

ภาคผนวก



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

๕๕๕ พุทธรณชาติ ศาลาถนอมทรัพย์ ๘๖๔๔๐

โทร. ๐-๒๘๐๐-๒๘๔๐-๖๕ ต่อ ๑๐๐๐

โทรสาร ๐-๒๘๔๑-๕๗๓๘

ที่ ศบ ๐๕๑๘.๑๒/๖/๑๔๘

วันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ด้วย นางสาวพรณิศา ขุนทรง นักศึกษาหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชานโยบายสาธารณะ และการจัดการภาครัฐ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง วิจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) โดยมี อาจารย์ ดร.สมศักดิ์ อนุสรวิหังศ์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ ขอขออนุญาตเผยแพร่ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ กับผู้เกี่ยวข้องในการให้บริการใน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) แผนกผู้ป่วยนอก ช่วงเวลาที่ขอเข้าทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๖ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการในการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการดังกล่าว จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุรณ์ ศิริวิหังศ์)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและพัฒนาระบบ

ปฏิบัติงานแทนคณบดีคณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

นางสาวพรณิศา ขุนทรง โทร. ๐๘๑ ๘๐๖ ๕๓๘๓



คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอขอบประกาศนียบัตรนี้ เพื่อแสดงว่า

นางสาวพรรณิศา ขุนทรง

ผ่านการอบรมเรื่อง จริยธรรมการวิจัยในคน: สาขาสังคมศาสตร์

วันเสาร์ที่ ๓ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๔

ณ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ขอให้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้เป็นหลักในการปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

รองศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ ศิริสรธีร์

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

ประธานคณะกรรมการดำเนินงานโครงการฝึกอบรมฯ

รองศาสตราจารย์ ดร.วิยา ชินวรโรจน์

คณบดี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์



COA.No. 2013/255.1309

Documentary Proof of The Committee for Research Ethics (Social Sciences)

Title of Project:	Factors Affecting the Service Quality of Banphaeo Hospital (Public Organization)
Principal Investigator:	Miss Phannida Khunsong
Name of Institution:	Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Approval includes:	1) MU-SSIRB Submission form version received date 12 September 2013 2) Participant Information sheet version date 12 September 2013 3) Informed Consent form version date 15 August 2013 4) Questionnaire received date 15 August 2013

The Committee for Research Ethics (Social Sciences) is in full compliance with International Guidelines of Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval:	13 September 2013
Date of Expiration:	12 September 2014

Signature of Chairman:.....
(Emeritus Professor Santhat Semsri)

Signature of Head of the Institute:.....
(Assoc.Prof.Dr.Wariya Chinwanno)
Dean of Faculty of Social Sciences and Humanities

Office of The Committee for Research Ethics (Social Sciences), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University
Phuttamonthon 4 Rd., Salaya, Phuttamonthon District, Nakhon Pathom 73170. Tel.(662) 441 9180 Fax.(662) 441 9181



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง: ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ ของนักศึกษานักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ผู้วิจัยจึงขอ ความกรุณามายังท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และขอกราบ ขอบพระคุณท่านอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลาทำแบบสอบถามชุดนี้

นางสาวพรรณิดา ขุนทรง

นักศึกษาระดับปริญญาโท

สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย (/) หรือกรอกข้อมูลลงในช่องว่าง เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของท่าน ผู้รับบริการ

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18-20 ปี

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51-60 ปี

☐ 61 ปีขึ้นไป

3. รายได้

- | | |
|---|--|
| ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท | ☐ 10,001-20,000 บาท |
| ☐ 20,001-30,000 บาท | ☐ 30,001-40,000 บาท |
| ☐ 40,001-50,000 บาท | ☐ 50,001 บาท ขึ้นไป |

4. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|---|
| ☐ ประถมศึกษา | ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น |
| ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. | ☐ อนุปริญญา / ปวส. |
| ☐ ปริญญาตรี | ☐ สูงกว่าปริญญาตรี |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

5. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| ☐ นักศึกษา | ☐ ข้าราชการ |
| ☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ | ☐ พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้าง |
| ☐ เกษตรกร | ☐ ธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ รับจ้างทั่วไป | ☐ แม่บ้าน / พ่อบ้าน |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

6. หน่วยงานที่ท่านมารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก

- | | |
|--|--|
| ☐ อายุรกรรม | ☐ ฝ่ายักษุ |
| ☐ ศัลยกรรมทั่วไป | ☐ ฝ่ายทันตกรรม |
| ☐ ฝ่ายศัลยกรรมอโรปีติกส์ (กระดูก) | ☐ ฝ่ายหู คอ จมูก |
| ☐ ฝ่ายสูติ-นารีเวชกรรม | ☐ ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค |
| ☐ ฝ่ายกุมารเวชกรรม | |

7. สิทธิในการรักษาพยาบาล

- | | |
|---|---|
| ☐ บัตรทอง (บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า) | ☐ ข้าราชการเบิกได้ |
| ☐ บัตรประกันสังคม | ☐ รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ ประกันชีวิต | ☐ ชำระเงินเอง |
| ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... | |

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารองค์การ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามส่วนนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับระดับปัจจัยการบริหารองค์การ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านโครงสร้าง ปัจจัยด้านงาน ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องตารางด้านขวามือของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งเป็นความจริงที่ท่านประสบอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด หรือท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมาก หรือท่านเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง หรือท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อย หรือท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุด หรือท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยการบริหารองค์การ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ปัจจัยด้านโครงสร้าง</u>					
8. ขั้นตอนการรับบริการของผู้ป่วยมีความเหมาะสม					
9. ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการบริการมีความเหมาะสม					
10. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ภายในแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว					
11. การติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่ระหว่างแผนกที่ท่านรับบริการมีความรวดเร็ว					
<u>ปัจจัยด้านงาน</u>					
12. มีการเตรียมความพร้อมของสถานที่ให้การตรวจรักษา					
13. มีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษา					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
14. มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการตรวจรักษา					
15. ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา					
16. การซักประวัติ ข้อมูลผู้ป่วยและครอบครัวก่อนดำเนินการรักษา					
17. การตรวจร่างกาย การประเมินอาการและการคัดกรองผู้ป่วยก่อนการดำเนินการรักษา					
18. การวินิจฉัยโรคของแพทย์					
19. การวางแผนการรักษาโรคของแพทย์					
20. การส่งต่อผู้ป่วยถูกต้องและรวดเร็ว					
21. การบันทึกข้อมูล ปัญหา และการติดตามการรักษาผู้ป่วย					
<u>ปัจจัยด้านบุคลากร</u>					
22. แพทย์ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
23. พยาบาลที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
24. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
25. ผู้ให้บริการมีความรู้ทางวิชาชีพเฉพาะด้าน					
26. ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการรักษาและวินิจฉัยโรค					
27. ผู้ให้บริการมีจิตใจรักการบริการ					
<u>ปัจจัยด้านเทคโนโลยี</u>					
28. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
29. เครื่องมือทางการแพทย์มีความปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
30. มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์เพียงพอสำหรับการให้บริการ					
31. มีการปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการ และเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์อยู่เสมอ					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

คำชี้แจง : แบบสอบถามส่วนนี้เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) ซึ่งประกอบไปด้วย ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความเชื่อมั่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องตารางด้านขวามือของแต่ละข้อคำถาม ซึ่งเป็นความจริงที่ท่านประสบอยู่ในสถานการณ์ปัจจุบัน โดยพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมากที่สุด หรือท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงมาก หรือท่านเห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงปานกลาง หรือท่านเห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อย หรือท่านเห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ข้อความนั้นเป็นจริงน้อยที่สุด หรือท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</u>					
32. ท่านได้รับบริการตรงตามเวลาที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้					
33. ท่านได้พบแพทย์ตรงตามใบนัดตรวจ					
34. ท่านได้รับใบเสร็จรับเงินที่มีรายละเอียดครบถ้วนสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่มาชำระเงิน					
35. เกสเซอร์จ่ายยาและเวชภัณฑ์ครบตามแพทย์สั่ง					
36. ใบนัดตรวจชัดเจนและสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย					
37. มีการนัดและติดตามผู้ป่วยมารับการรักษาต่อเนื่อง					
<u>ความเชื่อมั่น</u>					
38. แพทย์สามารถอธิบายอาการของโรคและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง					
39. พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง					
40. แพทย์และพยาบาลมีความเชี่ยวชาญการใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล					
41. ผู้รับบริการได้รับการตรวจเพื่อประกอบการวินิจฉัยโรคที่จำเป็นครบถ้วน (เช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ เป็นต้น)					
42. อาการเจ็บป่วยของท่านได้รับการรักษาพยาบาลจนทุเลาและหายในที่สุด					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
43. เจ้าหน้าที่การเงินคิดเงินค่าบริการและทอนเงินได้อย่างถูกต้อง					
44. เกสเซอร์ให้คำแนะนำในการใช้จ่ายและเวชภัณฑ์ได้ถูกต้อง					
45. ผู้ให้บริการให้บริการด้วยกิริยาและวาจาที่สุภาพ					
46. ท่านมีความรู้สึกลดลงเมื่อมาใช้บริการ					
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
47. สถานที่ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความสะอาด มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม					
48. มีเปลและรถเข็นพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วยสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ					
49. ห้องสุขาสำหรับผู้ใช้บริการทั่วไปและผู้พิการสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ					
50. มีเก้าอี้บริการบริเวณจุดรอตรวจสะอาดและจำนวนเพียงพอ					
51. สถานที่ตั้งหน่วยบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
52. มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน					
53. มีป้ายบอกทาง ป้ายอธิบายหน้าห้อง และป้ายจุดบริการต่างๆที่ชัดเจน					
54. สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วน และมีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
55. ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดและสุภาพเรียบร้อย					
<u>การเข้าถึงความรู้สิทธิของผู้รับบริการ</u>					
56. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และรับรู้ถึงความต้องการของผู้ป่วย					
57. ผู้ให้บริการให้บริการผู้ป่วยแต่ละรายด้วยความเท่าเทียมกัน					
58. ผู้ให้บริการปกป้องความลับทางสุขภาพของผู้ป่วยได้					
<u>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</u>					
59. แพทย์ใส่ใจฟังและสังเกตอาการเจ็บป่วย รวมถึงตอบข้อซักถามในทันทีเมื่อท่านซักถาม					
60. พยาบาลตอบข้อซักถามทันทีเมื่อท่านซักถาม					
61. ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยตามสมควรโดยมิต้องรอให้ท่านร้องขอ					
62. ผู้ให้บริการยินดีให้บริการด้วยความเต็มใจ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางสาวพรรณิศา ขุนทรง

วัน เดือน ปีเกิด

23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525

สถานที่เกิด

ราชบุรี, ประเทศไทย

วุฒิการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, พ.ศ. 2544 - 2548

วิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขาภูมิศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2554 - 2557

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

(นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

ที่อยู่ปัจจุบัน

50/4 หมู่ 5 ตำบลทรงคนอง อำเภอสามปราชญ์

จังหวัดนครปฐม 73210

E-mail: aboutb_beau@hotmail.com

โทรศัพท์ 094-226-9211