

ภาคผนวก ก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยา ของผู้ป่วยนอกจากโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
คำชี้แจง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา การค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ก. ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

กรุณาตอบคำถามโดยการเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือ กาเครื่องหมาย ลงใน ()

- | | | สำหรับเจ้าหน้าที่ | | |
|--------------------------|--|----------------------|---|-------|
| | | ลำดับที่ () () () | | |
| | | 1 | 2 | 3 |
| 1. เพศ | | | | () 4 |
| | 1.1 () ชาย | | | |
| | 1.2 () หญิง | | | () 5 |
| 2. อายุ | | | | |
| | 2.1 () ต่ำกว่า 20 ปี | | | |
| | 2.2 () 20-30 ปี | | | |
| | 2.3 () 31-40 ปี | | | |
| | 2.4 () 41-50 ปี | | | |
| | 2.5 () มากกว่า 50 ปี | | | () 6 |
| 3. ระดับการศึกษาสูงสุด | | | | |
| | 3.1 () ประถมศึกษา | | | |
| | 3.2 () มัธยมศึกษาตอนต้น | | | |
| | 3.3 () มัธยมศึกษาตอนปลาย , ปวช. | | | |
| | 3.4 () ปวส. , อนุปริญญา | | | |
| | 3.5 () ปริญญาตรี | | | () 7 |
| 3.6 () สูงกว่าปริญญาตรี | | | | |
| 4. อาชีพ | | | | |
| | 4.1 () เกษตรกร | | | |
| | 4.2 () รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ | | | |
| | 4.3 () รับจ้าง / ลูกจ้าง / พนักงานบริษัทเอกชน | | | |
| | 4.4 () เจ้าของกิจการ / อาชีพอิสระ | | | |
| | 4.5 () อื่นๆ ระบุ..... | | | () 8 |
| 5. ระดับรายได้ต่อเดือน | | | | |
| | 5.1 () ต่ำกว่า 5,000 บาท | | | |
| | 5.2 () 5,001-15,000 บาท | | | |
| | 5.3 () 15,001- 25,000 บาท | | | |
| | 5.4 () 25,001-35,000 บาท | | | |
| | 5.5 () 35,001 บาทขึ้นไป | | | |

ข. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อหรือไม่ซื้อยาของผู้ป่วย

I. ข้อมูลทั่วไป

1. โดยปกติ ในรอบ 1 ปี ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่บ่อยแค่ไหน () 9
 - 1.1 () ปีละครั้ง หรือ น้อยกว่า
 - 1.2 () ปีละ 2 ครั้ง
 - 1.3 () ทุก 3-4 เดือน
 - 1.4 () ทุก 1-2 เดือน
 - 1.5 () เดือนละ 2-3 ครั้ง
 - 1.6 () สัปดาห์ละครั้ง
 - 1.7 () ไม่แน่นอน แล้วแต่ว่าจะเจ็บป่วยเมื่อใด
2. ท่านเคยซื้อยาจากห้องจ่ายยา ของโรงพยาบาลหรือไม่ () 10
 - 2.1 () เคย ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาทำข้อต่อไป
 - 2.2 () ไม่เคย ถ้าตอบข้อนี้ จบแบบสอบถาม
3. โดยปกติภายหลังรับใบสั่งยา ท่านซื้อยาจากห้องจ่ายยา ของโรงพยาบาลหรือไม่ () 11
 - 3.1 () ไม่ซื้อ ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาข้ามไปทำข้อ II ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาต่อ
 - 3.2 () ซื้อ ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาข้ามไปทำข้อ III ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาต่อ
 - 3.3 () ซื้อเป็นบางครั้ง ถ้าตอบข้อนี้ กรุณาทำข้อต่อไปทุกข้อ

II. ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล

กรณีที่ท่านไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ปัจจัยใดต่อไปนี้ที่มีผลทำให้ท่านไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล และมีผลในระดับใด

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ซื้อยาจากโรงพยาบาล	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. การได้รับคำแนะนำจากกลุ่มอ้างอิง เช่น แพทย์ เภสัชกร ให้ไปซื้อยาจากภายนอก				() 12
2. การที่ไม่สามารถได้รับยาฟรี หรือไม่สามารถเบิกค่ายาคืนจากหน่วยงานได้ เมื่อซื้อยาจากในโรงพยาบาล (เช่น เป็นยานอกบัญชียาหลัก ซื้อในหรือนอกโรงพยาบาล ก็ไม่สามารถเบิกค่ายาคืนได้เช่นเดียวกัน)				() 13
3. ราคาของโรงพยาบาลสูง สามารถซื้อจากที่อื่น ได้ถูกกว่า				() 14
4. ใช้เวลารอซื้อยานาน สามารถซื้อจากที่อื่น ได้สะดวกรวดเร็วกว่า				() 15
5. ความไม่รีบด่วนในการรักษา เช่น โรคไม่รุนแรง ไม่รีบใช้ยา				() 16
6. ไม่เชื่อมั่นในบุคลากรของโรงพยาบาล เช่น เภสัชกร , เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา				() 17
7. ขั้นตอนการซื้อยาของโรงพยาบาลยุ่งยาก ไม่ได้รับความสะดวก				() 18
8. ไม่ประทับใจในบริการของห้องจ่ายยาที่ผ่านมา				() 19
9. ไม่แน่ใจในคุณภาพของยา				() 20
10. ยาไม่มี ยาไม่ครบ ยาขาด				() 21

11. กรณีที่ท่านไม่ซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล ท่านไปซื้อยาจากที่ใด () 22

- 11.1 () ร้านขายยา
- 11.2 () โรงพยาบาลอื่น
- 11.3 () ทั้ง 2 ข้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาล

กรณีท่านซื้อยาจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล

ปัจจัยภายนอกของผู้ซื้อ

คำแนะนำเกี่ยวกับยาจากบุคคลใดต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาในโรงพยาบาลของท่านระดับใด

บุคคล	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
แพทย์				() 23
เภสัชกร				() 24
พยาบาล				() 25
เจ้าหน้าที่อื่นๆ ในโรงพยาบาล				() 26
ญาติ / เพื่อน				() 27

6.ภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำ มีผลต่อการซื้อยาของท่านจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลระดับใด

() 28

6.1 () มีผลมาก

6.2 () มีผลปานกลาง

6.3 () ไม่มีผล

2. ปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัจจัยเฉพาะบุคคลใดต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลของท่านระดับใด

ปัจจัยเฉพาะบุคคล	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. การได้รับยาฟรี หรือสามารถเบิกค่ายาคืนจากหน่วยงานได้ เมื่อท่านซื้อยาจากโรงพยาบาล				() 29
2. มูลค่ายาที่ซื้อในแต่ละครั้ง				() 30
3. การที่ไม่ทราบว่าจะไปหาซื้อยาได้จากที่ใด นอกจากที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล				() 31

3. ปัจจัยด้านจิตวิทยา

ปัจจัยด้านจิตวิทยาใดต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านจิตวิทยา	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. ความรุนแรงของโรค (ความรีบด่วนในการต้องการยา)				() 32
2. ความเชื่อถือต่อบุคลากรของโรงพยาบาล เช่น ความเชื่อถือในความสามารถของแพทย์ผู้รักษา				() 33
3. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล				() 34
4. ความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาล				() 35

บริการของโรงพยาบาลต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาจากโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

บริการของโรงพยาบาล	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
5. บริการด้านประชาสัมพันธ์ (ติดต่อ-สอบถาม)				() 36
6. บริการของห้องบัตร (ขึ้นบัตรผู้ป่วย)				() 37
7. บริการหน้าห้องตรวจโรค เช่น วัดความดันโลหิต, ชั่งน้ำหนัก				() 38
8. บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล				() 39
9. บริการของห้องแล็บ, ห้องเอกซเรย์				() 40
10. บริการของห้องฉุกเฉิน				() 41

ปัจจัยทางการตลาด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ยา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ยาเหล่านี้ มีผลต่อการซื้อยาในโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

ปัจจัยผลิตภัณฑ์ยา	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
“คุณภาพของยา” เช่น ยาตัวเดียวกันจะมีหลายชื่อการค้า โดยที่มีภาพต่างกัน ท่านเลือกซื้อยาในโรงพยาบาลเนื่องจากเห็นว่ายาของโรงพยาบาล มีคุณภาพดีกว่าชื่อที่อื่น				() 42
“ความครบของส่วนผสมของผลิตภัณฑ์” ได้แก่ การที่ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมียาหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มยารักษาโรคหัวใจ, กลุ่มยารักษาโรคทางเดินหายใจ เป็นต้น โดยแต่ละกลุ่มมียาหลายชนิด แต่ละชนิดมีหลายยี่ห้อ หลายขนาด ครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งจ่ายยา				() 43
3. “บรรจุภัณฑ์ของยา” ได้แก่ ขงยา, ฉลากยา มีข้อมูลเกี่ยวกับการใช้, การเก็บรักษา ยา อย่างชัดเจน บรรจุภัณฑ์สามารถรักษาคุณภาพยาได้และสะดวกต่อการใช้				() 44

ปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา

บริการของห้องจ่ายยาต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาในโรงพยาบาลของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านบริการของห้องจ่ายยา	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
4. ความสะดวกรวดเร็วในการจัดยา ไม่ต้องให้คอยนาน				() 45
5. ขั้นตอนการรับบริการที่ไม่ยุ่งยาก มีระบบที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ช่วยให้ขั้นตอนการให้บริการมีประสิทธิภาพและรวดเร็วขึ้น				() 46
6. การให้บริการปรึกษาแนะนำการใช้ยาโดยเภสัชกร				() 47
7. บริการที่ไว้วางใจได้ ได้แก่ มีความถูกต้องในการจ่ายยา				() 48
8. บริการเสริม เช่น มีโทรทัศน์ให้ดูระหว่างรอรับบริการ / การทราบว่าจะอยู่ในคิวที่เท่าไร				() 49
9. คุณภาพการบริการครั้งก่อนๆที่เคยได้รับ (ความประทับใจ)				() 50

ปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคาต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาในโรงพยาบาล ของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านราคา	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. การกำหนดราคาขายที่ถูกกว่าชื่อจากภายนอกโรงพยาบาล				() 51
2. การที่สามารถทราบราคาขายได้ก่อนที่จะจ่ายเงิน				() 52

ปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่ต่อไปนี้ มีผลต่อการซื้อยาในโรงพยาบาล ของท่านในระดับใด

ปัจจัยด้านสถานที่	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. ตำแหน่งที่ตั้งของห้องจ่ายยา ที่จะได้รับความสะดวกต่อการซื้อยา เช่น ใกล้กับห้องตรวจ				() 53
2. แสงสว่างในห้องจ่ายยา				() 54

ปัจจัยด้านสถานที่	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
ความสะอาดของห้องจ่ายยา				() 55
จำนวนห้องที่จำหน่ายยา ได้แก่ การที่มีห้องจ่ายยาจำนวนมาก อง				() 56
บรรยากาศที่นั่งรอ การรับบริการจากห้องจ่ายยา				() 57
พื้นที่ในการนั่งรอการรับบริการจากห้องจ่ายยา				() 58
ป้ายหน้าห้องจ่ายยา หรือสัญลักษณ์ที่เห็น ได้ชัดเจน และเข้าใจได้ ง่ายว่าเป็นห้องจ่ายยา				() 59
8. ระบบปรับอากาศ เช่น แอร์คอนดิชัน				() 60
9. มีทางเข้า-ออกสะดวก, มีจุดขึ้นใบสั่งยา, จุดจ่ายเงิน และ จุดรับยา ชัดเจน				() 61
10. มีที่จอดรถบริการ				() 62

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดต่อไปนี้ มีผลต่อการเลือกใช้บริการซื้อขายจากห้องจ่ายยาในโรงพยาบาลของท่านระดับใด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	มีผลมาก	มีผลปานกลาง	ไม่มีผล	
1. ความสามารถของบุคลากรห้องจ่ายยา ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ความ ชำนาญในงานของเภสัชกร และเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ในการจัดยา,อธิบายยา ได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจได้ง่าย				() 63
2. มนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเป็นกันเองของบุคลากรห้องจ่ายยา				() 64
3. การแต่งกายที่เป็นระเบียบ เพื่อให้ทราบว่า คนไหนเป็นเภสัชกร คนไหน เป็นผู้ช่วยเภสัชกร				() 65
4. มีสื่อสร้างความเข้าใจ เช่น เสียงตามสาย เอกสารความรู้ แผ่นพับแจก				() 66
5. การรับฟังคำแนะนำ, ข้อเสนอแนะของผู้ป่วย				() 67

ค. ความพอใจและปัญหาของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการซื้อขายจากห้องจ่ายยาของโรงพยาบาล

1. โดยภาพรวม ท่านพอใจในบริการของห้องจ่ายยาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือไม่ () 68

1.1 () พอใจมาก 1.2 () พอใจปานกลาง 1.3 () ไม่พอใจ

2. บริการของห้องจ่ายยา โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงได้แก่

2.1

2.2

2.3

2.4

3. ข้อเสนอแนะ เช่นบริการที่ท่านต้องการให้ห้องจ่ายยาของโรงพยาบาลมี ได้แก่

3.1

3.2

3.3

3.4

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ข

การบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

วัตถุประสงค์หลักของโรงพยาบาลคือ การจัดการสุขภาพอนามัยแก่ผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นในการบริหารจัดการจึงยึดแนวความคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นหลัก ซึ่งแนวความคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมเป็นแนวคิดของระบบบริหารจัดการที่มีความมุ่งมั่นต่อการจัดการคุณภาพ ด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในองค์กรในการแก้ปัญหา เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพที่รวมความพยายามของกลุ่มต่างๆ ในองค์กรเพื่อพัฒนาธำรงรักษา และปรับปรุงคุณภาพการบริการ ตลอดจนเป็นการประยุกต์ใช้เครื่องมือ วิธีทางสถิติ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกกระบวนการทำงาน เพื่อลดความสูญเปล่าและความซับซ้อนที่ไม่จำเป็น การจัดการคุณภาพโดยรวมจึงเป็นวิธีการเปลี่ยนสภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานของแต่ละคน เพื่อการปรับปรุงในสายงานให้มีความเป็นทีม ขยายการเชื่อมโยงตามขบวนการ พัฒนาคุณภาพในทุกภาระกิจขององค์กรโดยสมาชิกทุกคน ดังนั้นการจัดการคุณภาพโดยรวมจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการ อันจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และเทคโนโลยี ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงขึ้น จากการส่งเสริมการขยายตัวของเอกชนด้านบริการสุขภาพเพื่อเสริมการให้บริการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นให้บริการแก่ผู้มีรายได้สูงและปานกลาง และจากการแข่งขันในภาคเอกชนทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก สบาย และรวดเร็วในการใช้บริการสุขภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการมองระบบบริการสุขภาพของรัฐด้วยความไม่พึงพอใจ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่โรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีหน้าที่ในการสร้างหลักประกันในการเข้าถึงบริการสุขภาพ จะต้องจัดบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น

การบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้ดำเนินตามนโยบายของโรงพยาบาล โดยมุ่งจัดระบบบริการให้มีคุณภาพครอบคลุมใน 4 มิติ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ และในการจัดการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกนั้นมีขั้นตอนการบริการดังนี้

1. การยื่นบัตรหรือทำบัตร ผู้ที่มาใช้บริการจะต้องลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐาน หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่เวชระเบียนจะค้นหรือทำบัตรให้
2. การตรวจรักษาพยาบาล ผู้รับบริการเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจร่างกายและวินิจฉัยโรค บางครั้งอาจมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และเอ็กซเรย์เพื่อประกอบการวินิจฉัย เมื่อแพทย์วินิจฉัยโรคเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะสั่งการรักษาที่เหมาะสมต่อไป นอกจากนี้ผู้รับบริการจะได้รับคำแนะนำปรึกษาจากแพทย์และพยาบาลในเรื่องวิธีการรักษาและการปฏิบัติตนด้วย

3. การรับยา เมื่อสิ้นสุดการตรวจรักษาพยาบาล ผู้รับบริการจะนำไปส่งยาไปที่ห้องจ่ายยาเพื่อรับยาตามใบสั่งแพทย์เพื่อนำไปรับประทานที่บ้าน

4. การชำระเงิน ในระหว่างขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการอาจต้องชำระเงินค่าบริการต่างๆเพื่อประกอบการตรวจวินิจฉัยและรักษา เช่น การชำระเงินค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ และชั้นสูตร ค่าเอ็กซเรย์ ค่าตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ ค่าทำแผล ค่ายา ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ทางงานคลังจึงได้จัดให้เจ้าหน้าที่การเงินประจำในหน่วยที่มีผู้มารับบริการมาก ได้แก่ ห้องยา ห้องเอ็กซเรย์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถชำระเงินได้ที่หน่วยงานนั้นๆ ส่วนบางหน่วยงานที่บริเวณคับแคบ หรือหน่วยงานที่มีผู้มารับบริการจำนวนไม่มากนัก จะจัดห้องชำระเงินอยู่อีกบริเวณหนึ่งที่ใกล้เคียงกัน เช่น การชำระเงินค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการและชั้นสูตร จะจัดไว้ที่ห้องเบอร์ 99 ซึ่งอยู่บริเวณส่วนหนึ่งของห้องทำบัตร ส่วนค่าทำแผล ค่าผ้าฝ้าย หรือค่าตรวจพิเศษที่ทำภายในบริเวณห้องตรวจ เจ้าหน้าที่พยาบาลจะเขียนใบคิดเงินให้ และให้ผู้รับบริการนำมาชำระเงินที่ห้องเบอร์ 99 เช่นเดียวกัน สำหรับผู้ที่มารับบริการจากห้องตรวจที่ตั้งอยู่บริเวณตึกศรีพัฒน์ทุกห้องตรวจ ชำระเงินค่าตรวจพิเศษที่ทำภายในบริเวณห้องตรวจที่ห้องชำระเงินชั้น 6 ตึกศรีพัฒน์

จากขั้นตอนการบริการดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการบริการในแผนกผู้ป่วยนอกนั้นประกอบด้วยหน่วยงานต่างๆดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ห้องทำบัตร

ห้องทำบัตรผู้ป่วยนอก ขึ้นตรงต่องานเวชระเบียนและสถิติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ แบ่งออกเป็นห้องทำบัตรเบอร์ 16 และห้องทำบัตรเบอร์ 19

จุดมุ่งหมายหลักของการบริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการคือ การให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทุกรายได้รับการทำบัตร ค้นบัตร ลงทะเบียน และส่งไปยังห้องตรวจต่างๆ อย่างถูกต้องและรวดเร็ว การบริการมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าแถวตามลำดับก่อน-หลัง หน้าห้องทำบัตร ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยใหม่รับบริการที่ห้องทำบัตรเบอร์ 16 ส่วนผู้ป่วยเก่ารับบริการที่ห้องทำบัตรเบอร์ 19

2. แสดงหลักฐานต่อเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตร ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยใหม่แสดงหลักฐานคือ บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน ส่วนผู้ป่วยเก่าแสดงหลักฐานคือ บัตรประจำตัวผู้ป่วยที่มีเลขที่โรงพยาบาลระบุไว้

3. บอกอาการสำคัญที่ทำให้มารับการรักษาในครั้งนี้ เพื่อเจ้าหน้าที่ห้องทำบัตรจะได้พิจารณาส่งตรวจไปยังห้องตรวจเฉพาะโรคนั้นๆ

4. เจ้าหน้าที่ห้องทำบัตรจะทำบัตรตรวจโรคสำหรับผู้ป่วยใหม่ และค้นบัตรตรวจโรคสำหรับผู้ป่วยเก่า พร้อมทั้งค้นหลักฐานต่างๆให้ผู้รับบริการ

5. ถ้าเป็นผู้ป่วยเก่าแต่ทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยหาย ให้แจ้งบัตรหายพร้อมกับแจ้งรายละเอียดของประวัติอีกครั้ง เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ค้นเลขที่โรงพยาบาลจากระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล ซึ่งจะนำไปสู่การค้นบัตรตรวจโรคเก่าได้

6. เมื่อลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ห้องทำบัตรจะแจกบัตรห้องตรวจให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการพร้อมกับแนะนำให้ไปรอตรวจรักษาตามห้องตรวจนั้นๆ

2. ห้องตรวจ

ห้องตรวจของแผนกผู้ป่วยนอกขึ้นตรงต่อฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ และภาควิชาต่างๆของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งออกเป็นห้องตรวจต่างๆ ได้แก่ ห้องตรวจศัลยกรรมทั่วไป ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 1 ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม 2 ห้องตรวจนิเวศ ห้องฝากครรภ์ ห้องวางแผนครอบครัว ห้องตรวจหู-คอ-จมูก ห้องตรวจตา ห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป1 ห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป2 ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม1 ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม2 ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม3 ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม4 ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม5 ห้องตรวจกระดูกและข้อ ห้องตรวจบริการอนามัย ห้องตรวจเด็กป่วยทั่วไป ห้องตรวจพิเศษเด็ก 1 ห้องตรวจพิเศษเด็ก 2 ห้องตรวจพิเศษเด็ก 3 ห้องจิตยา และห้องเวชศาสตร์ฟื้นฟู

จุดมุ่งหมายหลักของการบริการคือ การให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทุกรายได้รับการบริการที่ถูกต้อง และสะดวกรวดเร็ว โดยทั่วไปในการบริการจะแยกผู้ป่วยหรือผู้รับบริการส่งตรวจตามห้องตรวจต่างๆตามลักษณะของการบริการ ได้แก่

1. การตรวจรักษา ห้องที่ให้บริการตรวจได้แก่ ห้องตรวจศัลยกรรมทั่วไป ห้องตรวจพิเศษศัลยกรรม ห้องตรวจนิเวศ ห้องตรวจหู-คอ-จมูก ห้องตรวจตา ห้องตรวจอายุรกรรม ห้องตรวจพิเศษอายุรกรรม ห้องตรวจกระดูกและข้อ ห้องตรวจบริการอนามัย ห้องตรวจเด็กป่วยทั่วไป ห้องตรวจพิเศษเด็ก ห้องจิตยา ห้องทำแผล
2. การป้องกันโรค ห้องที่ให้บริการได้แก่ ห้องตรวจพิเศษเด็ก 2 ห้องจิตยา ห้องฝากครรภ์
3. การส่งเสริมสุขภาพ ห้องที่ให้บริการได้แก่ ห้องตรวจเบอร์ 5 ห้องตรวจพิเศษเด็ก 2 และห้องฝากครรภ์
4. การฟื้นฟูสภาพ ห้องที่ให้บริการได้แก่ ห้องตรวจเวชศาสตร์ฟื้นฟู ห้องตรวจหู-คอ-จมูก และห้องตรวจพิเศษเด็ก 1

ขั้นตอนมีดังนี้

1. การรอตรวจ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจนำบัตรตรวจโรคมาจากหน่วยเวชระเบียนและสถิติ จะเรียกผู้รับบริการเตรียมตัวก่อนพบแพทย์โดย

- 1.1 การประเมินผู้รับบริการ เช่น ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดอุณหภูมิ วัดความดันโลหิต
- 1.2 ในกรณีที่นัดผู้รับบริการมาเจาะเลือดหรือตรวจพิเศษ ให้ไปทำกิจกรรมนั้นๆก่อน

2. การตรวจรักษาพยาบาล เมื่อผู้รับบริการเข้าพบแพทย์ แพทย์จะทำการตรวจร่างกายและวินิจฉัยโรคตามประวัติการเจ็บป่วยที่ผู้รับบริการแจ้งให้ทราบ บางครั้งอาจมีการตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อประกอบการวินิจฉัยของแพทย์ ผู้รับบริการอาจต้องตรวจสิ่งอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับอาการของโรค เช่น การตรวจเลือด ปัสสาวะ อุจจาระ เสมหะ หนอง รวมถึงการถ่ายภาพทางรังสี ซึ่งในการตรวจดังกล่าวผู้รับบริการจะต้องชำระเงินก่อนตรวจ ณ จุดชำระเงินที่กำหนดไว้ และเมื่อได้รับการตรวจนำกลับมาให้แพทย์เพื่อประกอบการวินิจฉัย และส่งการรักษาที่เหมาะสมต่อไป

3. การให้คำแนะนำปรึกษา เมื่อแพทย์วินิจฉัยโรคและสั่งการรักษาแล้ว แพทย์หรือพยาบาลจะให้คำแนะนำหรืออธิบายวิธีการรักษาและการปฏิบัติตน รวมถึงการแนะนำเรื่องการรับประทานยา การตรวจตามนัด ตลอดจนให้คำปรึกษาปัญหาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ

3. ห้องเอ็กซเรย์

ห้องเอ็กซเรย์ ขึ้นตรงต่อหน่วยรังสีวินิจฉัย ภาควิชารังสีวิทยา จัดแบ่งออกเป็นห้องต่างๆ ได้แก่ ห้อง 31, ห้อง 32, ห้อง 33, ห้อง 34, ห้อง 35, ห้อง 36, ห้อง 37, ห้อง 39, ห้อง 43, ห้อง 44, ห้อง 45, ห้อง 46, ห้อง 47, ห้อง 49, ห้อง 50, ห้อง 51, ห้อง MRI (Magnetic Resonance Imaging) และห้อง DSA (Digital Subtraction Angiography)

จุดมุ่งหมายหลักของการบริการคือ การให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว การบริการมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าแถวตามลำดับก่อน-หลัง หน้าห้องเอ็กซเรย์
2. ผู้รับบริการนำใบขอรับการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยา (ใบ request) ที่ได้รับจากแพทย์ให้กับเจ้าหน้าที่แผนกเอ็กซเรย์เพื่อลงทะเบียนและชำระเงินค่าตรวจ
3. เจ้าหน้าที่แผนกเอ็กซเรย์จะส่งใบขอรับการตรวจวินิจฉัยทางรังสีวิทยาไปยังห้องต่างๆตามประเภทของการบริการพร้อมกับแจ้งให้ผู้รับบริการไปรับการเอ็กซเรย์ ณ ห้องนั้นๆ
4. ในกรณีที่เป็นการตรวจพิเศษ ผู้รับบริการจะต้องเตรียมตัวก่อนทำ เจ้าหน้าที่จะนัดหมายให้มาทำการตรวจในวันต่อไป

4. ห้องปฏิบัติการและชั้นสตอร์ผู้ป่วยนอก (ห้อง LAB-O.P.D. หรือห้องเบอร์ 11)

ห้องปฏิบัติการและชั้นสตอร์ผู้ป่วยนอก ขึ้นตรงต่องานปฏิบัติการกลาง และชั้นสตอร์โรค โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. บริการด้านการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการแก่ผู้ป่วยนอกตามที่แพทย์ผู้รักษาต้องการ
2. ให้ความร่วมมือด้านการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการแก่โรงพยาบาลและสถานพยาบาลอื่นๆ
3. บริหารและควบคุมคุณภาพของการตรวจวิเคราะห์ให้ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้

4. จัดระบบการนำเสนอผลการตรวจวิเคราะห์ของผู้ป่วยไปยังฝ่ายรักษาพยาบาลอย่างรวดเร็ว เพื่อประกอบการวินิจฉัยที่ถูกต้อง

จุดมุ่งหมายหลักของการบริการคือ การให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ อย่างถูกต้องรวดเร็ว การบริการมีขั้นตอนต่อไปนี้

1. เข้าแถวตามลำดับก่อน-หลัง หน้าห้องจ่ายเงินค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ
2. ผู้รับบริการนำไปขอรับการตรวจวิเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่การเงิน เพื่อคิดค่าบริการและลงรหัส (bar code) ของระบบคอมพิวเตอร์
3. หลังจากผู้รับบริการชำระเงินแล้ว นำไปขอรับการตรวจวิเคราะห์มอบให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรเพื่อรับการตรวจและนัดหมายเวลาของการรับผลการตรวจ

5. ห้องจ่ายยา

ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ขึ้นตรงต่อฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จัดแยกออกเป็น 3 ห้องจ่ายยา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก ได้แก่ ห้องจ่ายยาเบอร์ 13 ห้องจ่ายยาเบอร์ 31 และห้องจ่ายยาดึกศรีพัฒน์ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. ให้บริการจ่ายยาตามใบสั่งยาของแพทย์แก่ผู้ป่วยนอกทุกประเภท ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับการตรวจจากห้องตรวจโรคทั่วไปและห้องตรวจเฉพาะทาง ผู้ป่วยที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งได้รับการบริการตรวจที่บริการอนามัย

2. ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาแก่ผู้ป่วย

จุดมุ่งหมายหลักของการบริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการคือ เพื่อให้ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทุกรายได้รับยาที่ถูกต้องและให้มีความสามารถใช้อย่างถูกต้อง การบริการมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าแถวตามลำดับก่อน-หลัง หน้าห้องจ่ายยา
2. ผู้รับบริการนำไปสั่งยาที่ได้รับจากห้องตรวจให้เจ้าหน้าที่ห้องยาเพื่อตรวจสอบว่าใบสั่งยาถูกต้องหรือไม่ หลังจากตรวจสอบแล้วจะคิดราคาพร้อมกับเรียกเก็บเงินจากผู้รับบริการ

3. หลังจากผู้รับบริการชำระเงินแล้ว จะได้รับยาตามที่แพทย์สั่งพร้อมกับจะได้รับคำแนะนำเรื่องการใช้อย่างถูกต้องจากเจ้าหน้าที่ห้องยา

4. ในส่วนของการให้คำแนะนำนั้น

- 4.1 ในกรณีที่รับยาที่ใช้เป็นประจำ ผู้ช่วยเภสัชกรจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ

- 4.2 ในกรณีที่เป็นการใช้ยาหรือเวชภัณฑ์ที่สลับซับซ้อน เภสัชกรจะเป็นผู้ให้คำแนะนำ

- 4.3 ในกลุ่มผู้รับบริการที่อาจเกิดปัญหาจากการใช้ยา เช่น ผู้ป่วยโรคหัวใจ โรคหอบหืด

ฯลฯ ทางห้องจ่ายยาจะจัดให้มีการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยเฉพาะรายในเรื่องของยา (drug counselling) โดยเภสัชกรจะทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาโดยละเอียด ซึ่งจะมีการจัดเตรียมสถานที่ที่เป็นสัดส่วนเพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการซักถามและให้คำปรึกษา

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ เรืออากาศโทหญิง อารยา ภูววิเชียรฉาย

วัน เดือน ปี เกิด 10 มิถุนายน 2514

ประวัติการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย ปีการศึกษา 2533
 เกษศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2538

ประสบการณ์การทำงาน พ.ศ. 2538-2539 เกษัสกร โรงพยาบาลกองบิน 56 กองพลบิน 4 กอง

ปัญหาการยุทธทางอากาศ พ.ศ. 2539-ปัจจุบัน เกษัสกร โรงพยาบาลกองบิน 41 กองพลบิน 3 กอง

ปัญหาการยุทธทางอากาศ