



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบความคาดหวังและการรับรู้ ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบให้ครบทุกข้อ ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ จะไม่เกิดผลใดๆต่อตัวท่านในการรับบริการ คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล

คำที่ใช้ในแบบสอบถาม

งานบริการผู้ป่วยใน หมายถึง การบริการของศูนย์ศรัทธาพัฒนาฯ ที่มีขึ้นตอน ดังนี้

1. บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก บริเวณชั้น 1 และ 13 ของตึกศรัทธาพัฒนา ได้แก่ บริการลงทะเบียนประวัติผู้ป่วย บริการประเมินสุขภาพผู้ป่วย บริการตรวจวินิจฉัย และบำบัดรักษา บริการเคลื่อนย้ายจากแผนกผู้ป่วยนอกไปยังแผนกผู้ป่วย และบริการรับไว้รักษาแบบผู้ป่วยใน
2. การตรวจรักษาผู้ป่วยใน บริเวณชั้น 14 และ 15 ของตึกศรัทธาพัฒนา และชั้น 11, 12, 13 และ 14 ของตึกเฉลิมพระบารมี (ตึกเฉลิม) ได้แก่ บริการแรกรับผู้ป่วยใน บริการรักษาพยาบาลประจำวัน และบริการจำหน่ายผู้ป่วย (การรับคำแนะนำเกี่ยวกับยา รวมถึงการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้าน และบริการชำระค่าใช้จ่าย)

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่เกี่ยวข้องในการบริการงานบริการผู้ป่วยใน อันประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล พนักงานช่วยการพยาบาล พนักงานเวชระเบียน พนักงานแผนกรังสีรักษา พนักงานห้องปฏิบัติการกลาง เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร พนักงานการเงิน และพนักงานรับส่งผู้ป่วย

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

- | | | |
|---------|---|--|
| ส่วนที่ | 1 | แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย |
| ส่วนที่ | 2 | แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน |

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ฯ

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ให้ตรงกับคำตอบหรือข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
2. อายุของท่าน
 () 1. 15-20 ปี () 4. 41-50 ปี
 () 2. 21-30 ปี () 5. 51-60 ปี
 () 3. 31-40 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี
3. ท่านจบการศึกษาสูงสุดในระดับ
 () 1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา () 4. ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา
 () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น () 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย () 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ท่านมีอาชีพ
 () 1. รับราชการ () 5. นักเรียน/นักศึกษา
 () 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. เกษตรกรรม
 () 3. ลูกจ้างบริษัทเอกชน () 7. แม่บ้าน
 () 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....
5. รายได้ของท่านต่อเดือน
 () 1. น้อยกว่า 10,000 บาท () 3. 20,001-30,000 บาท
 () 2. 10,000-20,000 บาท () 4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
6. ใครเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 () 1. ตัวท่านเอง () 4. เบิกจากหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () 2. คนในครอบครัว () 5. เบิกจากบริษัทประกัน/บริษัทคู่สัญญา
 () 3. นายจ้าง () 6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคาดหวังในการบริการของ โรงพยาบาลที่มีคุณภาพ					ระดับการรับรู้ผลการปฏิบัติงาน บริการของศูนย์ศรัพัฒนาฯ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19	ผู้ให้บริการจัดกิจกรรมการ รักษาพยาบาลได้ตามเวลาที่ ผู้ป่วยสะดวก										
20	ผู้ให้บริการเข้าใจความจำเป็น และความต้องการที่แตกต่าง กันของผู้ป่วยแต่ละคน										
21	ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดีที่สุด และ ตระหนักถึงผลประโยชน์ สูงสุดของผู้ป่วย										
22	ผู้ให้บริการ เข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย และสามารถตอบสนองความ ต้องการนั้นได้										

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการงานผู้ป่วยใน ศูนย์ศรัพัฒนาฯ

.....

 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
วันที่ 19 มกราคม 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า อาจารย์นายแพทย์วัฒนา ชัดติพัฒนาพงษ์ ผู้อำนวยการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 อาคารศรีพัฒน์ ถนนอินทวโรรส ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้นางสาว มนทิพพา นิมนันท์ รหัสนักศึกษา 511532092 สังกัดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Patient Expectation and Perception Towards Service Quality of Inpatient Department at Sriphat Medical Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษาและอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีกรณีเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ (อาจารย์นายแพทย์วัฒนา ชัดติพัฒนาพงษ์) ผู้ดำเนินการประทับตราองค์กร

ลงชื่อ มนทิพพา นิมนันท์ (นางสาวมนทิพพา นิมนันท์) ผู้ศึกษา

ลงชื่อ (พยาน)

ลงชื่อ (พยาน)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวมณฑิพา นิมนันท์

วัน เดือน ปี เกิด

17 ตุลาคม 2526

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสาริต
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2545
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2550

ประวัติการทำงาน พ.ศ. 2550 เกษตรกร แผนกเกษตรกรรมฯ ศูนย์ศรีพัฒน์

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2551 หัวหน้าหน่วยบริหารความเสี่ยง แผนกพัฒนาคุณภาพ

ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved