



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

หมายเลขแบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษากับผู้บริหาร
ทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบริรักษ์ จังหวัดเชียงใหม่
ต่อระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**

แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
จึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] หน้าข้อความเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ
 1 หญิง 2 ชาย
2. อายุ
 1 ไม่เกิน 30 ปี (≤ 30 ปี) 2 31 – 40 ปี
 3 41 – 50 ปี 4 51 – 60 ปี
3. ระดับการศึกษา
 1 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 2 มัธยมศึกษาปีที่ 6
 3 ปวช./ปวท./หรือเทียบเท่า 4 ปวส./อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า
 5 ปริญญาตรี 6 สูงกว่าปริญญาตรี
 7 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

4. ตำแหน่งงาน

- []1/ ผู้อำนวยการ (ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ)
 []2 บุคลากรฝ่ายการแพทย์และแพทย์ []3 บุคลากรฝ่ายพยาบาล
 []4 บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง []5 บุคลากรฝ่ายบริการ
 []6 บุคลากรหน่วยธุรกิจ []7 บุคลากรฝ่ายการตลาด

5. หน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- []1/ วางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน
 []2 ให้บริการทางการแพทย์ (ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรที่เป็นแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร
 นักกายภาพบำบัด นักรังสีเทคนิค เป็นต้น)
 []3 ให้บริการทางการแพทย์ (ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรที่เป็นพยาบาล และผู้ช่วย
 พยาบาล)
 []4 สนับสนุนการให้บริการ (ได้แก่ การให้บริการโดยบุคลากรแผนกบัญชี การเงิน จัดซื้อ
 แม่บ้าน โภชนาการ และช่าง เป็นต้น)
 []5 อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. ท่านทำงานที่โรงพยาบาลนี้เป็นเวลานานเท่าใด

- []1/ 0 – 2 ปี []2 3 – 4 ปี
 []3 5 – 6 ปี []4 7 – 8 ปี
 []5 9 – 10 ปี []6 มากกว่า 10 ปี

**ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หลังข้อความแต่ละข้อที่ตรงกับระดับความรู้ความเข้าใจของท่าน

7. ด้านความรู้ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์			
7.1.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญาและ ขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับ พันธกิจของ โรงพยาบาล			
7.1.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ คำนึงถึงการจัดบริการ และท่านทราบตัวเลขของเป้าหมายของ หน่วยงาน			
7.1.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง			
7.1.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจ ในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบ บทบาทของตนเอง			
7.2 การจัดองค์กรและการบริหาร			
7.2.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรและ หน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม			
7.2.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีหัวหน้าหน่วยงานที่มี คุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมี ความสามารถในการบริหารงาน ในหน่วยงานให้บรรลุผลตาม พันธกิจที่กำหนดไว้			
7.2.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร			

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.2.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ			
7.2.5 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม			
7.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล			
7.3.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ			
7.3.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ			
7.3.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง			
7.3.4 ท่านทราบว่าหากหน่วยงานของท่านมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด			
7.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
7.4.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
7.4.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ			
7.4.3 ท่านทราบว่าเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานของท่านได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ			
7.4.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ			

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.4.5 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการประเมินแผนพัฒนา ทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบต่อ การดูแล/บริการผู้ป่วย			
7.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ			
7.5.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/ วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และ ทบทวน			
7.5.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของ หน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และ ให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว			
7.5.3 ท่านทราบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้			
7.5.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการประเมินนโยบายและวิธี ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน			
7.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่			
7.6.1 ท่านทราบว่าสถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมี ความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
7.6.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมี การจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้			
7.6.3 ท่านทราบว่าสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานของท่าน มีความ ปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิ เหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ			
7.6.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่าน ได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้ คำปรึกษา ไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิด พ้นจากสายตาและ การได้ยิน โดยบุคคลอื่น			

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.6.5 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่			
7.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
7.7.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ			
7.7.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน			
7.7.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี			
7.7.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา			
7.7.5 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ			
7.7.6 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา			
7.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ			
7.8.1 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ			
7.8.2 ท่านทราบว่าผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา			
7.8.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ			
7.8.4 ท่านทราบว่าผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย			

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.8.5 ท่านทราบว่ากระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยใน หน่วยงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ ยอมรับว่าดีที่สุดในสภาวะได้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคล ที่เหมาะสม			
7.8.6 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา			
7.8.7 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกระบวนการที่จะช่วยให้ ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด			
7.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ			
7.9.1 ท่านทราบว่าหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรม พัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุก สาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน			
7.9.2 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้าน การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย และ ลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง			
7.9.3 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้าน การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการ ปฏิบัติงานที่สำคัญ			
7.9.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้าน การเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่ สำคัญมาประเมินและปรับปรุง			
7.9.5 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้าน การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแล รักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบน พื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ			

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความรู้ความเข้าใจ		
	ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ
7.9.6 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมิน ผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ			
7.9.7 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว			
7.9.8 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ			
7.9.9 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล			
7.9.10 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง			

8. ด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
8.1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์					
8.1.1 ท่านพอใจในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล					
8.1.2 ท่านพอใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและพอใจในตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน					
8.1.3 ท่านพอใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.1.4 ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง					
8.2 การจัดองค์กรและการบริหาร					
8.2.1 ท่านพอใจที่หน่วยงานของท่านมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
8.2.2 ท่านพอใจที่หน่วยงานของท่านมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้					
8.2.3 ท่านพอใจที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร					
8.2.4 ท่านพอใจในกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ					
8.2.5 ท่านพอใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม					
8.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล					
8.3.1 ท่านพอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ					
8.3.2 ท่านพอใจในกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ					
8.3.3 ท่านพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.3.4 ท่านพอใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด					
8.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
8.4.1 ท่านพอใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล					
8.4.2 ท่านพอใจในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ					
8.4.3 ท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานของท่านได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ					
8.4.4 ท่านพอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ					
8.4.5 ท่านพอใจในการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย					
8.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ					
8.5.1 ท่านพอใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน					
8.5.2 ท่านพอใจในนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว					
8.5.3 ท่านพอใจในหน่วยงานของท่านที่รับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้					
8.5.4 ท่านทราบว่าหน่วยงานของท่านมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน					

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่					
8.6.1 ท่านพอใจในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
8.6.2 ท่านพอใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้					
8.6.3 ท่านพอใจในสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด เป็นระเบียบ					
8.6.4 ท่านพอใจในการจัดสถานที่ตรวจรักษา/ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความมิดชิด พ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น					
8.6.5 ท่านพอใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่					
8.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
8.7.1 ท่านพอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ					
8.7.2 ท่านพอใจในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน					
8.7.3 ท่านพอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี					
8.7.4 ท่านพอใจที่มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา					
8.7.5 ท่านพอใจในระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ					

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.7.6 ท่านพอใจในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา					
8.8 ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ					
8.8.1 ท่านพอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ					
8.8.2 ท่านพอใจที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อม ก่อนการดูแลรักษา					
8.8.3 ท่านพอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ					
8.8.4 ท่านพอใจที่ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย					
8.8.5 ท่านพอใจในการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานของท่านเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในสถานการณืของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม					
8.8.6 ท่านพอใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา					
8.8.7 ท่านพอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด					
8.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ					
8.9.1 ท่านพอใจในหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน					

ความพึงพอใจต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
8.9.2 ท่านพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้ำหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
8.9.3 ท่านพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ					
8.9.4 ท่านพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง					
8.9.5 ท่านพอใจในการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ					
8.9.6 ท่านพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ					
8.9.7 ท่านพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาในระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว					
8.9.8 ท่านพอใจที่มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ					
8.9.9 ท่านพอใจในกระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐาน ในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล					
8.9.10 ท่านพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง					

9. ด้านการมีส่วนร่วม

9.1 ในอนาคตท่านจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับใด

- []1 มากที่สุด []2 มาก
 []3 ปานกลาง []4 น้อย
 []5 น้อยที่สุด

9.2 ท่านจะแนะนำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหรือไม่

- []1 แนะนำแน่นอน []2 อาจจะแนะนำ
 []3 ไม่แน่ใจ []4 อาจจะไม่แนะนำ
 []5 ไม่แนะนำแน่นอน

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน [] หน้าข้อความเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

10. ท่านเห็นว่าการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย เป็นอย่างไร

- []1 เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป
 []2 เหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป
 []3 เหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน
 []4 ค่อนข้างไม่เหมาะสม และควรแก้ไขปรับปรุง
 []5 ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและควรปรับปรุงทั้งหมด

11. ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

.....

*** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ***

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางกษมน มั่นศิลป์	
วัน เดือน ปี เกิด	15 กุมภาพันธ์ 2500	
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนดาราวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2515 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนดาราวิทยาลัย เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2518 ปริญญาตรีเกสัชศาสตรบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2523	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2523	ผู้แทนเวชภัณฑ์ บริษัท สเตอริง ครัก จำกัด
	พ.ศ. 2524 – 2528	เภสัชกรหัวหน้างานผลิตยาปราศจากเชื้อ โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์ อาจารย์พิเศษ วิทยาลัยพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์ จังหวัดนครสวรรค์
	พ.ศ. 2528 – 2530	เภสัชกรหัวหน้างานผลิตยาทั่วไป และยาปราศจากเชื้อ โรงพยาบาลน่าน จังหวัดน่าน
	พ.ศ. 2530 – 2533	ช่วยราชการ โรงพยาบาลนครพิงค์เชียงใหม่
	พ.ศ. 2533 – 2540	หัวหน้างานบริการเภสัชกรรม โรงพยาบาลเชิงทรายประชานุเคราะห์ เชียงราย ผู้อำนวยการด้านเภสัชกรรมคลินิก (เภสัชกร 6) ผู้อำนวยการพิเศษด้านเภสัชกรรมคลินิก (เภสัชกร 7)
	พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย
ประสบการณ์	พ.ศ. 2542 – ปัจจุบัน	Internal Auditor ในระบบ ISO
	พ.ศ. 2546 – ปัจจุบัน	Facilitator, Surveyor ในระบบ HA อาจารย์พิเศษประจำแหล่งฝึก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่