



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาครั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของนักศึกษาปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบคำถามและการแสดงความ
คิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อท่านและทางโรงพยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ท่านเลือก)

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. มากกว่า 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หม้าย/หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช 4. อนุปริญญา/ปวส
 5. ปริญญาตรี 6. ปริญญาโทขึ้นไป
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา 2. พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง
 3. ข้าราชการ 4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 5. พ่อบ้าน/แม่บ้าน 6. ประกอบธุรกิจส่วนตัว
 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 8,000 บาท 2. 8,001-15,000 บาท
 3. 15,001-22,000 บาท 4. 22,001-29,000 บาท
 5. มากกว่า 29,000 บาท

7. สิทธิในการรักษาพยาบาลของท่านคือ

1. เบิกค่ารักษาพยาบาลจากราชการ 2. ชำระเงินเอง
 3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านรู้จักและทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากสื่อใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. แพทย์/พยาบาลแนะนำ
- 2. หนังสือพิมพ์/นิตยสาร
- 3. โทรทัศน์/วิทยุ
- 4. ป้ายโฆษณา/แผ่นพับ
- 5. เพื่อนหรือญาติแนะนำ
- 6. ผู้ที่เคยรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค แนะนำ
- 7. อินเทอร์เน็ต
- 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียง
- 2. มีแพทย์เฉพาะทาง
- 3. ได้รับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านมาใช้บริการรักษาพยาบาลบ่อยเพียงใด (ความถี่ในการใช้บริการ)

- 1. มากกว่าเดือนละ 2 ครั้ง
- 2. เดือนละ 2 ครั้ง
- 3. เดือนละครั้ง
- 4. 2 เดือนต่อ 1 ครั้ง
- 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. โดยรวมแล้วท่านรู้สึกอย่างไรกับการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

- 1. พอใจมาก
- 2. พอใจ
- 3. เฉย ๆ
- 4. ไม่พอใจ
- 5. ไม่พอใจมาก

12. ท่านจะแนะนำญาติ เพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ หรือไม่

- 1. แนะนำแน่นอน
- 2. อาจจะแนะนำ
- 3. ไม่แน่ใจ
- 4. อาจจะไม่แนะนำ
- 5. ไม่แนะนำแน่นอน

ส่วนที่ 2 โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อการ
บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ(Product)					
1.1 การมีแพทย์ที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จัก					
1.2 ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้านของแพทย์					
1.3 ความทันสมัยของอุปกรณ์ ทางการแพทย์					
1.4 การเลือกใช้เทคโนโลยีในการ รักษาที่มีความเหมาะสมกับผู้ป่วย แต่ละคน เช่น การรักษาโดยใช้ เทคนิคใหม่ซึ่งไม่ต้องทำการผ่าตัด					
1.5 การเลือกใช้ยาที่มีความเหมาะสม กับผู้ป่วยแต่ละคน					
1.6 คุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์ เช่น ผลิตจากยามี ข้อความระบุไว้ชัดเจน ซองยา หรือภาชนะบรรจุมีความสะอาด น่าใช้					
1.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
2.ด้านราคา (Price)					
2.1 อัตราค่าบริการตรวจรักษา					
2.2 อัตราค่ายา					
2.3 อัตราค่าตรวจพิเศษ เช่น เอกซเรย์ ตรวจเลือด/และวิเคราะห์ผล					
2.4 การรับชำระค่าบริการด้วย บัตรเครดิต					
2.5 ผู้ป่วยสามารถใช้สิทธิจ่ายตรงของ ข้าราชการ โดยผู้ป่วยไม่ต้องสำรอง เงินจ่าย					
2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.ด้านการจัดจำหน่าย					
3.1 ท่าเลที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง					
3.2 มีที่จอดรถเพียงพอ					
3.3 มีป้ายแสดงตำแหน่งของแผนก ฟาสต์แทรคชัดเจน					
3.4 ความสะอาดของอาคาร ในแผนกฟาสต์แทรค					
3.5 การตกแต่งสถานที่สวยงาม					
3.6 มีระบบถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี					
3.7 มีสถานที่นั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
3.8 ความสะอาดของห้องน้ำ					
3.9 ความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำ					
3.10 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
4.ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ (Promotion)					
4.1 การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย ใบปลิว แผ่นพับ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
4.2 การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น การให้ข่าวหนังสือพิมพ์ ท้องถิ่นการออกหน่วยบริการ ประชาชน (งานดูแลสุขภาพ งานวันมหิดล) ฯลฯ					
4.3 การจัดกิจกรรมพิเศษ เช่น การจัด นิทรรศการทางวิชาการ การให้ ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ ฯลฯ					
4.4 การจัดทำเว็บไซต์ให้ข้อมูล					
4.5 การให้บริการพิเศษ เช่น การบริการตรวจวัดมวลกระดูกฟรี					
4.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Person) หมายถึง แพทย์ พยาบาล เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการ(ห้องแล็บ)					
5.1 แพทย์					
5.1.1 มีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ					
5.1.2 บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ					
5.1.3 การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.1.4 มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี					
5.1.5 การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ					
5.1.6 ให้ความเวลาในการให้ข้อมูลและ คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยอย่าง เพียงพอ					
5.1.7 ผู้ป่วยสามารถเลือกพบแพทย์ที่ ต้องการได้					
5.1.8 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
5.2 พยาบาล					
5.2.1 มีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ					
5.2.2 บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ					
5.2.3 การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.2.4 มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี					
5.2.5 การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ					
5.2.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการ (ห้องแล็บ) เป็นต้น					
5.3.1 มีความรู้ ความชำนาญใน การให้บริการ					
5.3.2 มุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ					
5.3.3 การสื่อสารที่ดี การอธิบาย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
5.3.4 มีมนุษยสัมพันธ์ อธิษาศัยดี					
5.3.5 การเอาใจใส่ ความเต็มใจ ในการให้บริการ					
5.3.6 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
6.ด้านลักษณะคุณภาพและประโยชน์ที่ ได้รับบริการทางกายภาพ (Physical Evidence)					
6.1 ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับห้องตรวจ ผู้ป่วยทั่วไป					
6.2 ห้องตรวจไม่มีความแออัดเหมือน ห้องตรวจผู้ป่วยทั่วไป					
6.3 มีการแยกจุดบริการอื่น ๆ เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกับผู้ป่วย ทั่วไป เช่น ห้องบัตร การเงิน ห้องแล็บ เป็นต้น					
6.4 วันและเวลาที่เปิดบริการมีความ เหมาะสมและสะดวกในการเข้า รับบริการ					
6.5 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.ด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ (Process)					
7.1 ขั้นตอนในการทำบัตรผู้ป่วย					
7.2 เวลาที่ใช้ในการรอรับการตรวจ					
7.3 ขั้นตอนในการตรวจรักษา					
7.4 เวลาที่ใช้ในการรอเอกซเรย์ตรวจเลือด/ปัสสาวะและฟังผลการวิเคราะห์					
7.5 เวลาที่ใช้ในการรอชำระเงิน					
7.6 เวลาที่ใช้ในการรอรับยา					
7.7 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นจากแพทย์					
7.8 การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาจากเภสัชกร					
7.9 การซักประวัติและการตรวจร่างกาย					
7.10 การประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล					
7.11 อื่นๆ (โปรดระบุ)					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการหลักต่อไปนี้ของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในระดับใด

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ เช่น การให้บริการทางการแพทย์ คุณภาพของยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์ การมีชื่อเสียงของแพทย์ เป็นต้น					
2.ด้านราคา เช่น ความเหมาะสมของค่าบริการ ตรวจรักษา ค่ายา ความสะดวกในการใช้ สิทธิจ่ายตรงของข้าราชการ เป็นต้น					
3.ด้านการจัดจำหน่าย เช่น ท่าเลที่ตั้งและความสะดวกในการ เดินทางมาใช้บริการ มีที่จอดรถเพียงพอ มีห้องน้ำเพียงพอ เป็นต้น					
4.ด้านส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ (ป้าย วิทยุ) และการประชาสัมพันธ์ (การให้ข่าวผ่าน หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น การออกหน่วยบริการ ประชาชน)					
5.ด้านบุคลากร เช่น ความรู้ความชำนาญงาน ความเอาใจใส่ในการให้บริการ					
6.ด้านคุณภาพ หรือ ประโยชน์ที่ได้รับ บริการทางกายภาพ เช่น ความสะดวกในการรับบริการ ห้องตรวจแยกออกเป็นสัดส่วนจาก ผู้ป่วยทั่วไป เป็นต้น					
7.ด้านขั้นตอน หรือ กระบวนการ ให้บริการ เช่น ขั้นตอนและเวลาที่ใช้ในการรับ บริการตั้งแต่การทำบัตรจนกระทั่งรับยา					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามีโปรดระบุ)

.....
.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายชยกร แชนวตระกูล
วัน เดือน ปีเกิด	4 มิถุนายน 2518
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนคำเที่ยงอนุสรณ์ จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนยุพราชวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2542
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2543 – 2544 ตำแหน่งเภสัชกร ระดับ 3 ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลเสาไห้ อำเภอสองแคว จังหวัดสระบุรี พ.ศ.2545 – 2546 ตำแหน่งเภสัชกร ระดับ 4 กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2547 – 2548 ตำแหน่งเภสัชกร ระดับ 5 กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2549 – 2550 ตำแหน่งเภสัชกร ระดับ 6 ว (ด้านเภสัชกรรมคลินิก) กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2551 – 2552 ตำแหน่งเภสัชกร ระดับ 7 ว (ด้านเภสัชกรรมคลินิก) กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ.2552 – ปัจจุบัน ตำแหน่งเภสัชกร ระดับชำนาญการ (ด้านเภสัชกรรม คลินิก) กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ อำเภอแม่ริม จังหวัด เชียงใหม่