



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### เอกสารแสดงการพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมโครงการ

#### เอกสารชี้แจงข้อมูลสำหรับอาสาสมัคร

##### แนะนำโครงการวิจัยและวัตถุประสงค์

ข้าพเจ้า นางศศิธร ประวัง นักศึกษา ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จัดทำโครงการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย” มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ที่สามารถลดขั้นตอน และลดระยะเวลาในการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยที่ในกระบวนการอื่นหรือในหน่วยงานอื่นให้มีประสิทธิภาพ

การศึกษาวิจัยนี้ใช้การประชุมกลุ่มในระหว่างดำเนินการ และเก็บข้อมูลโดยการสังเกต ข้าพเจ้าใคร่ขอเชิญท่านเข้าร่วมในโครงการนี้เนื่องจากท่านเป็นผู้หนึ่งที่มีคุณสมบัติตรงตามข้อกำหนดของงานวิจัย ข้าพเจ้าขอให้ท่านอ่านทำความเข้าใจกับโครงการวิจัยนี้ก่อน และหากมีข้อสงสัยโปรดซักถามหรือนำไปปรึกษาผู้ใกล้ชิด และเมื่อเข้าใจดีแล้ว ข้าพเจ้า ขอให้ท่านตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในโครงการวิจัยหรือไม่

##### มีอาสาสมัครกี่คนที่เข้าร่วมโครงการวิจัยนี้

ข้าพเจ้าวางแผนที่จะเชิญอาสาสมัครเข้าร่วมโครงการอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์ทางเลือก จำนวน 19 คน ประกอบด้วย แพทย์แผนจีน 6 คน พยาบาลวิชาชีพ 3 คน แพทย์แผนไทยประยุกต์ 3 คน พนักงานนวด 5 คน และผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2 คน

##### ท่านจะได้รับประโยชน์อย่างไร

โครงการวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อปริญญา ท่านจะไม่ได้รับประโยชน์ต่อสุขภาพโดยตรง แต่ข้อมูลที่ได้หลังโครงการวิจัยนี้เสร็จสิ้นจะเป็นประโยชน์ต่อทีมการพยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ และผู้ป่วยในอนาคต โดยความรู้ที่ได้จากการวิจัยนี้จะเป็นแนวปฏิบัติที่มีประโยชน์

ต่อบุคคลากรทางการแพทย์เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก ที่สามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการให้บริการ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานวิจัยในกระบวนการอื่นหรือในหน่วยงานอื่นให้มีประสิทธิภาพ

### **อะไรบ้างที่อาสาสมัครต้องทำหากเข้าร่วมโครงการวิจัย**

เมื่อท่านตกลงเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ท่านจะได้เข้าร่วมประชุมกลุ่มจำนวน 3 ครั้ง จะใช้เวลาประมาณ 45-60 นาที เพื่อรับฟังการชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา ความรู้เรื่องแนวคิดสั้น การนำแนวคิดสั้นสู่การปฏิบัติบริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก แผนภูมิกระบวนการให้บริการ การจับเวลา กิจกรรมย่อยกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก ร่วมกันวิเคราะห์ระบุคุณค่ากิจกรรมย่อยลงในแบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมย่อย และค้นหาความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นในกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก ขอความร่วมมือจากท่านปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือกที่ได้ตกลงกันไว้ ผู้ศึกษาจะประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติตามกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือกโดยการสังเกตการจับเวลาตามกิจกรรมที่กำหนด และขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบแนวคำถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โดยผู้ศึกษาเป็นผู้เก็บข้อมูลด้วยตนเองรวมถึงรับฟังถึงผลลัพธ์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ที่ได้หลังการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือกโดยใช้แนวคิดสั้น

### **ท่านต้องอยู่ในโครงการวิจัยนี้นานเท่าไร**

โครงการวิจัยนี้ ท่านจึงต้องมีส่วนร่วมในการวิจัยนี้ ตลอด 16 สัปดาห์

### **สิทธิของท่านในการเข้าร่วมในโครงการวิจัย**

ในการเข้าร่วมในโครงการวิจัยขึ้นอยู่กับความสมัครใจของท่าน ท่านสามารถเลือกเข้าร่วมหรือไม่เข้าร่วมโครงการ หรือถอนตัวจากการเข้าร่วมโครงการเมื่อใดก็ได้ โดยไม่มีสัญญาเสียประโยชน์ใดๆ โดยจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านหรือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน

ท่านมีสิทธิตามกฎหมายที่จะขอข้อมูลส่วนตัวของท่าน หากท่านต้องการใช้สิทธิดังกล่าว กรุณาแจ้งให้ข้าพเจ้าได้ทราบ และสิทธิประโยชน์อื่นอันเกิดจากผลการศึกษาให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## **การปกป้องรักษาข้อมูล**

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าจะเก็บรักษาข้อมูล ในการตอบแบบสอบถามของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการศึกษาใน โครงการวิจัยนี้เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย และผลของการวิจัยจะนำเสนอในลักษณะภาพรวม ไม่ระบุชื่อ หรือข้อมูลส่วนตัวของท่านจึงไม่เกิดผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด ในระหว่างการประชุมกลุ่มขออนุญาตบันทึกเสียงเพื่อความถูกต้องของเนื้อหาผู้ศึกษาจะใช้รหัสแทนชื่อและนามสกุลจริงของท่านลงในแบบบันทึกเสียงการประชุมกลุ่ม และจะทำลายข้อมูลเมื่อการศึกษาครั้งนี้สิ้นสุด

## **ท่านจะมีความเสี่ยงอะไรบ้างหากเข้าร่วมโครงการวิจัย**

โครงการวิจัยนี้เป็นการเข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อร่วมแสดงความคิดเห็น ในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก คำถามบางข้ออาจทำให้ท่านรู้สึกเครียดหรือรู้สึกไม่สบายใจ หากเกิดภาวะเช่นนี้ขอให้ท่านแจ้งให้ทราบ และผู้ศึกษาจะหยุดพักจนกว่าท่านจะรู้สึกดีขึ้น หรือท่านสามารถข้ามคำถามนี้ไปโดยไม่ตอบก็ได้และไม่มีผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน

## **การถอนตัวออกจากโครงการวิจัย**

ท่านมีอิสระที่จะปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยบอกกับผู้ให้ข้อมูลแก่ท่าน หรือระหว่างการวิจัยก็สามารถแจ้งขอถอนตัวออกจากโครงการวิจัยได้ โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่าน รวมทั้งไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการรักษาความลับเกี่ยวกับตัวท่าน

## **ท่านต้องเสียค่าใช้จ่ายหรือไม่**

ในโครงการวิจัยนี้ท่านไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

## **ท่านจะได้รับค่าตอบแทนจากการเข้าร่วมโครงการนี้หรือไม่**

ท่านจะไม่ได้รับค่าตอบแทนจากการเข้าร่วมการศึกษาวิจัยนี้ แต่ในการประชุมจะมีการจัดเลี้ยงอาหารว่าง เพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณในการที่ท่านได้สละเวลามาร่วมแสดงความคิดเห็น

## **ท่านจะติดต่อเราได้อย่างไร**

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการศึกษานี้ ท่านสามารถติดต่อสอบถามได้ที่ ผู้ศึกษาคือนางศศิธร ประวัง ศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายหมายเลข โทรศัพท์ 089-5598788 และ 053-917581, 84 (ในเวลาราชการ)หรือ อาจารย์ที่ปรึกษาคือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์

ดร.ฐิติณัฐ อัครเดชนันต์ และอาจารย์ ดร.สมใจ ศิระกมล ที่กลุ่มวิชาการบริหารการพยาบาล  
คณะพยาบาลศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ หมายเลขโทรศัพท์ 053-945020 (ในเวลาราชการ)

ในกรณีที่ท่านต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของอาสาสมัคร ท่านสามารถติดต่อได้ที่  
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โทร 053-946080  
(ในเวลาราชการ)หรือ Fax 053-894170

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมา ณ  
โอกาสนี้ด้วย

ลงนาม..... (ผู้ศึกษา)

(นางศศิธร ประวัง)

วันที่/เดือน/พ.ศ.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## เอกสารแสดงความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระ

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว..... ขอให้ความยินยอมของ  
ตนเองที่จะเข้าร่วมในโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “การพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์  
การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย”

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบข้อมูลและคำอธิบายเกี่ยวกับโครงการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้แล้ว ข้าพเจ้า  
ได้มีโอกาสซักถามเกี่ยวกับการวิจัยนี้และได้รับคำตอบเป็นที่พอใจและเข้าใจแล้วข้าพเจ้ามีเวลา  
เพียงพอในการอ่านและทำความเข้าใจกับข้อมูลในเอกสารนี้อย่างถี่ถ้วน และได้รับเวลาเพียงพอในการ  
ตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมโครงการนี้หรือไม่

ข้าพเจ้าขอลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง  
“การพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
จังหวัดเชียงราย” ครั้งนี้ โดยการลงลายมือชื่อนี้ข้าพเจ้าไม่ได้สละสิทธิใด ๆ ที่ข้าพเจ้าพึงมีตามกฎหมาย

ลายมือชื่ออาสาสมัคร .....

(.....)

วัน-เดือน-ปี.....

ลายมือชื่อผู้ให้ข้อมูลการวิจัย.....

(นางศศิธร ประวัง)

วัน-เดือน-ปี.....

## ภาคผนวก ข

### เอกสารรับรองโครงการวิจัย



เอกสารเลขที่ ๐๗๘/๒๕๕๗

#### เอกสารรับรองโครงการวิจัย

ชื่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย: คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่อยู่ : ๑๑๐ ถนนอินทวิโรล ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

ชื่อหัวหน้าโครงการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ : นางสาวศศิธร ประวั่ง  
สังกัด : นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล แผนก ช. ภาคพิเศษ  
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ชื่อเรื่องโครงการศึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ (ภาษาไทย) การพัฒนาระบบการให้บริการในศูนย์  
การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย  
(ภาษาอังกฤษ) Development of a Service Process in an Alternative  
Medicine Center, Mae Fah Luang University Hospital, Chiang Rai Province

เลขที่โครงการ : EXP - ๐๖๖ - ๒๕๕๗

ผู้ให้ทุนวิจัย : -

เอกสารรับรอง	ฉบับที่รับรอง
โครงการวิจัย	- ฉบับวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗
เอกสารแสดงความยินยอม/ ข้อมูลสำหรับ อาสาสมัคร	- ฉบับวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗
แบบบันทึกข้อมูล	- ฉบับวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗
อัปเดตประวัติหัวหน้าโครงการ	- ฉบับวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๕๗

กระบวนการพิจารณาโครงการวิจัย: แบบเร่งด่วน (Expedited review)

ผลการพิจารณา : คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ได้พิจารณาแล้ว มีมติเห็นชอบให้ดำเนินการวิจัย  
ในขอบเขตที่เสนอได้

อนุมัติ ณ วันที่ ๑๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๗ มีผลถึงวันที่ ๑๕ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘

กำหนดส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัย

ทุก ๓ เดือน

ทุก ๖ เดือน

ทุกปี (ในกรณีนี้โปรดยื่นอย่างน้อย ๖๐ วัน ก่อนวันหมดอายุใบรับรอง)

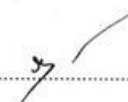
คณะกรรมการฯ ชุดนี้จัดตั้งและดำเนินการตาม GCPs และแนวทางจริยธรรมสากล กฎหมายและ  
ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ลงชื่อ : .....  .....

(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.วิจิตร ศรีสุพรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลงชื่อ : .....  .....

(ศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุณาวิถิกุล)

คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การปฏิบัติหลังจากรับรอง

- หากจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงในข้อมูลสำหรับผู้ป่วย/อาสาสมัคร หรือเอกสารยินยอมหรือโครงการวิจัย ต้องขออนุมัติก่อนเว้นแต่เป็นเรื่องเร่งด่วนเพื่อสวัสดิภาพของอาสาสมัคร
- หากมีข้อมูลใหม่หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่อาจมีผลต่ออัตราส่วนระหว่างผลประโยชน์/ความเสี่ยงของการศึกษาวิจัย ให้รายงานต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยโดยรีบด่วน
- การเบี่ยงเบน/ฝ่าฝืนโครงการวิจัย ต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยทุกครั้ง

Copyright<sup>©</sup> by Chiang Mai University  
All rights reserved



ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบบันทึกการเก็บข้อมูลเวลาในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

กระบวนการหลัก	กิจกรรมย่อย	เวลาเริ่มต้น	เวลาสิ้นสุด	รวมเวลา
1. ก่อนรับบริการ	1. การรอรับบริการ			
	2. การประเมินอาการก่อนพบแพทย์			
	3. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 นำบัตรผู้ป่วยไปไว้ที่ห้องตรวจของแต่ละคลินิก			
2. ขณะรับบริการ	4. จัดลำดับการตรวจรักษา			
	5. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนการรักษา			
	6. การซักประวัติ และตรวจร่างกายโดยแพทย์			
	7. ทำหัตถการ			
3. หลังรับบริการ	8. การนำบัตรตรวจโรคไปไว้ที่โต๊ะให้คำแนะนำและออกใบนัดหมาย			
	9. การบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์			
	10. การดูแลหลังการรักษา			
	11. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 ออกใบนัดหมาย และ คืนบัตรตรวจโรคให้ผู้ป่วย			

ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมย่อยในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

กระบวนการหลัก	กิจกรรมย่อยการรอเข้ารับบริการ	ลักษณะกิจกรรม
1.ก่อนรับบริการ	1. การรอรับบริการ	เริ่มจากผู้ป่วยกดบัตรคิว สิ้นสุดที่พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 กดเรียกคิวของผู้ป่วย
	2. การประเมินอาการก่อนพบแพทย์	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 รับใบนัดหมายของผู้ป่วย ค้นบัตรตรวจโรคจากตะกร้าบัตร ทำการวัดสัญญาณชีพ สอบถามอาการเจ็บป่วย ประเมินสภาพอาการขั้นต้น เขียนสัญญาณชีพและอาการผู้ป่วยลงในบัตรตรวจโรค จัดลำดับคิวและติดบัตรคิวของแต่ละแพทย์ที่บัตรตรวจโรคของผู้ป่วย,ลงทะเบียนผู้ป่วยในสมุดทะเบียนสิ้นสุดที่พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 วางบัตรตรวจโรควางไว้บนโต๊ะจุดคัดกรอง
	3.พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 นำบัตรตรวจโรคไปไว้ที่ห้องตรวจของแต่ละคลินิก	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 ถีบบัตรตรวจโรคเดินเข้าไปในห้องตรวจของแต่ละคลินิกวางบัตรไว้บนโต๊ะ สิ้นสุดที่พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 แจ้งอาการ ,ตำแหน่งที่อยู่ของผู้ป่วย และประเภทของผู้ป่วย แก่พยาบาลวิชาชีพ/ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยของแต่ละคลินิก
2.ขณะรับบริการ	4.จัดลำดับการตรวจรักษา	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 2/ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยที่ดูแลในแต่ละคลินิกเรียกผู้ป่วยตามลำดับคิว/ เชิญผู้ป่วยที่นั่งรอเข้าเข้าไปในแต่ละคลินิกสิ้นสุดที่ผู้ป่วยรออยู่ในคลินิก
	5.พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนการรักษา	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 เรียกผู้ป่วยให้เปลี่ยนเสื้อผ้า และเข้าไปนอนที่เตียงหัตถการสิ้นสุดที่ผู้ป่วยนอนพักบนเตียง
	6. การซักประวัติ และตรวจร่างกายโดยแพทย์	เริ่มจากผู้ป่วยเล่าอาการเจ็บป่วย,ประวัติการเจ็บป่วย แพทย์ซักประวัติ ถามอาการ เช็กชีพจร คูณลิ้น และสิ้นสุดที่แพทย์บอกแผนการรักษา/หัตถการ

กระบวนงานหลัก	กิจกรรมย่อยการรอเข้ารับบริการ	ลักษณะกิจกรรม
	7. การทำหัตถการโดยแพทย์	เริ่มจากแพทย์แผนจีน ทำการรักษา ทำหัตถการ เขียนอาการ การรักษาลงในบัตรตรวจโรคพยาบาลวิชาชีพ สอบถามอาการขณะรับการรักษา สอบถามการนัดหมายครั้งต่อไป ขึ้นบัตรตรวจโรคให้ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย สิ้นสุดที่ผู้ป่วยลุกขึ้นจากเตียง หรือเริ่มพนักงานนวดทำการนวดคลายกล้ามเนื้อ และแพทย์แผนไทยประยุกต์ทำการกดรักษา สิ้นสุดผู้ป่วยลุกจากเตียงรักษา
3. หลังรับบริการ	8. การนำบัตรตรวจโรคไปไว้ที่โต๊ะให้คำแนะนำและออกใบนัดหมาย	เริ่มจากผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยนำบัตรตรวจโรคไปวางไว้ที่โต๊ะที่โต๊ะให้คำแนะนำและออกใบนัดหมายวางไว้ที่โต๊ะสำหรับบันทึกข้อมูลของพยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 สิ้นสุดที่ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยเดินกลับมาในคลินิก
	9. การบันทึกข้อมูลการลงในคอมพิวเตอร์	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 หยิบบัตรตรวจโรคจากโต๊ะมารับบันทึกข้อมูลอาการ การรักษาพยาบาลลงในคอมพิวเตอร์ พิมพ์ใบสั่งยา การรักษา ใบนัดหมายเดินไปเช็ครายการ การทำหัตถการในสมุดลงทะเบียน เดินเข้าไปในคลินิกเพื่อให้แพทย์แต่ละท่านเซ็นชื่อลงในใบสั่งยา สิ้นสุดที่พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 เดินกลับออกมาที่คอมพิวเตอร์
	10. การดูแลหลังรักษา	เริ่มจากพยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 สอบถามอาการหลังรักษา แจ้งให้ผู้ป่วยเปลี่ยนเสื้อผ้า ผู้ป่วยลุกจากเตียงเดินหรือผู้ช่วยเหลือผู้ป่วยเงินผู้ป่วยไปห้องน้ำเพื่อเปลี่ยนเสื้อผ้า สิ้นสุดที่ผู้ป่วยออกมาที่โต๊ะให้คำแนะนำและออกใบนัดหมาย
	11. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 ออกใบนัดหมาย และ ขึ้นบัตรตรวจโรคให้ผู้ป่วย	เริ่มจากผู้ป่วย/ญาติแจ้งรับบัตรตรวจโรคคืนที่โต๊ะพยาบาลให้คำแนะนำและออกใบนัดหมายกับพยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 แนะนำการปฏิบัติตัว การทานยา การมาตามนัดหมาย การไปจุดบริการอื่นๆของโรงพยาบาลสิ้นสุดที่ผู้ป่วย/ญาติรับบัตรตรวจโรคคืน

แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมย่อยในกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

กระบวนการ งานหลัก	กิจกรรมย่อย	การระบุคุณค่า			เครื่องมือและเทคนิค การกำจัดความสูญเปล่า
		VA	NVABN	NVA	
1 ก่อนรับ บริการ	1. การรอรับบริการ				
	2. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 ประเมิน อาการ คัดกรองก่อนพบแพทย์				
	3. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 นำบัตร ผู้ป่วยไปไว้ที่ห้องตรวจของแต่ละ คลินิก				
2.ขณะรับ บริการ	4. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดลำดับ การตรวจรักษา				
	5. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียม ผู้ป่วยก่อนการรักษา				
	6. การซักประวัติ และตรวจร่างกาย โดยแพทย์				
	7. การทำหัตถการ				
3.หลังรับ บริการ	8. การนำบัตรตรวจโรคไปไว้ที่โต๊ะ พยาบาลให้คำแนะนำและออกไป นัดหมาย				
	9. การบันทึกข้อมูลการลงใน คอมพิวเตอร์				
	10. การดูแลหลังรักษา				
	11. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3ออกไป นัดหมาย และ คีนบัตรตรวจโรคให้ ผู้ป่วย				

กิจกรรมที่มีคุณค่า (value added activity: VA)

กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่า แต่จำเป็นต้องทำ (non value added but necessary: NVABN)

ที่ไม่มีคุณค่าและไม่จำเป็นต้องทำ (non value added: NVA)

แผนภูมิการไหลของกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

กระบวนการ งานหลัก	กิจกรรมย่อย	○	□	D	⇌	▽	รวมเวลา (นาที)	เวลายมาตรฐาน (นาที)
1. ก่อนรับ บริการ	1. การรอรับบริการ							
	2. การประเมินอาการก่อนพบ แพทย์							
	3. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 นำ บัตรผู้ป่วยไปไว้ที่ห้องตรวจ ของแต่ละคลินิก							
2. ขณะรับ บริการ	4. จัดลำดับการตรวจรักษา							
	5. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนการรักษา							
	6. การซักประวัติ และตรวจ ร่างกายโดยแพทย์							
	7. การทำหัตถการ โดยแพทย์							
3. หลังรับ บริการ	8. การนำบัตรตรวจโรคไปไว้ ที่โต๊ะให้คำแนะนำและออก ใบนัดหมาย							
	9. การบันทึกข้อมูลการลงใน คอมพิวเตอร์							
	10. การดูแลหลังรักษา							
	11. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3 พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนการรักษา							

การปฏิบัติงาน (operation) = ○      การตรวจสอบ(inspection) = □

การเคลื่อนย้าย (transportation) = ⇌      การจัดเก็บ (storage) = ▽

การรอคอย (delay) = D

แนวคำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการ  
ในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
จังหวัดเชียงราย

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แนวคิดสั้น
2. คำตอบและข้อเสนอแนะของท่านมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่ง และจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น

**แบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ**

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แนวคิดสั้นมีอะไรบ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. ปัจจุบันท่านมีอายุ  
 20-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 มัธยมศึกษา ปริญญาตรี  ปริญญาโท  อื่นๆ.....
4. ตำแหน่งปัจจุบัน  
 แพทย์แผนจีน  แพทย์แผนไทยประยุกต์  พยาบาลวิชาชีพ  
 พนักงานนวด  ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย  อื่นๆ.....
5. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์ทางเลือก .....ปี.....เดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved





## ภาคผนวก ง

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

#### ความเที่ยงระหว่างผู้สังเกต (interrater reliability)

ผู้ศึกษานำแบบบันทึกปริมาณเวลาไปตรวจสอบความเที่ยงระหว่างผู้สังเกตโดยใช้เครื่องมือชุดเดียวกันไปทดลองจับเวลากิจกรรมในกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือกจำนวน 20 กิจกรรม นำข้อมูลของเวลาที่บันทึกได้ของผู้ศึกษาและผู้ช่วยในการศึกษามาตรวจสอบความถูกต้องตรงกันของข้อมูลได้ค่าความเที่ยงของการสังเกต (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์, 2553)

1 หมายถึง การสังเกตเวลาที่สอดคล้องกันของผู้ศึกษาและผู้ช่วยสังเกต

0 หมายถึง การสังเกตเวลาที่ไม่สอดคล้องกันของผู้ศึกษาและผู้ช่วยสังเกต

จากสูตร 
$$P = \frac{Po}{Po + PE}$$

P คือ ค่าความเที่ยงของการสังเกต

Po คือ จำนวนการสังเกตที่สอดคล้องกัน

PE คือ จำนวนการสังเกตที่ไม่สอดคล้องกัน

จำนวนการสังเกตที่สอดคล้องกัน 20 กิจกรรม

จำนวนการสังเกตที่ไม่สอดคล้องกัน 0 กิจกรรม

$$\text{ค่าความเที่ยงของการสังเกต} = 20 = \frac{20}{20 + 0}$$

$$\text{ค่าความเที่ยงของการสังเกต} = 1$$

### ความเที่ยงของนาฬิกา

ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงของนาฬิกาที่ใช้บันทึกเวลาจากการเทียบเวลาให้ตรงกับสถาบันมาตรวิทยาแห่งประเทศไทย กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เวลา 08.00น. ณ ตำแหน่งเดียวกันเป็นเวลา 3 วันติดกัน ซึ่งมีความเที่ยงที่ 1.0

วันที่	เวลา	เวลามาตรฐาน สถาบันมาตรวิทยาแห่งประเทศไทย
วันที่ 1	08.00	08.00
วันที่ 2	08.00	08.00
วันที่ 3	08.00	08.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ภาคผนวก จ

การหาจำนวนครั้งในการจับเวลาโดยใช้ค่าพิสัย (Range)

เป็นการประมาณค่าจำนวนครั้งในการจับเวลา โดยใช้ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด (พิสัย Range) ในการคำนวณและเทียบกับตาราง

**Table 13.** Number of Time Study Readings  $N'$  Required for  $\pm 5\%$  Precision and 95% Confidence Level

$\frac{R}{\bar{X}}$	Data from Sample of		$\frac{R}{\bar{X}}$	Data from Sample of		$\frac{R}{\bar{X}}$	Data from Sample of	
	5	10		5	10		5	10
.10	3	2	.42	52	30	.74	162	93
.12	4	2	.44	57	33	.76	171	98
.14	6	3	.46	63	36	.78	180	103
.16	8	4	.48	68	39	.80	190	108
.18	10	6	.50	74	42	.82	199	113
.20	12	7	.52	80	46	.84	209	119
.22	14	8	.54	86	49	.86	218	125
.24	17	10	.56	93	53	.88	229	131
.26	20	11	.58	100	57	.90	239	138
.28	23	13	.60	107	61	.92	250	143
.30	27	15	.62	114	65	.94	261	149
.32	30	17	.64	121	69	.96	273	156
.34	34	20	.66	129	74	.98	284	162
.36	38	22	.68	137	78	1.00	296	169
.38	43	24	.70	145	83			
.40	47	27	.72	153	88			

$R$  = range of time for sample, which is equal to high time study elemental value minus low time study elemental value.

$\bar{X}$  = average time value of element for sample. (For  $\pm 10\%$  precision and 95% confidence level, divide answer by 4.)

หมายเหตุ. แหล่งที่มาจาก *Motion and time study* (p.354), by R. M. Barnes, 1958, New York: John Wiley & Sons. Copy right 1958 by John Wiley & Sons.

### วิธีการคำนวณหาจำนวนครั้งในการจับเวลา

1. ทำการจับเวลาเบื้องต้น 5 ครั้ง ในกิจกรรมที่ใช้เวลามากกว่า 10 นาที
2. ทำการจับเวลาเบื้องต้น 10 ครั้ง ในกิจกรรมที่ใช้เวลาน้อยกว่า 10 นาที
3. หาค่าพิสัย (R) ของเวลาที่จับได้

$$\text{พิสัย (R)} = \text{รอบเวลาที่มากที่สุด (H)} - \text{รอบเวลาที่น้อยที่สุด (L)}$$

$$R = H - L$$

4. หาค่าเฉลี่ย  $\bar{X}$  ของเวลาที่จับได้
5. นำค่าพิสัย หาค่าเฉลี่ย  $R / \bar{X}$
6. นำค่าที่ได้ไปเปิดหาจำนวนครั้งในการจับเวลากับตารางมาตรฐาน (Number of time study) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ค่าความเที่ยงตรงร้อยละ 5 (วันชัย ริจิรวณิช, 2553)
7. จับเวลาต่อจนครบตามจำนวนครั้งที่ได้จากตาราง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ จ1

ผลการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของการเก็บข้อมูลก่อนการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์  
การแพทย์ทางเลือก

กระบวนการ หลัก	กิจกรรมย่อย	ค่าพิสัย R	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	$R/\bar{X}$	จำนวนครั้ง ที่จับเวลาที่ คำนวณ	จำนวนครั้ง ที่จับเวลาที่ จับจริง
1. ก่อนรับ บริการ	1. การรอรับบริการ	1.96	6.32	0.31	27	10
	2. การประเมินอาการก่อน พบแพทย์	0.58	3.25	0.18	10	10
	3. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 1 นำบัตรผู้ป่วยไปไว้ที่ห้อง ตรวจของแต่ละคลินิก	0.30	1.27	0.24	10	10
2.ขณะรับ บริการ	4. จัดลำดับการตรวจ รักษา	3.31	18.42	0.18	10	10
	5. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 2 จัดเตรียมผู้ป่วยก่อนการ รักษา	0.56	3.28	.017	9	10
	6. การซักประวัติ และ ตรวจร่างกายโดยแพทย์	0.66	3.28	0.20	12	10
	7. ทำหัตถการโดยแพทย์	8.01	34.83	0.23	9	10
3.หลังรับ บริการ	8. การนำบัตรตรวจโรค ไปไว้ที่จุดคัดกรอง	0.21	0.89	0.24	17	10
	9.การบันทึกข้อมูลลงใน คอมพิวเตอร์	0.50	3.39	0.15	7	10
	10. การดูแลหลังการ รักษา	1.52	6.09	0.25	11	10
	11. พยาบาลวิชาชีพคนที่ 3ออกใบนัดหมาย และ คืน บัตรตรวจโรคให้ผู้ป่วย	0.28	1.25	0.22	8	10

## ภาคผนวก ฉ

### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาตารางอธิบายลักษณะกิจกรรม  
กระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก แผนภูมิภาพการไหลของกระบวนการให้บริการ  
ตารางวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมย่อยในกระบวนการให้บริการ แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ใน  
กิจกรรม แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของบุคลากรทางการแพทย์ และแนวคำถามปลายเปิดเรื่องปัญหา  
อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาล  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย

ผู้ทรงคุณวุฒิ

สังกัด

รองศาสตราจารย์ ดร.เรมवल นันทสุภวัฒน์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพชรสุณีัย ทังเจริญกุล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

นางบุษบา ชัยคำ

หัวหน้างานคุณภาพ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-นามสกุล นางศศิธร ประวั่ง
- วัน เดือน ปี เกิด 30 กรกฎาคม พ.ศ. 2518
- ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2539 ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ ระดับต้น  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ลำปาง
- ปีการศึกษา 2547 ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์  
เทียบเท่าปริญญาตรี (ต่อเนื่อง 2 ปี)  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา
- ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2539-2552 ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์  
พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved