

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลตราด
(ณ วันที่ 17 พฤษภาคม 2545)

โรงพยาบาลตราดเริ่มเปิดดำเนินการเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ.2496 เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 352 เตียง ประกอบด้วย เตียงรับผู้ป่วยสามัญ 256 เตียง และเตียงรับผู้ป่วยพิเศษ 96 เตียง มีจำนวนพื้นที่ 33 ไร่ 37 ตารางวา ที่ตั้ง 108 ถนนสุขุมวิท ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมือง จังหวัดตราด

อัตรากำลังเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของโรงพยาบาลตราด ประกอบด้วย แพทย์ 31 คน ทันตแพทย์ 4 คน เภสัชกร 12 คน พยาบาล 340 คน เจ้าหน้าที่อื่น ๆ 89 คน ลูกจ้างประจำ 192 คน และลูกจ้างชั่วคราว 71 คน

หอผู้ป่วยอายุรกรรม แบ่งเป็น หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง มีจำนวนเตียงเท่ากัน คือ 30 เตียง ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย มีพยาบาล 15 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 4 คน คนงาน 2 คน และหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง มีพยาบาล 14 คน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 4 คน คนงาน 2 คน และมีแพทย์ผู้รับผิดชอบดูแลผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิง 3 คน

จำนวนผู้ป่วยในแยกประเภทที่มารับบริการของโรงพยาบาลตราด

ประเภท	ปีงบประมาณ		
	2543	2544	ต.ค.-ธ.ค.2544
ผู้ป่วยใน (ราย)	16,707	16,921	4,627
จำนวนวันอยู่ในโรงพยาบาล (วัน)	100,032	92,831	22,424
ผู้ป่วยในแยกตามแผนก (ราย/วัน)			
- อายุรกรรม	6,492	7,548	748
- ศัลยกรรม	3,088	3,351	880
- ศัลยกรรมกระดูก	1,516	1,680	439
- กุมารเวชกรรม	1,712	2,019	439
- สูติ-นรีเวชกรรม	2,808	2,823	748

ประเภท	ปีงบประมาณ		
	2543	2544	ต.ค.-ธ.ค.2544
- หู-คอ-จมูก	588	555	143
- ตา	422	585	174
- ทันตกรรม	20	90	19
- จิตเวช	60	67	6
- กายอุปกรณ์	1	0	0
อัตราการรักษา	80.61	74.80	69.24
เฉลี่ยผู้ป่วยอยู่ ร.พ.คนละ (วัน)	5.94	5.44	4.85
เฉลี่ยผู้ป่วยอยู่ ร.พ.วันละ (วัน)	274	254	243
อัตราตาย	3.17	3.13	2.79
อัตราหมุนเวียนการใช้เตียง (คน/เตียง)	49.50	50.16	13.14
วันที่เตียงว่าง (วัน)	24,068	31,269	9,960
ช่วงเวลาว่างของเตียง (วัน)	1.43	1.83	2.15

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด

คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตรมหาวิทาลัยเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้ป่วย มีจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด มีจำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยต่อการปรับปรุงแก้ไขการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด

โปรดตอบแบบสัมภาษณ์ทุกส่วนและทุกข้อ ตามความเป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ แก่ท่าน และจะใช้เป็นประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัย และปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล เท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์การรับบริการของผู้ป่วย

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบ () หรือ เติมข้อมูลลงในช่องว่างดังต่อไปนี้

- ข้อ 1 เพศ () ชาย () หญิง
- ข้อ 2 ปัจจุบันอายุ ปี
- ข้อ 3 สถานภาพสมรส
 () โสด () คู่
 () หม้าย () หย่า/แยกกันอยู่
- ข้อ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด
 () ไม่ได้เรียนหนังสือ () ประถมศึกษาปีที่ 1-6
 () มัธยมศึกษาปีที่ 1-6 () ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
- ข้อ 5 ปัจจุบันมีอาชีพหลัก
 () แม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ () นักเรียน/นักศึกษา
 () เกษตรกร () ประมง
 () รับจ้าง () ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
 () รับราชการ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ ระบุ
- ข้อ 6 ปัจจุบันครอบครัวของคุณมีรายได้ประมาณกี่บาทต่อเดือน
 () ต่ำกว่า 2,500 บาท () 2,500 – 5,000 บาท
 () 5,001 – 7,500 บาท () 7,501 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 12,500 บาท () สูงกว่า 12,500 บาท

- ข้อ 7 สิทธิการรักษาพยาบาลในการเจ็บป่วยครั้งนี้
- () บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ฟรี) () บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30บาท)
- () ข้าราชการ / ข้าราชการบำนาญ () พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- () ประกันสังคม () พนักงานบริษัทเอกชน
- () บัตรสุขภาพ () จ่ายเงินเอง
- () อื่น ๆ ระบุ
- ข้อ 8 ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา คุณเคยเข้านอนพักรักษา ในโรงพยาบาลอื่น เช่น โรงพยาบาลเอกชน หรือโรงพยาบาลอำเภอ หรือไม่ ก่อนที่คุณจะเข้านอนพักรักษาที่โรงพยาบาลตราดในครั้งนี้
- () ไม่เคย
- () เคย เป็นจำนวน ครั้ง
- ข้อ 9 ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา คุณเคยเข้านอนพักรักษาในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตราด
- () ไม่เคย
- () เคย เป็นจำนวน ครั้ง
- ข้อ 10 ความเจ็บป่วยที่ทำให้ต้องมารับการรักษาครั้งนี้ (วินิจฉัยโรคหลัก) คือ
- ข้อ 11 จำนวนโรคร่วม โรค คือ.....
- ข้อ 12 จำนวนวันนอนในโรงพยาบาล วัน
(ตั้งแต่วันที่ ถึง.....)

ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ จะเป็นความรู้สึกที่แสดงออกถึงความพึงพอใจต่อการบริการที่คุณได้รับ ขณะที่คุณนอนพักรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โดยในแต่ละข้อให้คุณเลือกตอบ 1 คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับคุณมากที่สุด โดยการเลือกตอบจะถือเกณฑ์ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	คุณยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น มากที่สุด
เห็นด้วย	หมายถึง	คุณยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่สนใจ	หมายถึง	คุณบอกไม่ได้ว่า คุณยอมรับและเห็นด้วย หรือ คุณ ไม่ยอมรับและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วย	หมายถึง	คุณ ไม่ยอมรับและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	คุณ ไม่ยอมรับและไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น มากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่สนใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ					
1. แพทย์ที่รักษาคุณ สามารถรักษาโรคให้คุณหายจากอาการเจ็บป่วยได้					
2. แพทย์ที่รักษาคุณ ไม่สนใจซักถาม หรือไม่ตั้งใจรับฟังปัญหาของคุณ					
3. แพทย์ที่รักษาคุณ พูดยาไม่เพราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย และหน้าตาเข้มแข็ง					
4. แพทย์ที่รักษาคุณ ใ้คำอธิบาย หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค และวิธีการรักษาแก่คุณ					
5. พยาบาล (ชุดสีขาว) มีความสามารถในการดูแลผู้ป่วย					
6. พยาบาล สนใจและเอาใจใส่อาการเจ็บป่วยของคุณ					
7. พยาบาล พูดยาไม่เพราะ หรือ กิริยามารยาทไม่เรียบร้อย หรือหน้าตาไม่เข้มแข็ง					
8. พยาบาล ใ้คำอธิบายหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว หรือการดูแลตนเองแก่คุณ จนคุณเข้าใจ					
9. เมื่อคุณเรียกหาพยาบาลเพื่อต้องการความช่วยเหลือ พยาบาลรีบมาให้การช่วยเหลือคุณทันที					
10. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ (ชุดสีเหลือง) มีความสามารถในการช่วยเหลือคุณ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ ไม่เต็มใจช่วยเหลือคุณ					
12. เมื่อคุณเรียกหาผู้ช่วยเหลือคนไข้ เพื่อต้องการความช่วยเหลือ เขาได้ให้การช่วยเหลือคุณทันที					
13. ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พูดยาเพราะ กิริยามารยาทเรียบร้อย หน้าตาอึดอัด					
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม					
14. สถานที่ต่างๆ ในหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม ระเบียงทางเดิน มีความสะอาด					
15. ภายในหอผู้ป่วย มีอากาศถ่ายเทสะดวกไม่อึดอัด					
16. อากาศภายในหอผู้ป่วยร้อน					
17. ในเวลากลางวัน มีแสงสว่างเพียงพอ					
18. ในเวลากลางคืน มีการเปิดแสงไฟที่ไม่เหมาะสม เช่น สว่างเกินไป หรือมืดเกินไป					
19. ภายในหอผู้ป่วย ไม่มีกลิ่นเหม็น เช่น กลิ่นยาหรือ กลิ่นคาวเลือด หรือกลิ่นอาหาร ที่รบกวนคุณ					
20. ในหอผู้ป่วย มีเสียงดัง เช่น เสียงพูดคุยของเจ้าหน้าที่ หรือของญาติๆ ที่มาเยี่ยม รบกวนคุณ ทำให้คุณรู้สึกรำคาญ					
21. ภายในหอผู้ป่วย ไม่มีแมลงมารบกวนคุณ เช่น ยุง มด แมลงวัน เป็นต้น					
ความพึงพอใจด้านสวัสดิการและความสะอาด					
22. อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น เสื้อผ้า เครื่องนอน กระโถน มีจำนวนเพียงพอแก่การใช้งาน ไม่น้อยจนเกินไป					
23. อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ เช่น กาน้ำ แก้วน้ำ เสื้อผ้า ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน เตีขนอน มีความสะอาด					
24. อาหารหรือน้ำดื่มที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้คุณ มีปริมาณไม่เพียงพอสำหรับคุณ เช่น น้อยเกินไป					
25. อาหารและน้ำดื่มของโรงพยาบาล สะอาด					
26. อาหารของโรงพยาบาล มีรสชาติอร่อย					

ภาคผนวก ก

บัตรคำตอบของระดับความคิดเห็น

ระดับความคิดเห็น				
เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง

ภาคผนวก ง

การวินิจฉัยโรคหลัก

ข้อมูลแสดงการวินิจฉัยโรคหลักของผู้ป่วยในหออายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545 ที่เข้าร่วมการศึกษาจำนวนทั้งหมด 152 ราย จำแนกตามตารางการจัดกลุ่มโรคของบัญชีจำแนกโรกระหว่างประเทศ ฉบับแก้ไข ครั้งที่ 10 (ICD-10: International Statistical Classification of Disease and Related Health Problem) (สำนักนโยบายและแผนงานสาธารณสุข, 2541, หน้า 105-765)

รหัส	การวินิจฉัยโรคหลัก	จำนวน (คน)
กลุ่มโรคติดเชื้อและปรสิตบางชนิด (A00 – B99)		
A05	FOOD POISONING	2
A06	ENTERITIS ACUTE	1
A06	ACUTE DIARRHEA	1
A09	DIARRHEA (CHILD INFECTION)	1
A09	INFECTIOUS DIARRHEA	6
A09	ACUTE GASTROENTERITIS	3
A09	GASTROENTERITIS (INFECTION)	1
A16	TB CONFIRMED	2
A91	DENGUE HEMORRHAGIC FEVER	3
B02	HERPES ZOSTER	1
B06	RUBELLA	1
B20	HIV DIS - PNEUMOCYSTIS CARINII	1
B20	HIV DIS – MULTIPLE INFECT	1
B20	HIV DIS - TB	4
B24	HIV DIS	4
B24	AIDS WITH PCD	1

รหัส	การวินิจฉัยโรคหลัก	จำนวน (คน)
B50	CEREBRAL MALARIA	2
B50	MALARIA P.F.	16
B51	MALARIA P.VIVAX	1
B54	MALARIA	1
B97	UTI	2
รวม		55
โรคต่อมไร้ท่อ โภชนาการและเมตาบอลิซึม (E00 – E90)		
E11	NIDDM WITH HYPOGLYCEMIA	1
E11	NIDDM WITH GANGRENE	1
E11	NIDDM WITH KETOACIDOSIS	1
E14	DM	2
E16	HYPOGLYCEMIA	1
E78	HYPERLIPIDAEMIA	1
E78	HYPERCHOLESTEROLEMIA	1
E87	HYPOKALEMIA	1
รวม		9
โรคระบบไหลเวียนโลหิต (I00 – I99)		
I10	HYPERTENSION	1
I12	ARF	1
I20	ANGINA PECTORIS	1
I20	ANGINA UNSTABLE	2
I42	DILATED CARDIOMYOPATHY	1
I48	AF	1
I50	CHF	3
I61	INTRACEREBRAL HEMORRHAGE ,NONTRAUM	1
รวม		11
โรคระบบหายใจ (J00 – J99)		
J02	ACUTE PHARYNGITIS	1
J02	PHARYNGITIS ACUTE UTI	1

รหัส	การวินิจฉัยโรคหลัก	จำนวน (คน)
J18	PNEUMONIA	2
J44	COPD (ACUTE EXACERBATION)	2
J44	COPD	4
J45	ACUTE ASTHMATIC ATTACK	1
J94	HEMOTHORAX	1
รวม		12
โรกระบบย่อยอาหาร (K00 – K99)		
K27	PEPTIC ULCER	5
K29	GASTRITIS	2
K30	DYSPEPSIA	2
K52	NON INFECTIVE COLITIS ,CHRONIC	1
K72	HEPATIC ENCEPHALOPATHY	1
K74	CIRRHOSIS	1
รวม		12
โรคของระบบสืบพันธุ์ และปัสสาวะ (N00 – N99)		
N04	NEPHROTIC SYNDROME	1
N10	ACUTE PYELONEPHRITIS	4
N18	CRF	1
N30	CYSTITIS	1
N39	URI	2
N40	BPH	1
รวม		9
อาการ อาการแสดงและสิ่งผิดปกติที่พบจากการตรวจทาง คลินิก และตรวจทางห้องปฏิบัติการ ที่ไม่สามารถจัดอยู่ใน กลุ่มโรคอื่นได้ (R00 – R99)		
R06	HYPERVENTILATION	3
R07	CHEST PAIN	1
R10	ABDOMINAL PAIN	1
R42	VERTIGO	5

รหัส	การวินิจฉัยโรคหลัก	จำนวน (คน)
R42	DIZZINESS	5
R51	HEADACHE	1
R53	WEAKNESS	1
R55	SYNCOPE	1
R56	SEIZURE	1
R56	SEIZURE ALCOHOLISM	1
รวม		20
การบาดเจ็บ การเป็นพิษ (S00 – T98)		
T18	FB IN UPPER ESOPHAGUS	1
T49	CENTIPEDE BITE POISONING	1
T60	PARAQUAT POISONING	1
T63	SNAKE VENOM, TOXIC EFFECT CONTACT	4
T63	WASP STING	3
T65	CHEMICAL INGESTION	1
T75	ELECTRIC CURRENT	1
T79	WOUND INFECTION	1
T88	DRUG ALLERGY	1
รวม		14
อื่น ๆ		
C91	CLL	1
G40	EPILEPSY	2
G44	TENSION HEADACHE	3
L03	CELLULITIS THIGH	2
M32	SLE	1
รวม		9

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวพงนี ปิติชัยชาญ
วัน เดือน ปี เกิด	20 มิถุนายน 2516
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนเบญจมราชูทิศ กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2534 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเกษตรศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2539
ประสบการณ์ทำงาน	ปี 2539-2540 เกษตรกร 3 ฝ่ายเกษตรกรรมชุมชน โรงพยาบาลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ปี 2540-2543 เกษตรกร 4 กลุ่มงานเกษตรกรรม โรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด ปี 2543-ปัจจุบัน เกษตรกร 5 ฝ่ายเกษตรกรรมชุมชน โรงพยาบาลวิเศษชัยชาญ อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง