด็ก

### 2.33. คลินิกปรับพฤติกรรมและกระตุ้นพัฒนาการ

### 2.34. คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช

ตรวจครรภ์ โรคของสตรีทุกชนิด ตกขาว ประจำเดือนผิดปกติ ก้อนในท้องน้อย มะเร็งปากมดลูก ให้คำปรึกษาปัญหาเพศสัมพันธ์ การคุมกำเนิด การวางแผนครอบครัว ทำหมัน แก้มัน ้วยทอง ตรวจร่างกายก่อนสมรส

3. เวลาทำงาน ได้แก่วันจันทร์ถึงศุกร์ เวลา 16.30 - 20.00 น. วันเสาร์และอาทิตย์ เวลา 8.30 - 12.00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

### 4. การประชาสัมพันธ์

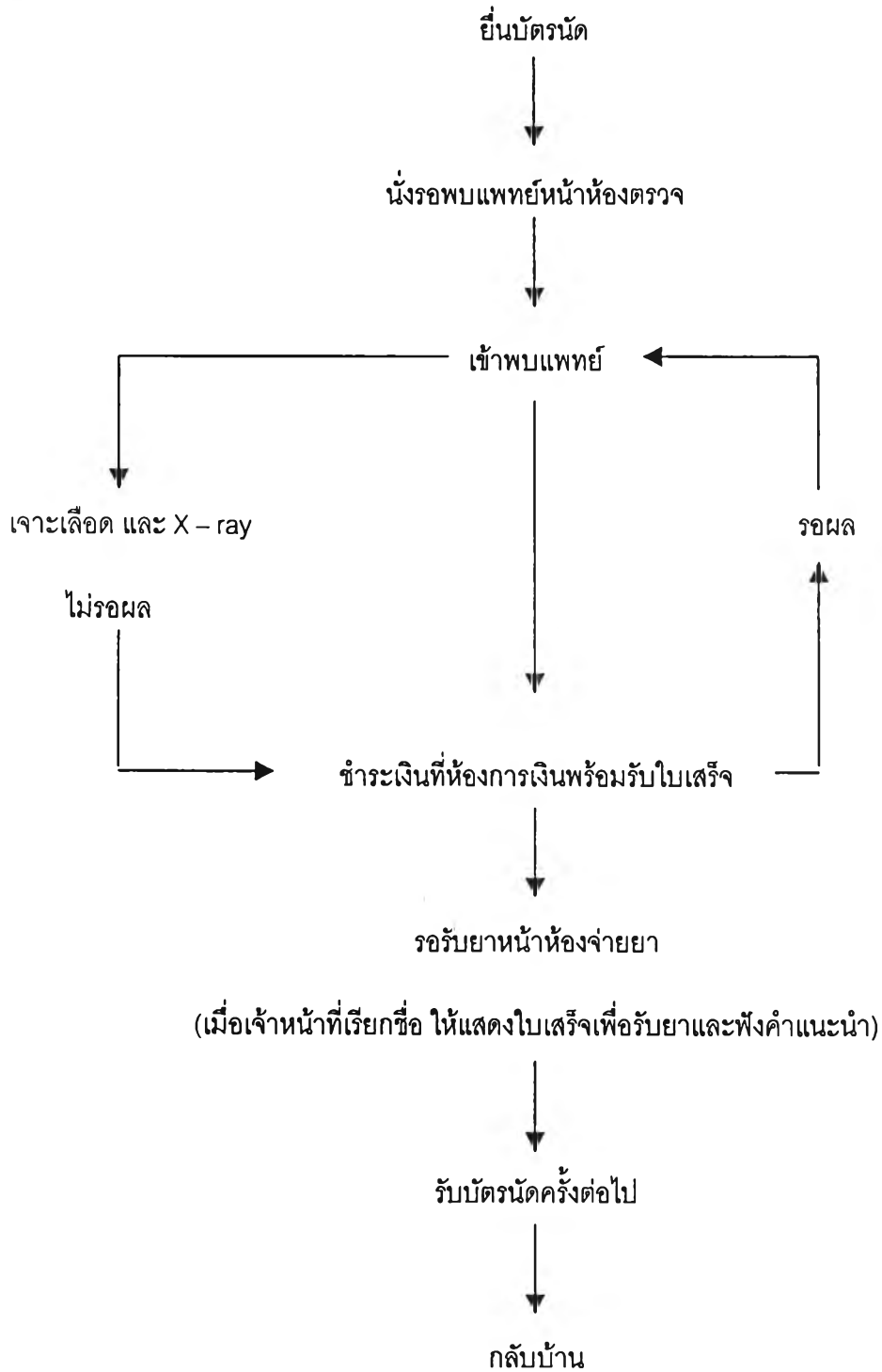
4.1 ปิดป้ายโฆษณาที่ตึก ภปร. และบริเวณรั้วของโรงพยาบาล

4.2 สื่อมวลชน

5. คณะกรรมการบริหารจะประเมินโครงการเป็นระยะ เพื่อปรับปรุงวิธีดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ มีโครงการขยายการให้บริการโดยการเพิ่มแพทย์และคลินิกที่ยังไม่มีบริการ เช่น คลินิกวัยทองของผู้ชาย นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และเป็นທີ່ประทับใจของผู้ที่มาใช้บริการอีกด้วย

### ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ



ภาคผนวก ข.  
ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย

**ข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย**  
**การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ**  
**โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์**

เรียน ท่านผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน

ท่านเป็นผู้ที่ได้รับเชิญจากผู้วิจัยให้เข้าร่วมการศึกษาในงานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ก่อนที่ท่านจะตกลงเพื่อเข้าร่วมการศึกษาวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ และเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โดยคาดว่าจะมีผู้เข้าร่วมการศึกษารวมประมาณ 347 คน ผลจากการศึกษาที่ได้นี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นแบบอย่างให้กับโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่ต้องการเปิดคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ และ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาต่อไปในอนาคต หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษาวิจัยจะมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยจะสัมภาษณ์/สอบถามท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้รับบริการมีจำนวนทั้งสิ้น 14 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีจำนวนทั้งสิ้น 42 ข้อ

ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะการสัมภาษณ์ทั้งหมดนี้ จะใช้เวลาทั้งสิ้นประมาณ 20 นาที

ประการสำคัญที่ท่านควรทราบ คือ การร่วมวิจัยครั้งนี้ท่านจะไม่ได้รับสิทธิประโยชน์ใดๆโดยตรง และการเข้าร่วมการศึกษานี้เป็นไปโดยสมัครใจ ท่านอาจปฏิเสธที่จะเข้าร่วมการวิจัยเมื่อใดก็ได้ โดยไม่กระทบต่อการดูแลรักษาที่ผู้เข้าร่วมวิจัยจะได้รับจากแพทย์ผู้รักษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และจะเปิดเผยได้เฉพาะในรูปที่เป็นสรุปผลการวิจัยเท่านั้น

หากท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อ นางสาว มยุรี ก้วยเจริญพานิชก์ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ ตึกธนาคารกรุงเทพ ชั้นล่าง ซึ่งยินดีให้คำชี้แจงแก่ท่านทุกประการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้



ภาคผนวก ค.  
ใบยินยอมให้ทำการวิจัย

**ใบยินยอมให้ทำการวิจัย**  
**การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ**  
**โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์**

วันที่ให้คำยินยอม วันที่..... เดือน..... พ.ศ. 254....

ก่อนที่ข้าพเจ้าจะลงนามในใบยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้รับการอธิบายจากผู้วิจัยถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย และประโยชน์หรือผลที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัยอย่างละเอียดและมีความเข้าใจดีแล้ว ทั้งนี้ ข้าพเจ้ายินยอมที่จะเข้าร่วมการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีการบังคับใดๆทั้งสิ้น และได้ลงนามในใบยินยอมนี้ด้วยความเต็มใจ

ลงนาม ..... ผู้ยินยอม

(.....)

ลงนาม ..... พยาน

(.....)

ลงนาม ..... ผู้วิจัย

(.....)

ในกรณีที่ผู้ยินยอมยังไม่บรรลุนิติภาวะ จะต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปกครองหรือผู้อุปการะโดยชอบด้วยกฎหมาย

ลงนาม ..... ผู้ปกครอง / ผู้แทนโดยชอบด้วยกฎหมาย

(.....)

ลงนาม ..... พยาน

(.....)

ลงนาม ..... ผู้วิจัย

(.....)

ภาคผนวก ง.

ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการรับบริการ

### ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการ

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ศาสนา

1. พุทธ  2. คริสต์  
 3. อิสลาม  4. อื่นๆ (โปรดระบุ) .....

4. ที่อยู่อาศัยปัจจุบัน

1. กรุงเทพฯ  
 2. ต่างจังหวัด (โปรดระบุ).....

5. สถานภาพการสมรส

1. โสด  2. สมรส และยังคงอยู่ด้วยกัน  
 3. สมรส แต่แยกกันอยู่  4. หย่า  
 5. หม้าย

6. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้ศึกษา  2. ประถมศึกษา  
 3. มัธยมศึกษา  4. ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา  
 5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

7. อาชีพ

1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ / แม่บ้าน  2. รับราชการ  
 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ  4. พนักงานบริษัทเอกชน  
 5. ทำธุรกิจส่วนตัว  6. นักเรียน / นักศึกษา  
 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

8. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีรายได้         | <input type="checkbox"/> 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,001 – 10,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 4. 10,001 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 15,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 20,000 บาท ขึ้นไป   |

9. เมื่อท่านเจ็บป่วย ท่านใช้บริการจากที่ใดมากที่สุด

- 1. โรงพยาบาลของรัฐบาล ( ในเวลาราชการ )
- 2. โรงพยาบาลของรัฐบาล ( นอกเวลาราชการ )
- 3. โรงพยาบาลเอกชน
- 4. ศูนย์บริการสาธารณสุข
- 5. คลินิกทั่วไป
- 6. ซ้ำยามารับประทานเอง
- 7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านเคยเข้ารับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาที่โรงพยาบาลอื่น ๆ หรือไม่

- 1. ไม่เคย
- 2. เคย (โปรดระบุสถานที่).....

11. ท่านเข้ารับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์(รวมครั้งนี้) เป็นครั้งที่เท่าไร

- 1. ครั้งนี้เป็นครั้งแรก
- 2. ครั้งนี้เป็นครั้งที่(โดยประมาณ).....

12. ท่านเข้ารับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ครั้งนี้ในช่วงเวลาใด

- 1. 16.30 - 17.30 น. / 08.30 – 09.30 น.
- 2. 17.30 - 18.30 น. / 09.30 – 10.30 น.
- 3. 18.30 - 19.30 น. / 10.30 – 11.30 น.

13. ท่านเข้ารับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ครั้งนี้ในแผนกใด (โปรดระบุ).....

14. เหตุผลที่ทำให้ท่านมารับการรักษาที่คลินิกพิเศษนอกเวลา โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- 1. สะดวกเพราะเป็นเวลานอกราชการ
- 2. สะดวกในการเดินทาง
- 3. สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้
- 4. มีความเชื่อถือในชื่อเสียงเก่าแก่ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
- 5. มีผู้แนะนำมา
- 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ภาคผนวก จ.  
แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### แบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**คำชี้แจง** ในแต่ละข้อความจะมีระดับความคิดเห็นไว้ให้เลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง**      *หมายความว่า*      ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น หรือได้  
 ประสบเหตุการณ์หรือสภาพการณ์ตามข้อความนั้น โดยแท้จริงและไม่มีข้อ  
 แม้ใดๆทั้งสิ้น
- เห็นด้วย**                      *หมายความว่า*      ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นหรือท่านได้ประสบกับ  
 สภาพการณ์ตามข้อความนั้นมาบ้าง
- ไม่แน่ใจ**                      *หมายความว่า*      ท่านตัดสินใจลงไปได้เด็ดขาดว่า ท่านเห็นด้วยหรือ  
 ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ คือยังลังเลใจอยู่
- ไม่เห็นด้วย**                      *หมายความว่า*      ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นหรือท่านไม่เคยได้  
 ประสบกับสภาพการณ์ตามข้อความนั้น
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง**      *หมายความว่า*      ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้นอย่างแท้จริง หรือไม่เคย  
 ประสบกับสภาพการณ์ตามข้อความนั้นด้วยตนเอง



โปรดกรณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านต้องการ

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>ความพึงพอใจด้านบุคลากร</b>					
<b>แพทย์</b>					
1. แพทย์ให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านเป็น อย่างดี					
2. แพทย์มีความสุภาพ กิริยามารยาทและอัธยาศัย ไมตรีที่ดี					
3. แพทย์มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แก่ท่าน					
4. แพทย์มีความน่าเชื่อถือ					
5. แพทย์สนใจรับฟังปัญหาเกี่ยวกับอาการของ ท่านอย่างตั้งใจ					
6. แพทย์ได้อธิบายหรือได้แนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษารวมถึงยาที่ใช้ กับท่าน					
7. แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการ เจ็บป่วยของท่าน					
8. แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการซักถามเกี่ยวกับ โรคที่ท่านเป็น					
<b>พยาบาล</b>					
9. พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านเป็น อย่างดี					
10. พยาบาลมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ แก่ท่าน					
11. พยาบาลมีความน่าเชื่อถือ					
12. พยาบาลให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
13. พยาบาลพูดกับท่านด้วยวาจาสุภาพ					
14. พยาบาลให้คำแนะนำ / อธิบายปัญหาต่างๆ แก่ท่านเป็นอย่างดี					
15. พยาบาลให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
16. พยาบาลสามารถอธิบายสิ่งที่ท่านถามได้ง่าย ต่อความเข้าใจของท่าน					
<b><u>เจ้าหน้าที่การเงิน</u></b>					
17. เจ้าหน้าที่การเงินแสดงความกระตือรือร้นใน การให้บริการแก่ท่าน					
18. เจ้าหน้าที่การเงินพูดกับท่านด้วยวาจาสุภาพ					
19. เจ้าหน้าที่การเงินสามารถคิดเงินและทอนเงิน ให้ท่านได้อย่างถูกต้อง					
20. เจ้าหน้าที่การเงินสามารถตอบข้อซักถามของ ท่านเมื่อท่านมีปัญหาข้องใจเกี่ยวกับการเงิน					
<b><u>เจ้าหน้าที่ห้องยา</u></b>					
21. เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดงความกระตือรือร้นใน การให้บริการแก่ท่าน					
22. เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดกับท่านด้วยวาจาสุภาพ					
23. เจ้าหน้าที่ห้องยาได้เขียนคำอธิบายบนฉลาก ยาของท่านง่ายแก่การเข้าใจ					
24. เจ้าหน้าที่ห้องยาจ่ายยาพร้อมทั้งได้อธิบายให้ ท่านเข้าใจถึงวิธีการใช้ยาแก่ท่านจนเป็นที่เข้าใจ					
25. เจ้าหน้าที่ห้องยาสามารถอธิบายสิ่งที่ท่านถาม เกี่ยวกับยาได้ง่ายต่อความเข้าใจของท่าน					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
<b>ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่</b>					
26. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษฯ เช่น ห้องตรวจ ห้องน้ำ ระเบียงทางเดิน มีความสะอาด					
27. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษฯ มีแสงสว่าง เพียงพอ					
28. สถานที่ต่างๆในคลินิกพิเศษฯ มี ความปลอดภัย					
29. ที่นั่งพักระหว่างรอให้บริการต่าง ๆ เพียงพอ ต่อผู้มาใช้บริการ					
30. การเดินทางในแต่ละที่ของขั้นตอนการรับ บริการ มีความสะดวก					
31. การจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ เหมาะสม (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เป็นต้น)					
<b>ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย</b>					
32. ท่านพอใจกับอัตราค่าบริการทางการแพทย์ (100 บาท ต่อ ครั้ง)					
33. ท่านพอใจกับอัตราค่าตอบแทนแพทย์ (100 - 300 บาท ต่อ แพทย์ 1 คน)					
34. ท่านพอใจกับอัตราค่ายา					
35. ท่านรู้สึกถึงความคุ้มค่าต่อบริการทั้งหมด ที่ได้รับ					
<b>ความพึงพอใจด้านเวลา</b>					
36. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการคิดอัตรา ค่าใช้จ่ายเหมาะสม					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
37. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการรับยา เหมาะสม					
38. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการรับนัด เหมาะสม					
39. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ทั้งหมดเหมาะสม (เริ่มจากเมื่อได้เข้ารับการ ตรวจจากแพทย์ และ สิ้นสุดเมื่อได้รับยา / รับนัด)					
<b>ความพึงพอใจด้านบริการ</b>					
40. ท่านคิดว่าท่านได้รับการบริการที่มีคุณภาพดี					
41. ท่านคิดว่าท่านจะกลับมาใช้บริการอีกในครั้ง ต่อไป					
42. ท่านคิดว่าท่านจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการจาก คลินิกพิเศษฯ					

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้



## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางสาวมยุรี ก้วยเจริญพานิชก์ เกิดเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน 2524 ที่จังหวัดกรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีจากคณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เมื่อปีการศึกษา 2544 จากนั้นเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสุขภาพจิต ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2546