

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

บัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1 ตุลาคม 2542

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรียน ท่านผู้รับบริการของภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก

เนื่องด้วย ดิฉัน นางสาว วาสนา วงศ์ขันทอง นักศึกษาหลักสูตรปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการพยาบาล (แผน ก) บัณฑิตศึกษาสถาน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ได้ทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก เพื่อนำข้อมูล
ที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ทั้งนี้ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านใน
การตอบแบบสอบถาม ตามที่ท่านเห็นและเหมาะสมทุกๆข้อ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาการให้
บริการต่อไป

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่าง
ครบถ้วน

นางสาว วาสนา วงศ์ขันทอง

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

โปรดระบุเครื่องหมาย ✓ ลงใน () และกรอกข้อความที่ถูกต้อง ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ..... ปี
3. สถานภาพสมรส
() โสด () คู่
() หม้าย/หย่า/แยก

8. จำนวนครั้งของการมารับบริการที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก

- () ใช้บริการครั้งแรก () เคยใช้บริการ 2-5 ครั้ง
() เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง () มากกว่า 10 ครั้ง

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก

คุณภาพบริการ	เห็น ด้วย มาก	เห็นด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย
<p>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</p> <p>1) เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ มีความทันสมัย</p> <p>.....</p> <p>6.) โปสเตอร์และเอกสารที่หน่วยงานแจก ท่านสามารถอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย</p>			
<p>2. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ</p> <p>7.) ภาควิชาฯสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้</p> <p>.....</p> <p>11.) ผู้ให้บริการได้อธิบายให้ผู้รับบริการทราบทุกครั้ง ก่อนการให้บริการ</p>			
<p>3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ</p> <p>12.) การให้บริการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว</p> <p>.....</p> <p>15.) ผู้ให้บริการมีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือการให้ข้อมูล</p>			

คุณภาพบริการ	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย
<p>4. การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ</p> <p>16.) ท่านรู้สึกมั่นใจและปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่นี่</p> <p>.....</p> <p>19.) ท่านสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้ให้บริการได้ทุกครั้งที่มาใช้บริการ</p>			
<p>5. ความเห็นอกความเห็นใจ</p> <p>20.) ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อท่านเป็นพิเศษ</p> <p>.....</p> <p>24.) ผู้ให้บริการสามารถวิเคราะห์ปัญหาและรู้ว่าปัญหาใดมีความสำคัญต่อท่าน</p>			

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ	สังกัด
อาจารย์ ดร.สุมิตรา พงษ์ศิริ	หัวหน้าภาควิชาสัตยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุณาวิภคิกุล	ภาควิชาบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
คุณดวงเดือน ศรีพัฒนกุล	หัวหน้าตึกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาววาสนา	วงศ์ขันทอง
วัน เดือน ปี เกิด	8 ธันวาคม 2503	
ประวัติการศึกษา		
	วุฒิ	ชื่อสถาบัน
		ปีที่สำเร็จการศึกษา
	ประกาศนียบัตรมัธยมศึกษาปีที่ 5	โรงเรียนปิ่นสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่
		พ.ศ. 2520-2522
	อนุปริญญาพยาบาลอนามัย และผดุงครรภ์	คณะพยาบาลศาสตร์ แมคคอร์มิค มหาวิทยาลัยพายัพ
		พ.ศ. 2522-2525
	พยาบาลศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยมหิดล
		พ.ศ. 2528-2529
ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน		
	พ.ศ. 2526-2531	พยาบาลประจำการ ตึกโรคหัวใจ (ซีซียู) , ห้องผ่าตัด โรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่
	พ.ศ. 2531-2538	พยาบาลประจำการ ห้องพักรฟื้น คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
	พ.ศ. 2538-ปัจจุบัน	พยาบาลวิชาชีพ 6 ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่