



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

เกษม วิวัฒน์เบญจกุล. การควบคุมคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกอบเมโทร,  
2526.

..... การศึกษาทาง. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกอบเมโทร, 2530.

จิราภา อรเสียงสุข. การศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการของสถานบริการสาธารณสุขใน  
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทชั้นโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
2528.

เดิมศรี ขำนิสารกิจ. สถิติประยุกต์ทางการแพทย์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์-  
มหาวิทยาลัย, 2531.

ทวี พงศ์ประยูร. แบบจำลองแถวคอย แผนกจ่ายยาในโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญา-  
โทชั้นโท จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.

นงคราญ ผาสุก และคณะ. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้ให้บริการในแผนก  
ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามธิบดี. รายงานการวิจัยคณะพยาบาลศาสตร์โรงพยาบาล  
รามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.

นวลจันทร์ หัสไชยกุล. ปัญหาและความต้องการของคนที่ใช้โรงพยาบาลของรัฐ ศึกษามาถ  
ดะวันออกเฉียงเหนือ เฉพาะจังหวัดอุบลราชธานี อุดรธานี และนครราชสีมา.  
รายงานผลการวิจัยภาควิชาวิจัยศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2523.

ประสิทธิ์ พิเศษพงษ์ และผจญจิต อินทรสุวรรณ. ทัศนคติของผู้ป่วยที่ติดต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี. วารสารกรมการแพทย์ 8 (กันยายน 2526): 665-669.

เพ็ญจันทร์ ส. โมโนพงษ์. ความสับสนเปล่าทางเศรษฐกิจกับการเจ็บป่วย. รายงานผลการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

จำรัสวรรณ กาญจนปัญญาตม และเนื่อ โสภม ติงสัตยสิทธิ์. การศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา. กรุงเทพมหานคร: พิสิฐ-เซ็นเตอร์การพิมพ์, 2528.

วิจิตร ตันพสุธานี และคณะ. การศึกษาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2524.

วิภา อรุณศรีพิบูลกุล. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาธิบดี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยมหิดล, 2525.

วันชัย จำไพบลีย์. ลักษณะการคอยของผู้ป่วยแผนกเอ็กซเรย์โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2518.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมอร บุญสูง. การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. รายงานการวิจัยของโรงพยาบาลส่วนภูมิภาค สำนักปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข, 2532.

เสาวนีย์ จำเต็มเวตต์จักษ์ และคณะ. บริการผู้ป่วยสำหรับบุตรเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. จุฬาลงกรณ์เวชสาร 5 (กันยายน 2524): 1018-1022.

สุภาวดี ศรีวิเศษวิฑูระ และคณะ. ปัญหาของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. รายงานผลการวิจัยของสุขภาพจิต กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข, 2532.

ตุ้ม ช.เกษิรมย์ และคณะ. การศึกษาความต้องการด้านบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมของผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย 27  
(มิถุนายน 2525): 1-12.

ศิริณี เตชะอนุชารัตน์. การศึกษาการบริหารงานของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

#### ภาษาอังกฤษ

Burnes, Ralph Mosser. Motion and Time Study Design and Measurement of Work (7th. ed) N.Y.: John Willey & Sons, 1980.

Iren E. Pollert. Expectation and Discrepancies with Hospital condition as they Actually Exist. International Journal of Nursing Study. vol. 8 (1971) pp. 135-144.

Mundel, Marvin E. Motion and Time Study: Principles and Practice (4th. ed) N.Y.: Prentice-Hall, 1978.

P. Chotivan. Survey of Child Health in Two Health Centers of The University of West Indies, Jamaica. Master's Thesis, Liverpool School of Tropical Medicine, 1976.

Wayne W. Daniel. Biostatistics: A foundation for analysis in the health sciences (3rd. ed) N.Y.: John Willey & Sons, 1983.

Wendy Mc. Knigh. Understanding the Patients in Emergency. The Canadian Nursing vol. 72 (July 1976) pp. 20-22.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

- แบบฟอร์มการบันทึกเวลา
- แบบสอบถาม

No. ....

แบบฟอร์มการบันทึกเวลา

H.N. ....

- ผู้ป่วยมาถึงแผนกเวชระเบียน เวลา .....
- ทำบัตรเสร็จเวลา .....
- O.P.D. card ถึงโต๊ะ Screening  
เวลา .....
- Screening เสร็จ เวลา .....
- ใ้ตรวจเวลา .....
- ตรวจเสร็จเวลา .....

ห้องยา

- ใ้ยืมส่งยา เวลา .....
- ใ้รับยาเวลา .....

ห้อง Lab

- ใ้ไป Lab เวลา .....
- Lab ใ้ตรวจคือ .....
- ผู้ป่วยใ้รับผลเวลา .....

X-RAYS

- ผู้ป่วยมาถึงแผนกเวลา .....
- สั่งใ้ X-rays คือ .....
- ผู้ป่วยใ้รับผลเวลา .....

O.R. เฝ้า

- ผู้ป่วยมาถึงเวลา .....
- Treatment ที่ผู้ป่วยใ้รับคือ .....
- ผู้ป่วยรับใ้ส่งยาเวลา .....

E.R.

- ผู้ป่วยมาถึง E.R. เวลา .....
- Treatment ที่ผู้ป่วยใ้รับคือ .....
- ทำ Treatment เสร็จเวลา .....

ห้องฉีดยา

- ผู้ป่วยมาถึงเวลา .....
- ฉีดยาเสร็จเวลา .....

ใ้จ่ายเงิน

- รับใ้เงินจ้ราคาขา เวลา .....
- ออกใ้เสร็จรับเงินเวลา .....

Ox. โรค .....

No. ....

แบบสอบถาม

H.N. ....

โปรดทำเครื่องหมาย (X) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ท่านอายุ ..... ปี
2. เพศ
  1. ชาย
  2. หญิง
3. สถานภาพสมรส
  1. โสด
  2. คู่
  3. หม้าย
  4. หย่า แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน
  1. ไม่ได้เรียนหนังสือ
  2. ประถมศึกษาปีที่ 1-4
  3. ประถมศึกษาปีที่ 5-7
  4. มัธยมศึกษาปีที่ 1-3
  5. มัธยม 4-6
  6. ปวช.
  7. อนุปริญญา
  8. ปริญญาตรีขึ้นไป
5. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ
  1. ทำสวน
  2. ทำนา
  3. เลี้ยงเข็น บักถ้ำยา
  4. รับจ้าง
  5. ค้าขาย
  6. รับราชการ
  7. รัฐวิสาหกิจ
  8. ข้าราชการบำนาญ
  9. งานบ้าน
6. ท่านมีรายได้ประมาณเดือนละ ..... บาท
7. ท่านเคยมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลทำเนียบเสนากรมก้อหรือไม่ว
  1. เคย
  2. ไม่เคย
8. ในระยะที่ท่านไม่ได้ใช้บริการการรับส่งพนักงานรัฐวิสาหกิจ "ทำเนียบเสนากรมก้อ" ค่ารักษาพยาบาลหรือไม่ว
  1. ไม่มี
  2. มี จากบัตร .....

9. วันนี้ท่านต้องคอยนานหรือไม่ในการแจ้งบัตรตรวจ
1. นาน
  2. ไม่นาน
10. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องเสียเวลาคอยในการแจ้งบัตรตรวจ
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
11. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ในการแจ้งบัตรตรวจโรค
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
12. วันนี้อย่างน้อยต้องคอยสักชั่วโมงตรวจโรคนานหรือไม่
1. นาน
  2. ไม่นาน
13. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องเสียเวลาคอยตรวจโรค
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
14. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ในการคอยตรวจโรคครั้งนี้
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
15. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษาท่าน
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
16. ท่านใช้เวลานานหรือไม่ในการรื้อยา
1. นาน
  2. ไม่นาน
17. ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องเสียเวลาคอยในการรื้อยา
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
18. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาที่ใช้ในการรื้อยาค้างนี้
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย
19. ท่านและเพื่อนบ้านของท่านไม่ค่อยอยากมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลนี้ เพราะบริการล่าช้า
1. เห็นด้วย
  2. ไม่แน่ใจ
  3. ไม่เห็นด้วย
20. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการมารับบริการตรวจรักษาค้างนี้
1. เห็นด้วย
  2. เฉย ๆ
  3. ไม่เห็นด้วย



ภาคผนวก ข.

ผู้ทรงคุณวุฒิ

### สูตรที่ใช้ในการคำนวณ

1. มีถ้อยเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือมักเรียกสั้น ๆ ว่า Mean หรือ  $\bar{X}$ ) คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของค่าต่าง ๆ ของข้อมูลชุดนั้น

$$\text{Mean } (\bar{X}) = \frac{\sum X}{N}$$

2. มีถ้อยฐาน (Median) คือ ค่าที่อยู่กึ่งกลางของข้อมูลจากน้อยไปหามาก (ถ้า n เป็นเลขคี่ Median คือ ค่ากึ่งกลาง)

$$\text{ถ้า } n \text{ เป็นเลขคู่ Median} = \text{ค่าของข้อมูลตำแหน่งที่ } \frac{n+1}{2}$$

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

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

$$= \sqrt{\frac{\sum X^2}{n} - \left(\frac{\sum X}{n}\right)^2}$$

4. การทดสอบไคสแควร์ (Chi square test. =  $\chi^2$ )

$$\chi^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

O = ค่าที่ได้จากการสังเกต

E = ค่าที่คาดว่าจะเกิดขึ้น

$$df = (R - 1)(C - 1)$$

5. การทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test.

- 5.1 ข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างของประชากรที่มีการแจกแจงปกติ ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 พวก แต่กำหนดไว้ให้เท่ากัน

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2 - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_p^2}{n_1} + \frac{S_p^2}{n_2}}}$$

$\bar{X}_1$  = ค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดที่ 1

$\bar{X}_2$  = ค่าเฉลี่ยของข้อมูลชุดที่ 2

$S_1$  = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลชุดที่ 1

$S_2$  = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลชุดที่ 2

$n_1$  = จำนวนข้อมูลชุดที่ 1

$n_2$  = จำนวนข้อมูลชุดที่ 2

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

$$df = (n_1 - 1) + (n_2 - 1)$$

- 5.2 ข้อมูลที่ได้จากตัวอย่างของประชากรที่มีการแจกแจงปกติ ไม่ทราบค่าความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 พวก และความแปรปรวนของตัวอย่างนั้นไม่เท่ากัน

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2}}$$

## ประวัติผู้เขียน

นางสาวรองรัตน์ ประเสริฐสุข เกิดวันที่ 11 ธันวาคม พ.ศ. 2508 ที่อำเภอบางแพ จังหวัดราชบุรี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีวิทยาศาสตรบัณฑิตและหลักสูตรวิชาชีพชั้นสูง จากวิทยาลัยอุตสาหกรรมกรุงเทพ ในปีการศึกษา 2528 และเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาโทศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์บัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2532 ปัจจุบันรับราชการที่โรงพยาบาลดักเนตสะตอก อำเภอคำเม็งสะตอก จังหวัดราชบุรี ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ระดับ 5

