

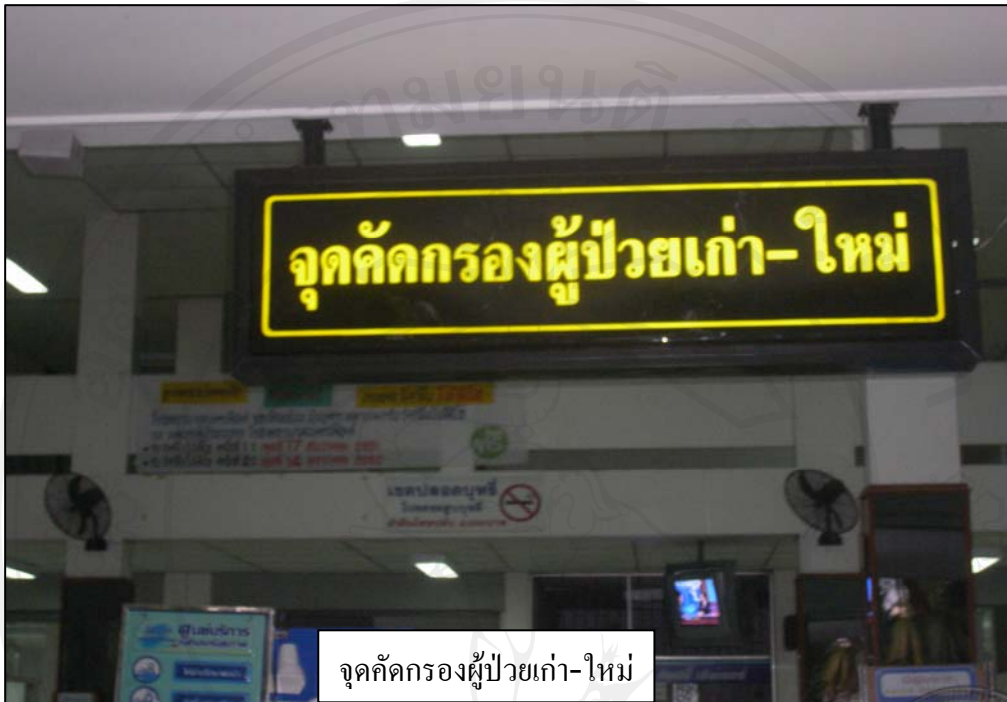


ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่



(ต่อ) ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่



(ต่อ) ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่



แบบสอบถามประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

วัน / เดือน / ปี ที่เก็บข้อมูล  
(.....)

**คำชี้แจง**

- แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา และอาจนำไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ ต่อไป ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการกรอกแบบสอบถามด้วยความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ จะไม่มีผลเสียหายต่อท่านผู้ตอบแต่อย่างใดทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ตอนด้วยกันดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 2 ประเมินผลการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามประสิทธิผลในการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. อาชีพ  
( ) รับจ้าง ( ) รับราชการ ( ) เกษตรกร (ทำสวน ทำนา ทำไร่)  
( ) ค้าขาย ( ) อื่นๆ ระบุ.....
4. สถานภาพสมรส  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่
5. ระดับการศึกษา  
( ) 1. ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย  
( ) 4. ปริญญาตรี ( ) 5. ปริญญาโท
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน  
( ) 1. น้อยกว่า 5,000 บาท ( ) 2. 5,001 – 10,000 บาท ( ) 3. 10,001 – 20,000 บาท  
( ) 4. 20,001 – 30,000 บาท ( ) 5. 30,001 – 40,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 40,000 บาท
7. ใน 1 รอบปี ท่านเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นครั้งที่เท่าใด  
( ) ครั้งที่ 1 ( ) ครั้งที่ 2  
( ) ครั้งที่ 3 ( ) มากกว่า 3 ครั้ง
8. สิทธิคุ้มครองในการรักษาครั้งนี้  
( ) ชำระเงิน ( ) สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ( ) ประกันสังคม  
( ) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ( ) ประกันภัย (ประกันภัยจากรถ , ประกันอุบัติเหตุ , กองทุนทดแทน)  
( ) สวัสดิการอื่นๆ.....

9. ภูมิลำเนาเดิม

( ) จังหวัดเชียงใหม่ ( ) อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10.ทำไมท่านเลือกรับบริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

(ท่านสามารถตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- |  |                              |
|--|------------------------------|
| 1. ( ) มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย | 2. ( ) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ   |
| 3. ( ) เดินทางสะดวก                      | 4. ( ) ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง  |
| 5. ( ) บริการ รวดเร็ว ทันใจ              | 6. ( ) สถานที่สะดวกสบาย      |
| 7. ( ) เคยรักษาที่โรงพยาบาลนี้           | 8. ( ) มีสิทธิบัตรในการรักษา |
| 9. ( ) อื่นๆ (ระบุ)                      |                              |

**ตอนที่ 2 ประเมินผลการดำเนินงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่**

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการที่เคยได้รับบริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจงโปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

**ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล**

1. ระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจ (จากแพทย์ คือแพทย์ ผู้ตรวจ)

( ) น้อยกว่า 30 นาที ( ) มากกว่า 30 นาที ( ) 1 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 1 ชั่วโมง

2. ระยะเวลารวมในการรอการให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนได้รับการตรวจรักษา (จากพยาบาล คือ พยาบาลผู้ตรวจ)

( ) น้อยกว่า 30 นาที ( ) มากกว่า 30 นาที ( ) 1 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 1 ชั่วโมง

3. ระยะเวลารอรับยา

( ) น้อยกว่า 30 นาที ( ) มากกว่า 30 นาที ( ) 1 ชั่วโมง ( ) มากกว่า 1 ชั่วโมง

4. เมื่อท่านได้รับการบริการตรวจเลือด ปัสสาวะ เอ็กซเรย์ หรือตรวจพิเศษอื่นๆ ท่านได้รับแจ้งผลการตรวจดังกล่าวหรือไม่

( ) ไม่ได้รับ ( ) ได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร ( ) ได้รับและเข้าใจดี

5. ในความคิดของท่านหรือผู้ที่เคยมารับบริการ (เช่นญาติ) ในการรักษาพยาบาลเช่นการทำแผล ผ่าตัดก้อนเนื้อ (Cyst) เย็บแผล ฉีดยา ฯลฯ ท่านคิดว่าระบบป้องกันและการเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาลจากการให้การพยาบาลดังกล่าวของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ดีหรือไม่

( ) ไม่ดี / แย่มาก ( ) ไม่แน่ใจ ( ) ดี ( ) ไม่ทราบ เพราะไม่เคย

6. หากท่านมีโรคประจำตัว เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง ซึ่งเป็นโรคเรื้อรัง หลังจากที่ท่านได้รับการรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ท่านมีโรคแทรกซ้อนเพิ่มเติมจากโรคดังกล่าวหรือไม่

( ) ไม่มี ( ) มี ( ) ไม่แน่ใจ ( ) ไม่ทราบ เพราะไม่เข้าข่าย

7. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาหรือไม่

( ) ไม่ได้รับ ( ) ได้รับแต่ไม่เข้าใจเท่าที่ควร ( ) ได้รับและเข้าใจดี

8. หากท่านเคยได้รับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ แล้วหลังจากกลับไปบ้าน ภายในวันนั้นแล้ว (หากมีอาการไม่ดีขึ้น) ท่านคิดว่าจะยังต้องกลับมาตรวจรักษาพยาบาลภายใน 24 ชั่วโมงอีกครั้งหรือไม่

( ) มี ท่านได้ดำเนินการอย่างไร

( ) กลับมารักษาที่โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ อีกครั้ง

( ) ไปรักษาที่อื่น

( ) ไม่แน่ใจ

( ) ไม่มี

9. ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

( ) แพง ( ) ไม่ทราบ ( ) เหมาะสม



ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลนครพิงค์  
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างที่กำหนดให้

คำชี้แจง (น้ำหนักคะแนน) มากที่สุด = 5 , มาก = 4 , ปานกลาง = 3 , น้อย = 2 , ปรับปรุง = 1

ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
<b>เจ้าหน้าที่ทั่วไป</b>					
1.ความสะดวกโดยทั่วไป					
2. มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานหรือทิศทางชัดเจน					
3. สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นได้ชัดเจน					
4. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ					
5. ห้องทำบัตรตั้งอยู่ในตำแหน่งที่ทำได้ง่าย					
6. บริการทำบัตร / คัดบัตรรวดเร็ว					
7. เจ้าหน้าที่ทำบัตรใช้วาจาสุภาพ					
<b>พยาบาล</b>					
8. พยาบาลผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำ บอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน					
9. เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยจากท่าน					
10. ท่านพอใจกับการพยาบาลซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ					
11. พยาบาลผู้ตรวจใช้เวลากับท่าน					
12. กิริยามารยาทของพยาบาลผู้ตรวจ					

ขั้นตอนการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปรับปรุง
<b>พยาบาล</b>					
13. พยาบาลผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย					
<b>แพทย์</b>					
14. แพทย์ผู้ตรวจใส่ใจ ฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยจากท่าน					
15. แพทย์ผู้ตรวจใช้เวลากับท่าน					
16. กิริยามารยาทของแพทย์ผู้ตรวจ					
17. แพทย์ผู้ตรวจ ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและคำแนะนำวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการเจ็บป่วย					
<b>เจ้าหน้าที่ทั่วไป</b>					
18. บริการคิดเงิน เก็บเงิน ค่ายา สะดวกรวดเร็ว					
19. บริการจ่ายยารวดเร็ว					
20. ได้คำแนะนำ วิธีการใช้ยาแต่ละชนิดชัดเจนจากเจ้าหน้าที่เมื่อมีข้อสงสัย					
21. คุณภาพบริการโดยรวม					

แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากโรงพยาบาลนครพิงค์  
จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน 3 ด้านด้วยกันดังนี้  
ด้านที่ 1 นโยบายของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่  
ด้านที่ 2 การบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่  
ด้านที่ 3 บุคลากรของโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านนโยบาย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ปรับปรุง
1. ขั้นตอนการกำหนดนโยบายใน องค์กรของท่านเหมาะสมหรือไม่					
2. มีความต่อเนื่อง ชัดเจน หรือไม่					
3. สามารถนำไปปฏิบัติได้หรือไม่					
4. วัตถุประสงค์เหมาะสมเพียงพอกับ องค์กรของท่าน หรือไม่					
5. งบประมาณเหมาะสมเพียงพอกับ องค์กรของท่าน หรือไม่					
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ปรับปรุง
6. การบริการ เช่น การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ดูแลและ การตรวจรักษา ผู้ป่วยเหมาะสมมากน้อยเพียงไร					
7. ความสะดวกสบาย รวดเร็ว ในการ ให้บริการในองค์กรของท่านเป็นแบบ One Stop Service ทำได้ดีเพียงใด					

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านบุคลากร	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	ปรับปรุง
8. การประสานงานในโรงพยาบาลมี ประสิทธิภาพเพียงไร					
9. จำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ เหมาะสมและเพียงพอผู้มารับบริการ หรือไม่					
10. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนมี ความสามารถในการให้บริการทุกงาน ในองค์กรได้ดีและมีประสิทธิภาพ เพียงไร					
11. การบังคับบัญชาได้รับการยอมรับ มากน้อยเพียงไร					
12. ความทุ่มเทเอาใจใส่ของบุคลากร ต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับน่าพอใจ เพียงไร					

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวภัทรวดี มณี
วัน / เดือน / ปีเกิด	28 พฤษภาคม 2513
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่ ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved