ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

<u>วัตถุประสงค์</u>

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการศึกษาของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และเสนอในลักษณะโดยรวม โดยไม่ระบุหรือเจาะจงบุคคลใด ผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดตอบแบบสอบถามโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อที่ท่านต้องการตอบมากที่สุด และเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. เพศ

( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ

( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2. 20 – 29 ปี ( ) 3. 30 – 39 ปี

( ) 4. 40 – 49 ปี ( ) 5. 50 – 59 ปี ( ) 6. 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 1. ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า

( ) 3. ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

( ) 4. ปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี หรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

( ) 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. อาชีพ

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 2. ข้าราชการ

( ) 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) 4. พนักงานบริษัทเอกชน

( ) 5. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ( ) 6. เกษียณอายุการทำงาน

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 19,999 บาท

( ) 3. 20,000 – 29,999 บาท ( ) 4. 30,000 – 39,999 บาท

( ) 5. 40,000 – 49,999 บาท ( ) 6. 50,000 บาทขึ้นไป

6. รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

( ) 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท ( ) 2. 10,000 – 19,999 บาท

( ) 3. 20,000 – 29,999 บาท ( ) 4. 30,000 – 39,999 บาท

( ) 5. 40,000 – 49,999 บาท ( ) 6. 50,000 บาทขึ้นไป

7. ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

( ) 1. จ่ายเงินเอง ( ) 2. บริษัทประกัน

( ) 3. สวัสดิการบริษัท ( ) 4. สวัสดิการข้าราชการ

( ) 4. สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ ( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

8. ความถี่ในการมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

( ) 1. น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง ( ) 2. เดือนละ 1 – 2 ครั้ง

( ) 3. เดือนละ 3 – 4 ครั้ง ( ) 4. มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง

9. ก่อนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม ท่านเคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลอื่นมาก่อนหรือไม่

( ) 1. ไม่เคย (กรุณาตอบคำถามข้อ 10)

( ) 2. เคย (กรุณาข้ามไปตอบคำถามข้อ 11 และ 12)

10. สาเหตุที่เลือกใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์โรคหัวใจ ( ) 2. แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ

( ) 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)……

11. โรงพยาบาลที่ท่านเคยใช้บริการรักษาโรคหัวใจก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. มหาราชนครเชียงใหม่ ( ) 2. สถานบริการสุขภาพพิเศษศรีพัฒน์

( ) 3. นครพิงค์ ( ) 4. ลานนา

( ) 5. เทพปัญญา ( ) 6. แมคคอร์มิค

( ) 7. ราชเวช ( ) 8. เชียงใหม่ใกล้หมอ

( ) 9. ช้างเผือก ( ) 10. เซ็นทรัล เมมโมเรียล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

( ) 11. เกษมราษฎร์ ( ) 12. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12. สาเหตุที่เปลี่ยนมาใช้บริการรักษาโรคหัวใจที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ภาพลักษณ์ของการเป็นศูนย์โรคหัวใจ ( ) 2. แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ

( ) 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 การประเมินความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

<u>คำชี้แจง</u>

1. จากประสบการณ์ของท่านในฐานะที่เป็นลูกค้าศูนย์โรคหัวใจ ขอให้ท่านช่วยคิดถึงศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติซึ่งสามารถให้บริการแก่ท่านอย่างดีเลิศ และขอให้ท่านช่วยแสดงความคิดเห็นว่าศูนย์โรคหัวใจในอุดมคตินั้นควรจะมีลักษณะตามข้อความที่ท่านกำลังจะได้อ่านต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

2. โปรดตอบแบบสอบถามโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคาดหวังของท่านว่าศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติซึ่งสามารถให้บริการแก่ท่านอย่างดีเลิศนั้น ควรจะมีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	จำเป็น				ไม่จำเป็น
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ (Product)					
1. โรงพยาบาล/สถานพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					
2. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					
3. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความน่าเชื่อถือ					
4. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ					
5. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน					
6. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	จำเป็น				ไม่จำเป็น
	5	4	3	2	1
7. ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)					
8. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น					
9. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
2. ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
3. ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
4. ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก					
5. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ					
3. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ					
2. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card Family Folder Card)					
3. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์					
4. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	จำเป็น				ไม่จำเป็น
	5	4	3	2	1
5. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก					
6. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง					
2. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
3. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง					
4. พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ					
5. พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
6. ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง					
7. เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
8. ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องอยู่ในระดับสูง					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความถูกต้อง					
2. การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความรวดเร็ว					
3. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย					
4. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	จำเป็น				ไม่จำเป็น
	5	4	3	2	1
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสวยงาม					
2. เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีครบครันในการให้บริการรักษา					
3. เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความทันสมัย					
4. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ					
5. ศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายใน ของศูนย์โรคหัวใจในอุดมคติจะต้องมีความชัดเจน					

ส่วนที่ 3 การประเมินการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการศูนย์โรคหัวใจ

<u>คำชี้แจง</u>

1. ข้อความต่อนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของท่านที่มีต่อการให้บริการของศูนย์โรคหัวใจของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม

2. โปรดตอบแบบสอบถามโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับการรับรู้ของท่านว่าศูนย์โรคหัวใจของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม มีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย
	5	4	3	2	1
ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ (Product)					
1. โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม (โรงพยาบาลต้นสังกัดของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม) มีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					
2. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ดี					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย
	5	4	3	2	1
3. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความน่าเชื่อถือ					
4. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้บริการรักษาได้ครอบคลุม เช่น ตรวจรักษา ผ่าตัด ทำบายพาส ใส่บอลลูน ใส่ขดลวด ฯลฯ					
5. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการแสดงเอกสารการประกันคุณภาพมาตรฐานต่างๆ อย่างชัดเจน					
6. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีแพทย์เฉพาะทางเกี่ยวกับโรคหัวใจเป็นผู้ให้บริการในการรักษาตลอดเวลา					
7. ยาที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีคุณภาพสูง (ยา Original นำเข้าจากต่างประเทศ)					
8. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น					
9. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีรถฉุกเฉิน Mobile CCU - Cardiac Care Unit ที่ติดตั้งอุปกรณ์ช่วยชีวิตขั้นสูงไว้บริการตลอด 24 ชั่วโมง					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าใช้จ่ายโดยรวมในการรักษาพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
2. ค่าบริการทางการแพทย์ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
3. ค่าบริการการพยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
4. ค่ายาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับคุณภาพเป็นอย่างมาก					
5. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ นอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เช่น ค่าห้องพัก ค่า Lab ฯลฯ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการเป็นอย่างมาก					
ด้านการจัดจำหน่าย (Place)					
1. ที่ตั้งของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
2. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีที่จอดรถให้บริการอย่างเพียงพอ					
3. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการรักษาความปลอดภัยของที่จอดรถอย่างสูง เช่น มีกล้องวงจรปิด หรือมีพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย
	5	4	3	2	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์ วิทยุ และป้ายต่างๆ เป็นประจำสม่ำเสมอ					
2. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้ส่วนลดผ่านบัตรสมาชิก (VIP Card Family Folder Card)					
3. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการด้านข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์					
4. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดทำวารสารเกี่ยวกับโรคหัวใจให้แก่สมาชิก					
5. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการเสนอแพ็คเกจการตรวจ/รักษาราคาพิเศษให้แก่สมาชิก					
6. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการจัดกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล เช่น การสัมมนา การอบรม และการให้ความรู้ให้แก่สมาชิกของศูนย์โรคหัวใจ					
ด้านบุคลากร (People)					
1. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในระดับสูง					
2. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
3. แพทย์เฉพาะทางของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรู้ความสามารถอยู่ในระดับสูง					
4. พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความเต็มใจในการให้บริการรักษาพยาบาลเสมอ					
5. พยาบาลของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการรักษาพยาบาลอย่างถูกต้องและมีความน่าเชื่อถือ					
6. ความรู้ความสามารถของพยาบาลศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่ในระดับสูง					
7. เจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีการให้บริการอย่างถูกต้องและเหมาะสม					
8. ความชำนาญงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามอยู่ในระดับสูง					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อความ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย
	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
1. การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความถูกต้อง					
2. การให้บริการตรวจรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความรวดเร็ว					
3. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีขั้นตอนในการเข้าใช้บริการน้อย					
4. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามจัดให้คนไข้ได้รับการบริการรักษากับแพทย์คนเดิมเสมอ					
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)					
1. ตัวอาคาร การตกแต่งภายนอก และการตกแต่งภายในของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสวยงาม					
2. เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความครบครันในการให้บริการรักษา					
3. เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องเอ็กซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan) ที่ใช้ในการรักษาของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความทันสมัย					
4. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ทีวี หนังสือ ฯลฯ ไว้ให้บริการ					
5. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
6. ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ป้ายโฆษณาภายใน ของศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีความชัดเจน					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โปรดตอบแบบสอบถามโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อที่ท่านต้องการตอบมากที่สุด และเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดไว้

1. ท่านมีปัญหาในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามหรือไม่

( ) 1. มี (กรุณาตอบคำถามข้อ 2) ( ) 2. ไม่มี (กรุณาข้ามไปตอบคำถามข้อ 3)

2. ปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ศูนย์โรคหัวใจโรงพยาบาลเชียงใหม่ รามให้การรักษาเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ไม่ได้

( ) 2. แพทย์ผู้ตรวจรักษาไม่ใช่แพทย์เฉพาะทางโรคหัวใจ

( ) 3. เข้ารับการตรวจรักษาแล้ว แต่อาการไม่ดีขึ้น

( ) 4. ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ

( ) 5. ที่จอดรถของศูนย์โรคหัวใจไม่เพียงพอ

( ) 6. ไม่ได้รับส่วนลดจากการใช้บัตรสมาชิก (VIP Card Family Folder Card)

( ) 7. แพทย์ผู้ตรวจรักษาให้บริการผิดพลาด

( ) 8. พยาบาลให้บริการผิดพลาด

( ) 9. เจ้าหน้าที่อื่นๆ (นอกเหนือจากแพทย์และพยาบาล) ให้บริการผิดพลาด

( ) 10. กระบวนการในการให้บริการช้า

( ) 11. เทคโนโลยี เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่พร้อมในการให้บริการ

( ) 12. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา ฯลฯ มีไม่เพียงพอ

( ) 13. สถานที่ให้บริการไม่สะอาด

( ) 14. ป้ายบอกรายละเอียดต่างๆ เช่น ป้ายบอกสถานที่ ป้ายบอกตำแหน่ง ไม่ชัดเจน

( ) 15. อื่นๆ (โปรดระบุ)……..

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข
หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
วันที่ 28 พฤศจิกายน 2551

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายวรพันธ์ อุณจักร (ผู้มีอำนาจลงนาม) บริษัท โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 8 ถ.บุญเรืองฤทธิ์ ต.ศรีภูมิ อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นายปิติ เล้าสกุล รหัสนักศึกษา 501532027 นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคหัวใจต่อการบริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม Satisfaction of Heart Disease Patients Towards Services of Chiangmai Ram Hospital เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตราไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(นายวรพันธ์ อุณจักร)	(นายปิติ เล้าสกุล)
ผู้มีอำนาจลงนาม	ผู้ศึกษา
ลงชื่อ.....	ลงชื่อ.....
(นางชมพูนุช รัตนา)	(นางพัชรินทร์ สุนแก้ว)
พยาน	พยาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นายปิติ เล้าสกุล	
วัน เดือน ปี เกิด	24 พฤษภาคม 2523	
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาเศรษฐศาตรบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ปีการศึกษา 2545	
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2546	เจ้าหน้าที่แผนกเครื่องใช้ภายในบ้าน (สายงานการตลาดด้านผลิตภัณฑ์) บจก.นิยมพานิช
	พ.ศ.2547	ผู้จัดการแผนกเครื่องใช้ภายในบ้าน (สายงานการตลาดด้านผลิตภัณฑ์) บจก.นิยมพานิช
	พ.ศ.2549	เจ้าหน้าที่การตลาด (ส่วนงานการตลาดด้านบริหารสินค้า) บจก.นพดลพานิช
	พ.ศ.2551	เจ้าหน้าที่การตลาด บจก.โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม
	พ.ศ.2552	เจ้าหน้าที่การตลาด บมจ.ธนาคารกสิกรไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved