



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการบริการศูนย์ศรีพัฒน์
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เอกสารฉบับนี้เป็นแบบสอบถามประกอบการค้นคว้าอิสระของ นายธีรวิทย์ นันทานักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยการเปรียบเทียบคาดหวังและการรับรู้ต่อการบริการของผู้มารับบริการ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการให้ความคิดเห็นและตอบแบบสอบถามนี้ และผู้ศึกษาขอยืนยันว่า การตอบคำถามทั้งหมดจะถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการศึกษาเชิงวิชาการเท่านั้น จะไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายหรือมีผลต่อเนื่องใดติดตามมา คำตอบของท่านทั้งหมดจะถูกปิดเป็นความลับ ดังนั้นเพื่อความสมบูรณ์ของการศึกษาค้นคว้า จึงขอความกรุณาตอบคำถามด้วยความเห็นที่แท้จริงของท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำสั่ง กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุด
ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้ใช้บริการ

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 – 30 ปี 2. 31 – 40 ปี 3. 41 – 50 ปี

4. 51 – 60 ปี 5. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด 2. สมรส 3. หย่า / แยกกันอยู่ 4. ม่าย

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา / ปวช. 3. อนุปริญญา / ปวส.

4. ปริญญาตรี 5. ปริญญาโท 6. สูงกว่าปริญญาโท

5. อาชีพ

1. รัฐบาล/รัฐวิสาหกิจ 2. บริษัทเอกชน 3. ธุรกิจส่วนตัว
 4. แม่บ้าน 5. นักเรียน นักศึกษา 6. อื่นๆ (ระบุ) _____

6. ปัจจุบันท่านมีระดับรายได้ต่อเดือนเท่าใด

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001-20,000 บาท 3. 20,001-30,000 บาท
 4. 30,001-40,000 บาท 5. 40,001-50,000 บาท 6. มากกว่า 50,001 บาท

7. ท่านใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มานานเพียงใด

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. ระหว่าง 1-3 ปี
 3. มากกว่า 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

8. ท่านใช้บริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มากน้อยเพียงใด (ความถี่ในการใช้บริการ)

1. มากกว่าเดือนละ ครั้ง 2. เดือนละ ครั้ง
 3. 2-5 เดือนต่อครั้ง 4. อื่นๆ (ระบุ) _____

9. ท่านใช้บริการศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่แผนกใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. คลินิกอายุรกรรม 2. คลินิกศัลยกรรม
 3. คลินิกกุมาร 4. คลินิกสูตินรีเวช
 5. อื่นๆ (ระบุ) _____

10. สาเหตุในการมาใช้บริการของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง 2. อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย 3. เดินทางสะดวก
 4. ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน 5. ญาติ, เพื่อน, คนรู้จักแนะนำ 6. บริการรวดเร็ว
 7. สถานที่สะอาดสบาย 8. ประทับใจในการดูแลเอาใจใส่
 9. ความรู้จัก/คุ้นเคยกับแพทย์ที่ทำการรักษา 10. มีแพทย์ที่ทำการรักษาเป็นประจำ
 11. ยาและอุปกรณ์การแพทย์มีคุณภาพดี 12. อื่นๆ (ระบุ) _____

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการตามกรอบองค์ประกอบคุณภาพบริการของผู้มารับบริการของผู้ป่วยนอก ศูนย์ศรัทธาพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
(ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด, 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย, 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง, 4 หมายถึง พึงพอใจมาก และ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด)

	การประเมินคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)					
		5	4	3	2	1	
ความสะดวก							
1.	การมีพนักงานให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
2.	ความสะดวกรวดเร็ว ในการเข้ามาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
3.	เวลาที่เปิดให้บริการของผู้ป่วยนอก (ทุกวันจันทร์-วันอาทิตย์ เวลา 08.00-20.00 น.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
4.	ความสะดวกของสถานที่จอดรถ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
การติดต่อสื่อสาร							
5.	การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลมีความถูกต้อง ความละเอียดและความชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
6.	การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสิทธิผู้ป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
7.	การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อแนะนำในการใช้ยาและเวชภัณฑ์ หรือ กระบวนการรักษาพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
8.	การบอกหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนและการปฏิบัติตนในระหว่างการรักษาพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
9.	ความรวดเร็วในการได้รับข้อมูลในกรณีที่มีการเลื่อนนัดจากแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
10.	ความสะดวกในการนัดหมายกับแพทย์ประจำตัว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]

	การประเมินคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)					
		5	4	3	2	1	
รายละเอียด							
ความสามารถ							
11.	ความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
12.	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
13.	ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานช่วยการพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
14.	ความถูกต้องในการให้บริการของแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
15.	ความถูกต้องในการให้บริการของพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
16.	ความถูกต้องในการให้บริการของพนักงานช่วยการพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
ความสุภาพ							
17.	กิริยามารยาท และความสุภาพของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
18.	อัธยาศัย ความเป็นมิตร ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
19.	การพูดจาที่สุภาพเรียบร้อยของพนักงานผู้ให้บริการ โดยภาพรวม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
ความน่าเชื่อถือ							
21.	ความน่าเชื่อถือของศูนย์ศรัพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
21.	ชื่อเสียงของศูนย์ศรัพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
22.	ชื่อเสียงของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางศูนย์ศรัพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
23.	ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานผู้ให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]

	การประเมินคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผล การเปรียบเทียบการบริการ ที่ได้รับกับความคาดหวัง)					
ความคงเส้นคงวา							
24.	ความเชื่อถือได้ของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
25.	การให้บริการโดยรวมด้วยความเท่าเทียมกัน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
26.	การบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการรับ บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
27.	การบริการ โดยรวมที่ดีสม่ำเสมอทุกครั้งที่มาใช้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
27.	การให้บริการตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
การตอบสนองอย่างรวดเร็ว							
28.	การให้บริการอย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
29.	การแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
30.	ความเต็มใจในการให้บริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
ความปลอดภัย							
31.	ความปลอดภัยของอาคารสถานที่	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
32.	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาลมีความครบถ้วน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
33.	เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ รักษาพยาบาลมีความสะอาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
ลักษณะภายนอก							
34.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของแพทย์	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
35.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
36.	การแต่งกายและบุคลิกภาพของพนักงานช่วยการ พยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
37.	อาคารมีความโดดเด่น มองเห็นได้ง่าย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
38.	ภาพรวมของสถานที่ให้บริการ เป็นสถานพยาบาลที่มี คุณภาพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]

	การประเมินคุณภาพบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ผลการเปรียบเทียบการบริการที่ได้รับกับความคาดหวัง)					
ลักษณะภายนอก (ต่อ)							
39.	บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
40.	การตกแต่งภายในมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
41.	มีบริการเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการรักษาพยาบาล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
ความเข้าใจผู้รับบริการ							
42.	การพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
43.	การจดจำรายละเอียดของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการเป็นประจำ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
44.	การชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดอัตราค่าบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
45.	การให้บริการหนังสืออ่านระหว่างนั่งรอการรับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
46.	การให้บริการน้ำดื่มที่สะอาด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ							
47.	ให้การรักษาผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะและตำแหน่งของผู้ป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]
48.	ให้การรักษาผู้ป่วยฉุกเฉินทันที โดยไม่ถามถึงเรื่องค่ารักษาพยาบาลก่อน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[]

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ในการเข้ามารับบริการที่ ศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ท่านประสบปัญหาในด้านใดบ้าง และท่านมีข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรจะพัฒนาปรับปรุงในด้านใดเพิ่มเติม เพื่อให้ท่านได้รับการบริการอย่างดีที่สุด

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกข้อมูล

ภาคผนวก ข
หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ ศูนย์วิจัยพืชสวน

วันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้านาย/นาง/นางสาว อ. พ.พ. ถิ่นผา วัชรวิมลไพรม์ (ผู้มีอำนาจลงนาม)
บริษัท ศูนย์วิจัยพืชสวน สท. ๕๖ พงศกฤต ตั้งอยู่เลขที่ 110/392 ๐1 อ. บางศรีเมือง
ร. อินทผลัม อ. ศรีภูมิ อ. เมือง จ. เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า

ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้ นาย/นาง/นางสาว ธีรภัทร หินธำ
รหัสนักศึกษา 501532022 สังกัด ศ.พ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาห้วงชีวิตของด้วงกวางที่อาศัยในสวน
สุพรรณบุรี ศูนย์วิจัยพืชสวน สท. ๕๖ พงศกฤต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษา
เผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะ ไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
หน้าพยาน

ลงชื่อ [Signature] ลงชื่อ [Signature]
(ผู้มีอำนาจลงนาม) (ผู้ศึกษา)

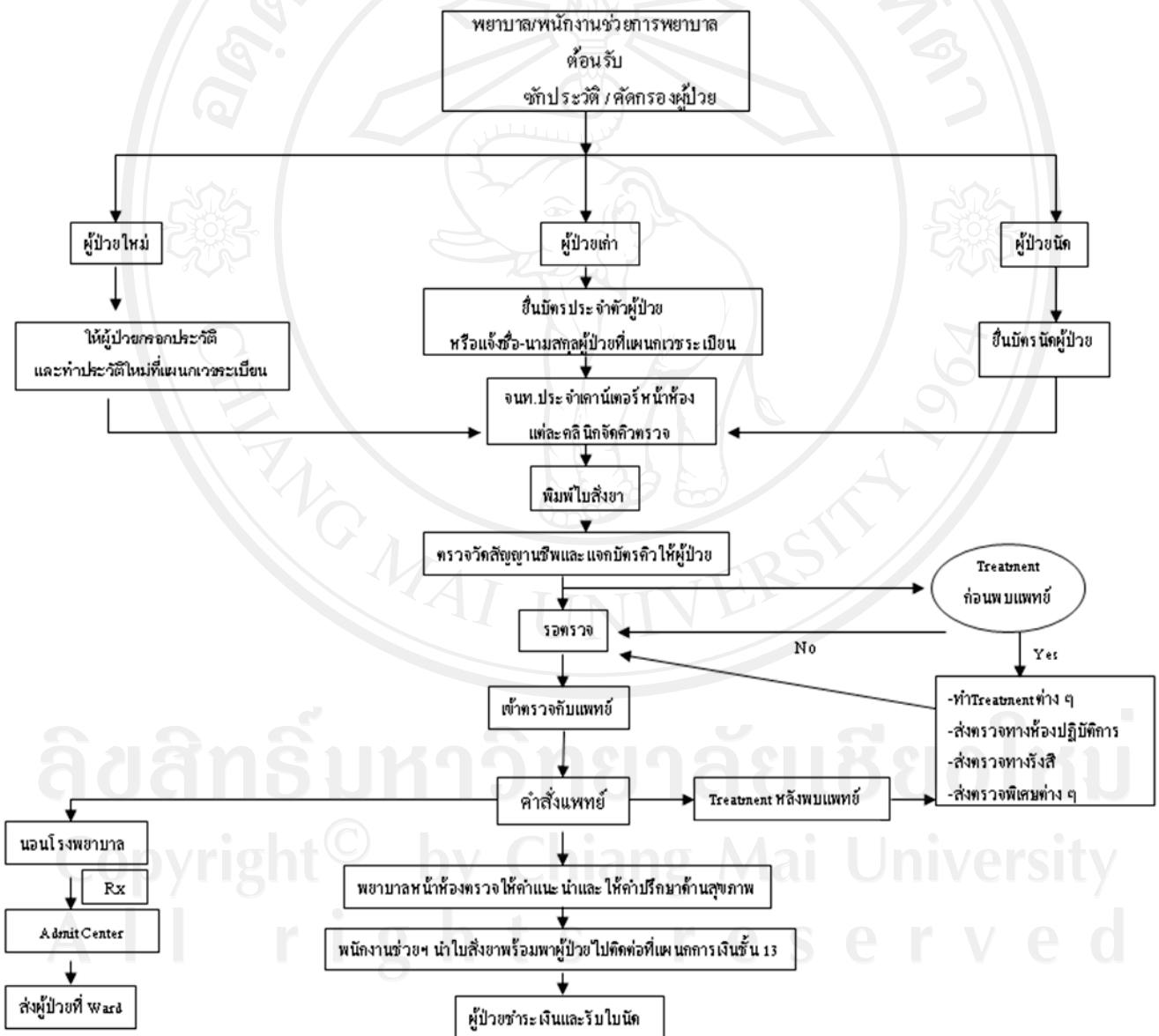
ประทับตราขององค์กร

ลงชื่อ [Signature] ลงชื่อ [Signature]
(พยาน) (พยาน)

ลิขสิทธิ์ © โดย Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ค

Flow Chart การทำงานของแผนกผู้ป่วยนอก



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	นายธีรวิทย์ นันตา
วัน เดือน ปี เกิด	20 เมษายน 2523
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนจักรคำคณาทร ลำพูน
ปีการศึกษา	2541
	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา	2545
ประวัติการทำงาน พ.ศ.	2545 นักพัฒนาและเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์
	บริษัท ไทยปีโตรเคมีกัลป์ จำกัด (มหาชน)
พ.ศ.	2547 ผู้แทนฝ่ายขาย
	บริษัท เคนท์พลาซัส (ประเทศไทย) จำกัด
พ.ศ.	2548 ผู้แทนฝ่ายขาย
	บริษัท PCCA (ประเทศไทย) จำกัด
	พ.ศ. 2550 ผู้แทนฝ่ายขาย
	บริษัท โซวิก จำกัด