

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Nakhon Sawan Rajabhat University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
Rajabhat Sawan Rajabhat University

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ



ที่ ศธ 0537.02/ว0176

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อ. เมือง จ.นครศรีธรรมราช 60000

5 กันยายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผศ.ดร.วิรัช จงอยู่สุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรษา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปรานี | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเดิมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อหาค่า I.O.C. ให้กับ นางอรษา ขวัญเมือง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จุฑาภรณ์ เจริญจุนทด)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.02/ว0176

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
อ. เมือง จ.นครศรีธรรมราช 60000

5 กันยายน 2547

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผศ. ชาญชัย อภัยสุวรรณ

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรษา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครศรีธรรมราช” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปราณ | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเดิมมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อหาค่า I.O.C. ให้กับ นางอรษา ขวัญเมือง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จุฑาภรณ์ เจริญนทค)

ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.02/ว0176

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 กันยายน 2547

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์นิเวศน์ คำรัตน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรษา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากถี จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปราณี | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเดิมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อหาค่า I.O.C. ให้กับ นางอรษา ขวัญเมือง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จุฑาภรณ์ เจริญมงคล)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.02/ว0176

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 กันยายน 2547

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายแพทย์ประเทือง ดิยะไพญ์สิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรุษา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคตาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปรากฏิ | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเดิมีมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงขอลความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย เพื่อหาค่า I.O.C. ให้กับนางอรุษา ขวัญเมือง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จุชากรณ์ เจิมขุนทด)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศษ 0537.02/ว0176

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ. เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

5 กันยายน 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณจริยา เพ็งมีศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรษา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากถ้ำ จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคาม หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปราณิ | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเดิมนมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงขอกความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย เพื่อหาค่า I.O.C. ให้กับ นางอรษา ขวัญเมือง เพื่อจะได้นำมาแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้องตามข้อเสนอแนะสำหรับการจัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่องดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.จุฑาภรณ์ เจิมขุนทด)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554



ที่ ศธ 0537.02/ว0007

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 60000

10 มกราคม 2548

เรื่อง ขอลความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัย จำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วย นางอรยา ขวัญเมือง นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ 1 (ภาคพิเศษ) มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งได้รับอนุมัติให้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวานโรงพยาบาลตากดี จังหวัดนครสวรรค์” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยมีกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. ดร.ไชยรัตน์ ปราณิ | ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |
| 2. ผศ.เกษม ศรีเคิมมา | กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ |

ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย โครงการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จึงขอลความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือการวิจัย เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัย ว่ามีความเที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำรัส นวลนันท)

รองผู้อำนวยการ ฝ่ายบริการการศึกษา ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานโครงการบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-5621 9100-129 ต่อ 1173-1178

โทรสาร. 0-5622 1554

ภาคผนวก ข

- 1.แบบบันทึกการสนทนาระดมความคิด
- 2.แบบแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
3. แบบสอบถาม

แบบบันทึกการสนทนาระดมความคิด

เรื่องการพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาดิ อำเภอตาดิ จังหวัดนครสวรรค์

วันที่ 17 ธันวาคม 2547 เวลา 13.00-16.30น. ณ ห้องประชุมเด็กโรงพยาบาลตาดิ

1.วัตถุประสงค์การสนทนาระดมความคิด

เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวานของ โรงพยาบาลตาดิ อำเภอตาดิ จังหวัดนครสวรรค์

2. ประเด็นการสนทนาระดมความคิด

วัตถุประสงค์	ตัวแปร	คำถาม	ความคิดเห็นผู้ร่วมสนทนา
1. เพื่อทราบสภาพปัญหากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน	ปัญหา	จากข้อมูลการสำรวจความคิดเห็นผู้รับบริการที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ผู้บริหารมีความคิดเห็นอย่างไร	
2. เพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา	ปัญหา	จากสภาพปัญหาดังกล่าว ท่านคิดว่าควรเร่งดำเนินการแก้ไขอย่างไร	
3. เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา	สาเหตุของปัญหา	ท่านคิดว่าจากสภาพปัญหาดังกล่าวควรดำเนินการแก้ไขอย่างไร	
4. เพื่อกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการพัฒนาการบริการคลินิกเบาหวาน	คุณภาพการบริการ	ท่านคาดหวังว่าคุณภาพการบริการคลินิกเบาหวาน ควรเป็นอย่างไร ท่านคิดว่าควรนำแนวคิดการบริการ ความคาดหวังต่อบริการ แนวคิดทางการตลาดบริการมาประกอบการหาแนวทางพัฒนาคลินิกเบาหวานด้วยจะดีหรือไม่	

วัตถุประสงค์	ตัวแปร	คำถาม	ความคิดเห็นผู้ร่วมสนทนา
		นอกจากแนวทางดังกล่าวแล้วท่านคิดว่าการพัฒนาผลิตภัณฑ์เภสัชกรรม ดำเนินการในเรื่องใด อีกบ้าง หรือไม่	

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

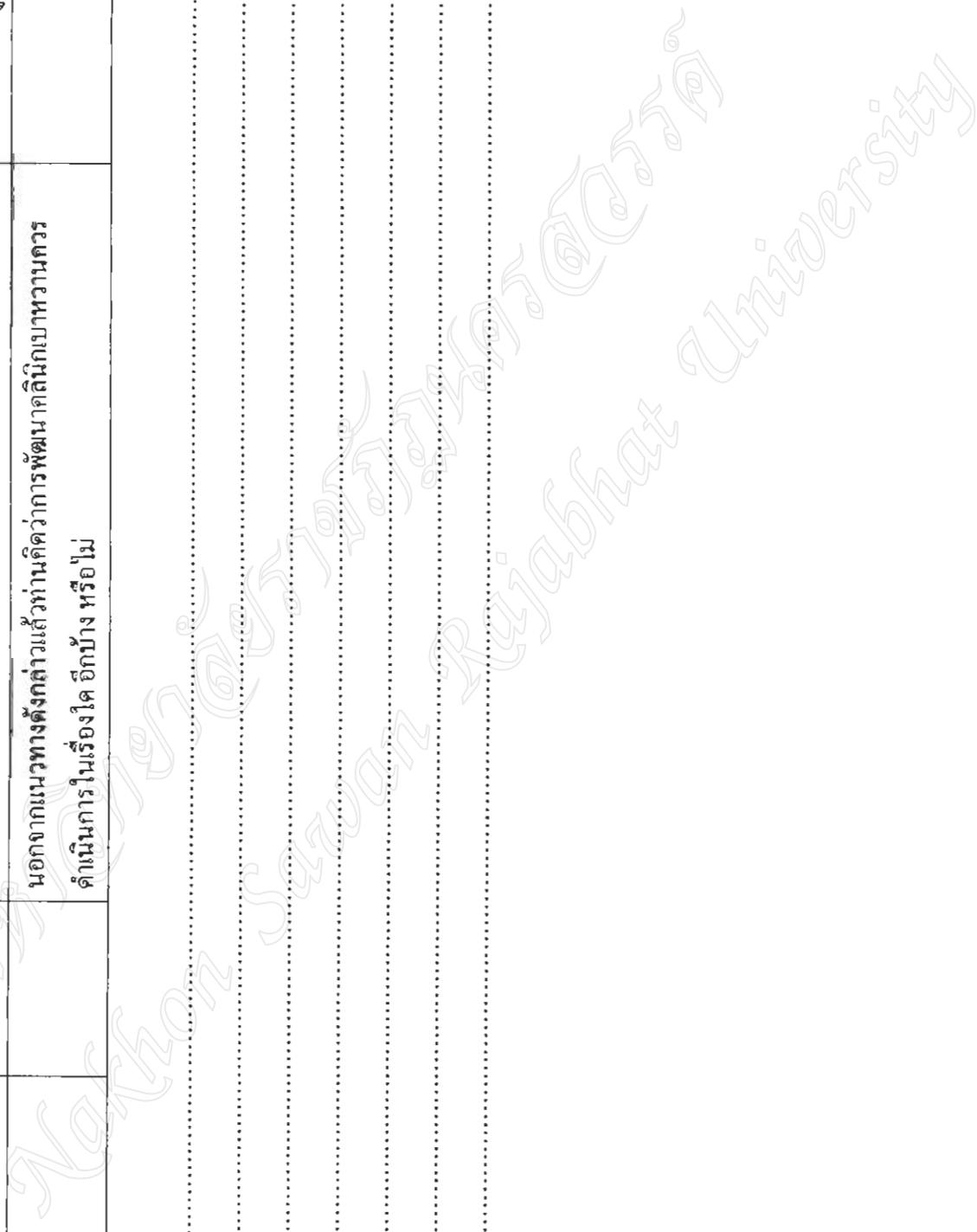
.....

.....

.....

.....

.....



การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ของแบบสอบถามการวิจัย เรื่อง การพัฒนากระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ โดยการหาค่าความตรง (Validity) คือ ความตรงเชิงโครงสร้าง และความตรงเชิงเนื้อหา

เกณฑ์การพิจารณา คือ

ให้ 1 เมื่อข้อความนั้นมีความสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหา

ให้ 0 เมื่อข้อความนั้นไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องกับโครงสร้างหรือเนื้อหา

ให้ -1 เมื่อข้อความนั้นไม่มีความสอดคล้องโครงสร้างหรือเนื้อหา

ลำดับ	ข้อความ	1	0	-1	หมายเหตุ
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1	มีการติดป้ายหรือสัญลักษณ์ ชัดเจนทุกแห่ง				
2	ความสะดวกในการติดต่อเมื่อขึ้นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่				
3	ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ				
4	สถานที่เจาะเลือดสะดวกสบายมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นสัดส่วน โปร่งสว่าง				
5	คลินิกเบาหวานมีที่นั่งคอยตรวจเพียงพอและสะดวก				
6	คลินิกเบาหวานสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี				
7	คลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ				
8	คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย				
9	คลินิกเบาหวานเป็นบริการเปิดเสรี ณ จุดเดียว				
	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ				
10	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนค้นบัตรผู้ป่วยเบาหวานที่นัดไว้ล่วงหน้า				
11	เจ้าหน้าที่รับขึ้นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนด				
12	การบริการที่ดีทุกขั้นตอนตั้งแต่ขึ้นบัตร เจาะเลือด คัดกรอง ตรวจรักษา รับยา มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว				
13	การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด				

ลำดับ	ข้อความ	1	0	-1	หมายเหตุ
14	มีกิจกรรมการดูแลตนเองเกี่ยวกับ โรคเบาหวานสำหรับผู้ป่วย และญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้เองที่บ้าน				
15	แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด				
16	แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด				
17	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายรายการค่าบริการ ค่ายา ก่อนชำระเงิน				
18	เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา				
19	ทุกหน่วยบริการให้บริการตามที่กำหนดไว้และการบริการที่ได้รับ ไม่มีข้อผิดพลาด				
20	เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการให้คำอธิบายแนะนำการบริการทุกครั้งก่อนให้บริการ				
21	ท่านรู้สึกพึงพอใจและจะมารับบริการที่ รพ.นี้อีก				
	ด้านการตอบสนองการให้บริการ				
22	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ				
23	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการให้ความสนใจ ทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง				
24	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อมีอาการอยู่ในชั้นที่อาจเกิดอันตราย				
25	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่ และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย				
26	มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ				
27	มีบริการนัดตรวจครั้งต่อไปที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย				
28	รู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว				
29	รู้สึกพึงพอใจต่ออริยาวัตรของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา				

ลำดับ	ข้อความ	1	0	-1	หมายเหตุ
	ด้านการสร้างความมั่นใจ				
30	เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม				
31	การบริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักถามอาการ มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว				
32	แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค หรือภาวะเจ็บป่วย และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วย				
33	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน				
34	เจ้าหน้าที่จ่ายยามีท่าที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้				
35	พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยทุกครั้ง ที่มารับบริการ				
36	ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยกย่องให้เกียรติ อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ				
	ด้านความเห็นอกเห็นใจ				
37	เจ้าหน้าที่ซักประวัติสนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี				
38	เจ้าหน้าที่ซักประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วย				
39	แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย				
40	ทุกหน่วยบริการให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ				
41	ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้				

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ลงชื่อ

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

(.....)

ตำแหน่ง.....

เลขที่แบบสอบถาม□□□□

แบบสอบถาม

ผู้รับบริการคลินิกเบาหวาน โรงพยาบาลตากลี อำเภอดากลี จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบเป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวาน ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคลินิกเบาหวานของโรงพยาบาลตากลี อำเภอดากลี จังหวัดนครสวรรค์ คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด จึงขอให้ท่านตอบให้ตรงกับความเป็นจริง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ที่อยู่ปัจจุบัน ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....
2. เพศ
 ชาย หญิง
3. อายุ
 30 ปีลงมา 31- 40 ปี 41- 50 ปี 51- 60 ปี 61 ปีขึ้นไป
- 3.ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าประถมศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช., ปวส.,อนุปริญญา ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
4. อาชีพ
 ทำนา ทำสวน ทำไร่ ค้าขาย รับจ้างทั่วไป
 ข้าราชการ ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่น ๆ ระบุ
5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลในครั้งนี้
 จ่ายเงินเอง
สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 ประกันสังคม
 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าสาธารณสุข
6. ระยะเวลาการเป็นโรคเบาหวาน
 1- 5 ปี 6- 10 ปี มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

7. เหตุผลที่ท่านมารับบริการที่โรงพยาบาลนี้

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> จากคำบอกเล่าของผู้อื่นว่าที่นี่บริการดี | <input type="checkbox"/> ตามความต้องการของท่านเอง |
| <input type="checkbox"/> จากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ | <input type="checkbox"/> อยู่ใกล้บ้าน |
| <input type="checkbox"/> สะดวกในการเดินทาง | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

7. ระยะเวลาที่ท่านมารับบริการตรวจตั้งแต่ขึ้นบัตรจนถึงได้รับยาเป็นเวลา.....ชั่วโมง.....นาที

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิก เบาหวาน โรงพยาบาลศาลาเกตุ

คำชี้แจง ในฐานะที่ท่านเคยใช้บริการรักษาพยาบาล ท่านคิดว่าคลินิกเบาหวานที่ดีตามความคาดหวังของท่านควรมีลักษณะที่กล่าวถึงในแต่ละรายการต่อไปนี้เพียงไร โดยใช้กรอบแนวคิดคุณภาพบริการ 5 ด้านคือ

- ด้านที่ 1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตั้งแต่ข้อ1-9
- ด้านที่ 2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตั้งแต่ข้อ10-21
- ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ตั้งแต่ข้อ22-29
- ด้านที่ 4 ด้านการสร้าง ความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ตั้งแต่ข้อ30-36
- ด้านที่ 5 ด้านความความเห็นอกเห็นใจ ตั้งแต่ข้อ37-41

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยแต่ละช่องมีความหมายดังต่อไปนี้

- | | | |
|------------|---------|--|
| มากที่สุด | หมายถึง | ท่านมีความคาดหวังต่อบริการ ขอมรับ สภาพการณ์ตามกิจกรรมนั้นในระดับมากที่สุด |
| มาก | หมายถึง | ท่านมีความคาดหวังต่อบริการ ขอมรับ สภาพการณ์ตามกิจกรรมนั้นในระดับมาก |
| ปานกลาง | หมายถึง | ท่านมีความคาดหวังต่อบริการ ขอมรับ สภาพการณ์ตามกิจกรรมนั้นในระดับปานกลาง |
| น้อย | หมายถึง | ท่านมีความคาดหวังต่อบริการ ขอมรับ สภาพการณ์ตามกิจกรรมนั้นในระดับน้อย |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านมีความคาดหวังต่อบริการ ขอมรับ สภาพการณ์ตามกิจกรรมนั้นในระดับน้อยที่สุด |

ลำดับ	คุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1	คลินิกเบาหวานมีป้ายคิดแสดงจุด ให้บริการชัดเจน					
2	ความสะดวกในการติดต่อเมื่อยื่นบัตรเก่าหรือทำบัตรใหม่					
3	ห้องเจาะเลือด มีอุปกรณ์เครื่องมือ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย และเพียงพอพร้อมให้บริการ					
4	สถานที่เจาะเลือดสะดวกสบายมีพื้นที่เพียงพอต่อการให้บริการเป็นสัดส่วน โปร่งสว่าง					
5	คลินิกเบาหวานมีที่นั่งคอยรอตรวจเพียงพอและสะดวก					
6	คลินิกเบาหวานสะอาด เรียบร้อย อากาศถ่ายเทได้ดี					
7	คลินิกเบาหวานมีการจัดเตรียมห้องตรวจโรค และเครื่องมือ อุปกรณ์สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย พร้อมให้บริการ					
8	คำอธิบายบนฉลากยา/ซองยาเข้าใจง่าย					
9	คลินิกเบาหวานเป็นบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว					
	ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ					
10	เจ้าหน้าที่เวชระเบียนค้นบัตรผู้ป่วยเบาหวานที่นัดไว้ล่วงหน้า					
11	เจ้าหน้าที่รับยื่นบัตรคิวและเจาะเลือดตรงตามเวลาที่กำหนด					
12	การบริการที่ดีทุกขั้นตอนตั้งแต่ยื่นบัตร เจาะเลือด คัดกรอง ตรวจรักษา รับยา มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแข่งคิว					
13	การรายงานผลการตรวจเลือดมีความชัดเจน น่าเชื่อถือและตรงตามเวลาที่กำหนด					
14	มีกิจกรรมการดูแลตนเองเกี่ยวกับโรคเบาหวานสำหรับผู้ป่วยและญาติสามารถนำไปปฏิบัติได้เองที่บ้าน					
15	แพทย์ออกตรวจตรงเวลาที่กำหนด					

ลำดับ	คุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16	แพทย์ตรวจรักษาอย่างละเอียด					
17	เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายรายการค่าบริการ ค่ายา ก่อนชำระเงิน					
18	เจ้าหน้าที่จ่ายยาสอบถามชื่อ-สกุลทุกครั้งก่อนจ่ายยา					
19	ทุกหน่วยบริการให้บริการตามที่กำหนดไว้และการบริการที่ได้รับ ไม่มีข้อผิดพลาด					
20	เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยบริการให้คำอธิบายแนะนำการบริการทุกครั้งก่อนให้บริการ					
21	ท่านรู้สึกพึงพอใจและจะมารับบริการที่ รพ. นี้ อีก					
	ด้านการตอบสนองการให้บริการ					
22	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันทีที่ผู้ป่วยมารับบริการ					
23	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการให้ความสนใจ ทักทายผู้ป่วยและญาติด้วยวาจาสุภาพ สีสหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง					
24	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อมีอาการอยู่ในชั้นที่อาจเกิดอันตราย					
25	เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยบริการมีความพร้อมที่จะดูแลอย่างเต็มที่ และสนใจรับฟังปัญหา แนะนำขั้นตอนที่ถูกต้องเข้าใจง่าย					
26	มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อความเพลิดเพลินขณะรอรับบริการ					
27	มีบริการนัดตรวจครั้งต่อไปที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย					
28	รู้สึกพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว					
29	รู้สึกพึงพอใจต่ออخصยของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่และรับฟังปัญหา					

ลำดับ	คุณภาพบริการตามความคาดหวัง	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ด้านการสร้างความมั่นใจ					
30	เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการเจาะเลือดและปฏิบัติด้วยความถูกต้องและเหมาะสม					
31	การบริการวัดความดันโลหิต ชั่งน้ำหนัก ชักถามอาการ มีการจัดลำดับก่อนหลัง ไม่มีการแซงคิว					
32	แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรค หรือภาวะเจ็บป่วย และให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วย					
33	เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามปัญหาข้อข้องใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วย และแนะนำการดูแลตนเองที่บ้าน					
34	เจ้าหน้าที่จ่ายยามีทำที่เป็นกันเองและอธิบายวิธีการใช้ยาชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถปฏิบัติตามได้					
35	พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ทำให้ท่านรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยทุกครั้งที่มาใช้บริการ					
36	ความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ยกย่องให้เกียรติ อบอุ่นใจเมื่อมาใช้บริการ					
	ด้านความเห็นอกเห็นใจ					
37	เจ้าหน้าที่ซักประวัติสนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำอธิบายปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี					
38	เจ้าหน้าที่ซักประวัติ มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือเบื้องต้นตามอาการเจ็บป่วย					
39	แพทย์สนใจรับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย					
40	ทุกหน่วยบริการให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ					
41	ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่สามารถวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้					

ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
Rajabhat Surin Rajabhat University

ประวัติผู้วิจัย

นางอรยา ขวัญเมือง

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ 7

ประวัติการศึกษา

ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ และผดุงครรภ์ชั้นสูง
วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ (วชิรพยาบาล) กรุงเทพมหานคร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ประวัติการทำงาน

2544	งานผู้ป่วยใน กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลโกรกพระ จังหวัดนครสวรรค์
2545-ปัจจุบัน	งานผู้ช่วยนอก กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลตากสิน จังหวัดนครสวรรค์