



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาหาข้อมูลในการค้นหาแบบอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาจึงขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

นางธิดารัตน์ พงศ์จาดูรนต์ศรี  
นักศึกษาระดับปริญญาโท

คำสั่ง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี  2. 31 – 40 ปี  3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี  5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด  2. สมรส  3. หย่า/ แยกกันอยู่  4. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา / ปวช.  3. อนุปริญญา / ปวส.

4. ปริญญาตรี  5. ปริญญาโท  6. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพของผู้ปกครอง

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  2. บริษัทเอกชน  3. ธุรกิจส่วนตัว

4. แม่บ้าน  5. นักเรียน นักศึกษา  6. อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

6. ปัจจุบันท่านมีระดับรายได้ต่อเดือนเท่าใด

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท       2. 10,001-20,000 บาท  
 3. 20,001-30,000 บาท       4. 30,001-40,000 บาท  
 5. 40,001-50,000 บาท       6. มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

7. ท่านใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่รามมานานเพียงใด

1. น้อยกว่า 1 ปี       2. ระหว่าง 1-3 ปี  
 3. ระหว่าง 3-5 ปี       4. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

8. ความถี่ในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

1. มากกว่าเดือนละ ครั้ง       2. เดือนละ ครั้ง  
 3. 2-5 เดือนต่อครั้ง       4. อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

10. สาเหตุที่เลือกใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง       2. อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย  
 3. คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์       4. เดินทางมาใช้บริการสะดวก  
 5. ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน       6. บริการดี รวดเร็ว  
 7. ญาติ เพื่อน คนรู้จักแนะนำ       8. ราคาเหมาะสมกับการรักษา  
 9. มีแพทย์ที่ทำการรักษาเป็นประจำ       10. ความรู้จัก/คุ้นเคยกับแพทย์ที่ทำการรักษา  
 11. ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี       12. ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่  
 13. สถานที่สะดวกสบาย       14. อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_

11. อายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

1. ทารกแรกคลอด- อายุ 1 เดือน       2. อายุ 1 เดือน – 1 ปี  
 3. อายุ 1 – 3 ปี       4. อายุ 3-6 ปี  
 5. 6-12 ปี       4. 12 ปีขึ้นไป (โปรดระบุ.....)

12. โรงพยาบาลที่ท่านเคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มหาราชนครเชียงใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์ |
| <input type="checkbox"/> 3. นครพิงค์           | <input type="checkbox"/> 4. ลานนา                         |
| <input type="checkbox"/> 5. เทพปัญญา           | <input type="checkbox"/> 6. แมคคอร์มิค                    |
| <input type="checkbox"/> 7. ราชเวช             | <input type="checkbox"/> 8. เชียงใหม่ใกล้หมอ              |
| <input type="checkbox"/> 9. ช้างเผือก          | <input type="checkbox"/> 10. เซ็นทรัล เมมโมเรียล          |
| <input type="checkbox"/> 11. เกษมราษฎร์        | <input type="checkbox"/> 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....        |
13. ไม่เคย (ข้ามไปตอบส่วนที่ 2 หน้า 4)

13. สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
2. แพทย์เฉพาะทาง
3. คุณภาพของยา (Original) และเวชภัณฑ์
4. เครื่องมือในการรักษาทันสมัย
5. ราคาเหมาะสมกับการรักษา
6. เดินทางมาใช้บริการสะดวก
7. การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ
8. มีส่วนลดค่ารักษาพยาบาล
9. บริการดี รวดเร็ว
10. ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ
11. ได้รับการบอกต่อจากคนรู้จัก
12. ความพร้อมด้านสถานที่ในการให้บริการ
13. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล  
เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

(ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย, 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, 4 หมายถึง พึงพอใจมาก และ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด)

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านความสะดวก</b>					
1. มีการนัดหมายล่วงหน้า					
2. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ					
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้ง					
4. ความสะดวกรวดเร็วในการเข้ามาใช้บริการ					
5. เวลาเปิดให้บริการเหมาะสมสะดวกในการติดต่อ					
6. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ					
7. มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ					
<b>2. ด้านการติดต่อสื่อสาร</b>					
1. การใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ					
2. การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ					
3. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่					
4. การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้องละเอียดและชัดเจน					
5. การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย					
6. การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล					
7. การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล					
8. การสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง					

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>3. ด้านความสามารถ</b>					
1. ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์					
2. ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์					
3. ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล					
4. ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล					
5. ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์					
6. ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล					
7. ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล					
8. การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยอย่างละเอียด					
9. เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา					
10. การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยอย่างละเอียด					
12. การให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย					
13. การสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา					

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>4. ด้านความสุภาพ</b>					
1. กิริยามารยาท และความสุขภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. อธิษาศัย ความเป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3. การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีบุคลิกภาพดี					
5. พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายเรียบร้อย					
6. พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความเอาใจใส่ แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ					
<b>5. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
1. ความน่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม					
2. ชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีของแผนกกุมารเวช รพ.ราม					
3. ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง					
4. ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ					
5. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในระหว่างการปฏิบัติงาน					

คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>6. ด้านความไว้วางใจ</b>					
1. ความสามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน					
2. ความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้					
3. การบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ					
4. การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง					
<b>7. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว</b>					
1. มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา					
2. แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
3. พยาบาลมีการเอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด					
3. การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
4. พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
5. พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย					
7. การแจ้งกรณีเลื่อนนัดหมายจากแพทย์					
<b>8. ด้านความปลอดภัย</b>					
1. เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความครบถ้วน					
2. เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีความสะอาดและความปลอดภัย ปราศจากเชื้อ					
3. การให้บริการปราศจากอันตรายไม่มีความเสี่ยง					
4. ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ให้บริการ					



คุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>9. ด้านลักษณะภายนอก</b>					
1. แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและสวยงาม					
2. แผนกกุมารเวชมีความสะอาดของ มีระบบถ่ายเทอากาศภายในที่ดี					
3. การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช					
4. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช					
5. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาล แผนกกุมารเวช					
6. การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวชมีความสวยงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
<b>10. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ</b>					
1. การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ					
2. การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ					
3. การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
4. การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ					
5. การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด					

### ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช

#### 1. ด้านความสะดวก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ไม่มีการนัดหมายล่วงหน้า
<input type="checkbox"/> 2. ไม่มีความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ
<input type="checkbox"/> 3. ท่าเลที่ตั้งไม่สะดวก
<input type="checkbox"/> 4. ความล่าช้าในการเข้ามาใช้บริการ
<input type="checkbox"/> 5. เวลาเปิดให้บริการไม่สะดวกในการติดต่อ
<input type="checkbox"/> 6. ความไม่สะดวกของสถานที่จอดรถ
<input type="checkbox"/> 7. ไม่มีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ

#### 2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. การใช้ภาษาที่ยากต่อการเข้าใจของผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะหรือคำติชมของผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 3. ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามและการตอบคำถามของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
<input type="checkbox"/> 4. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลไม่มีความถูกต้องไม่ละเอียดและไม่ชัดเจน
<input type="checkbox"/> 5. ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย
<input type="checkbox"/> 6. ไม่มีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล
<input type="checkbox"/> 7. ไม่มีการบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล
<input type="checkbox"/> 8. ไม่มีการสอบถามชื่อก่อนการตรวจให้บริการทุกครั้ง

#### 3. ด้านความสามารถ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. แพทย์ไม่มีความรู้ความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ
<input type="checkbox"/> 2. แพทย์ไม่มีความรู้และทักษะในการรักษาโรค
<input type="checkbox"/> 3. พยาบาลไม่มีความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ
<input type="checkbox"/> 4. พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความสามารถและไม่มีความเชี่ยวชาญ
<input type="checkbox"/> 5. แพทย์ไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ
<input type="checkbox"/> 6. พยาบาลไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ

<input type="checkbox"/> 7. พนักงานช่วยการพยาบาลไม่มีความถูกต้องในการให้บริการ
<input type="checkbox"/> 8. การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียด
<input type="checkbox"/> 9. ไม่มีเจ้าหน้าที่อธิบายวิธีและขั้นตอนการรักษา
<input type="checkbox"/> 10. การซักประวัติการเจ็บป่วย ประวัติการรักษา ทำประวัติผู้ป่วยไม่ละเอียด
<input type="checkbox"/> 11. การชี้แจงอธิบายให้ความรู้เกี่ยวกับโรคหรือความเจ็บป่วยไม่ละเอียด
<input type="checkbox"/> 12. ไม่ให้ความรู้ในการป้องกันการเจ็บป่วย
<input type="checkbox"/> 13. ไม่มีการสร้างทางเลือกและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา

#### 4. ด้านความสุภาพ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. กิริยามารยาท และความไม่สุภาพของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
<input type="checkbox"/> 2. อหังการ และความไม่เป็นมิตร ของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
<input type="checkbox"/> 3. การพูดจาที่ไม่สุภาพเรียบร้อยของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
<input type="checkbox"/> 4. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ไม่ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีบุคลิกภาพไม่ดี
<input type="checkbox"/> 5. พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แต่งกายไม่เรียบร้อย
<input type="checkbox"/> 6. พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แสดงความไม่เอาใจใส่ ไม่แสดงความนับถือและเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ

#### 5. ด้านความน่าเชื่อถือ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ความไม่น่าเชื่อถือของแผนกกุมารเวช รพ.ราม
<input type="checkbox"/> 2. ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของแผนกกุมารเวช รพ.ราม ไม่ดี
<input type="checkbox"/> 3. ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางไม่ดี
<input type="checkbox"/> 4. ความไม่ซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ
<input type="checkbox"/> 5. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ไม่มีความรับผิดชอบในระหว่างการทำงาน

#### 6. ด้านความไว้วางใจ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ไม่สามารถในการรักษาตามที่ได้สัญญาไว้
<input type="checkbox"/> 2. ไม่มีความแม่นยำถูกต้องในการรักษาตามที่ได้แจ้งไว้
<input type="checkbox"/> 3. การบริการไม่ดีไม่สม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับบริการ
<input type="checkbox"/> 4. การให้บริการตามไม่เป็นไปตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้

#### 7. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ไม่มีแพทย์ และพยาบาลให้บริการตลอดเวลา
<input type="checkbox"/> 2. แพทย์และพยาบาล เจ้าหน้าที่ ให้บริการล่าช้า
<input type="checkbox"/> 3. พยาบาลมีการไม่เอาใจใส่ซักถามอาการอย่างละเอียด
<input type="checkbox"/> 4. การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างล่าช้า
<input type="checkbox"/> 5. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ
<input type="checkbox"/> 6. พยาบาลและเจ้าหน้าที่ไม่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
<input type="checkbox"/> 7. การปรับบริการหรือจัดบริการพิเศษไม่เหมาะสมกับสถานการณ์หรือความต้องการของผู้ป่วย
<input type="checkbox"/> 8. ไม่มีการแจ้งเตือนนัดล่วงหน้า

#### 8. ด้านความปลอดภัย (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลมีไม่ครบถ้วน
<input type="checkbox"/> 3. เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการรักษาพยาบาลไม่มีความสะอาดและไม่มีความปลอดภัยจากเชื้อโรค
<input type="checkbox"/> 4. การให้บริการมีความเสี่ยง
<input type="checkbox"/> 5. อาคารสถานที่ไม่มีความปลอดภัย

#### 9. ด้านลักษณะภายนอก (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. แผนกกุมารเวช ไม่มีความสะอาดระบบถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี
<input type="checkbox"/> 2. การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์แผนกกุมารเวช ไม่ดี
<input type="checkbox"/> 3. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล แผนกกุมารเวช ไม่ดี
<input type="checkbox"/> 4. การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการพยาบาลแผนกกุมารเวช ไม่ดี
<input type="checkbox"/> 5. การตกแต่งสถานที่ของแผนกกุมารเวช ไม่มีความสวยงาม ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
<input type="checkbox"/> 6. แผนกกุมารเวชมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่ทันสมัยและสวยงาม

10. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/> 2. ไม่มีการจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ
<input type="checkbox"/> 3. ไม่มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน
<input type="checkbox"/> 4. ไม่มีการให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ
<input type="checkbox"/> 5. ไม่มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด

มีข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรจะพัฒนาปรับปรุงในด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ท่านได้รับการบริการอย่าง ดีที่สุด

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม

14 กรกฎาคม 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายแพทย์ วรพันธ์ อุณจักร (ผู้มีอำนาจลงนาม)  
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถนน  
บุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า  
ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นางธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี รหัส 521532182 สังกัด  
คณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกกุมารเวชต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่รามจังหวัดเชียงใหม่  
เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำสั่งแจ้งของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผล  
การศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์  
และขอด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่  
อย่างใด

เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้า  
พยาน

ลงชื่อ .....

ผู้มีอำนาจลงนาม (นพ.วรพันธ์ อุณจักร)

ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

ลงชื่อ .....

ชื่อผู้ศึกษา (นางธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี)

ลงชื่อ .....

ชื่อพยาน (นางธัญญา อุดมทรัพย์)

ลงชื่อ .....

ชื่อพยาน (นพ.ปิยะ ปิยะวรรณศิริกุล)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นางธิดารัตน์ พงศ์จาตุรนต์ศรี
วัน เดือน ปีเกิด	3 กันยายน 2508
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิตการพยาบาลและการผดุงครรภ์ คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2532
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2532 -2533 พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล โอเวอร์บรูค จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2533 พยาบาลวิชาชีพ แผนกห้องคลอด โรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2534 พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยใน ศัลยกรรมพิเศษ โรงพยาบาล เชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2535 – 2536 พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาล ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย พ.ศ. 2537– 2538 พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2539 – 2554 หัวหน้าพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่