



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักและวันที่สัมภาษณ์

1. พันเอกปฏิพงษ์ ศรีทิภณท์ ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทหาร
สัมภาษณ์เมื่อ 5 กันยายน 2546
2. พันโท สมชาติ ภิญโญพรพานิชย์ รองผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทหาร
สัมภาษณ์เมื่อ 4 กันยายน 2546
3. พันตรี มานิต ชีว่อง หัวหน้าส่งกำลังบำรุง
สัมภาษณ์เมื่อ 9 กันยายน 2546
4. พันโท วีระยุทธ วงศ์จันทร์ หัวหน้าแผนกทันตกรรม
สัมภาษณ์เมื่อ 12 กันยายน 2546
5. พันตรีหญิง จุฑามาศ บุญยีน หัวหน้าผู้ป่วยพิเศษ 4
สัมภาษณ์เมื่อ 19-20 กันยายน 2546
6. พันตรีหญิง เสาวนีย์ ศิริพงษ์ หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย
สัมภาษณ์เมื่อ 19 กันยายน 2546
7. ร้อยเอกหญิง เยาวเรศ ไชยสมบัติ ผู้จัดการทีมพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล
สัมภาษณ์เมื่อ 20-21 กันยายน 2546
8. ร้อยโทหญิง พิไลพร จันทร์แก้ว ทีมพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลทหาร
สัมภาษณ์เมื่อ 12-13 กันยายน 2546
9. พันตรีหญิง จิราภรณ์ ประคุณกร หัวหน้าแผนกพยาธิ
สัมภาษณ์เมื่อ 19 กันยายน 2546
10. พันโทหญิง จันทร์ทิพย์ เขาวนไถลวงค์ หัวหน้าแผนกเภสัชกรรม
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2546
11. พันตรีหญิง จงกลลักษณ์ แสงจำนง แผนกตรวจโรคผู้ป่วยนอก
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2546
12. พันตรีหญิง จันทิมา จาตุประยูร หัวหน้าหอผู้ป่วยหญิง
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2546
13. พันตรี สุรียา ลือนาม หัวหน้าแผนกเอ็กซเรย์
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2546

14. ร้อยเอกหญิง โสธยา ชัชวาลานนท์ คณะกรรมการทีมพัฒนาคุณภาพ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2546
15. พันโท สุวัจน์ เทียมถนิม หัวหน้าแผนกอายุรกรรม
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2546
16. พันตรี สมเกียรติ ตะพานน้ำ หัวหน้าเวชกรรมป้องกัน (สุขาภิบาล)
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2546
17. พันตรีหญิง ปานกมล สุริยวงศ์พงศา พยาบาลห้องผ่าตัด
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2546
18. ร้อยเอก นิพนธ์ ต้นคำอ้าย ผู้บังคับหมวดพลเสนารักษ์
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2546
19. พันตรีหญิง อมรรัตน์ อุนุรักษ์ หัวหน้าหอผู้ป่วยห้องผ่าตัด
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2546
20. พันโท การุณย์ สุริยวงพงศา หัวหน้าแผนกศัลยกรรม
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2546
21. พันตรีหญิง สุภัทรา อิมแสงจันทร์ ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพดูแลคนไข้โครงการ
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2546
22. สิบเอก ณรงค์ คำเมือง แผนกส่งกำลังบำรุง
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2546

ภาคผนวก ข

แนวทางสำหรับการใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. แนวทางคำถามสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

1. โรงพยาบาลมีความพร้อมหรือมีการเตรียมการเพื่อสร้างความพร้อม ด้านต่างๆ ต่อไปนี้
อย่างไร

1.1 ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ

1.2 ด้านขนาดพื้นที่

1.3 ด้านสถานที่ตรวจรักษา

1.4 ด้านความปลอดภัย

1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6 ด้านการกำจัดของเสีย

1.7 ด้านการป้องกันอัคคีภัย

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักคิดว่าความพร้อมหรือการเตรียมความพร้อมในขณะนี้

2.1 มีการประเมินว่าการเตรียมความพร้อม หรือความพร้อมในแต่ละด้าน (ตามข้อ

1) อยู่ในระดับใด (ดี หรือไม่ดี) และเหตุใดจึงสามารถเตรียมพร้อมได้ดี หรือเตรียมพร้อมได้ไม่ดี

2.2 ความคาดหวังที่ต้องการเตรียมความพร้อมในแต่ละด้าน (ตามข้อ 1) อยู่ใน
ระดับใด หากความพร้อมในปัจจุบันเกินกว่าความคาดหวังแล้ว เป็นเพราะอะไรถึงเป็นเช่นนั้น หรือ
หากความพร้อมในปัจจุบันต่ำกว่าความคาดหวัง เพราะอะไรจึงเป็นเช่นนั้น

2.3 ขอให้พิจารณาความพร้อมในภาพรวมทุกด้าน ของโรงพยาบาลเพื่อเข้าสู่การ
รับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลว่า ต้องใช้ระยะเวลาอีกนาน หรืออย่างน้อยเพียงใด

3. โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

3.1 ทำไรจึงต้องมีการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาล

3.2 ได้กำหนดแผนงาน หรือขั้นตอนต่างๆ สำหรับการเข้าสู่กระบวนการอย่างไร

3.3 บุคลากรได้รับรู้ แผนงาน หรือขั้นตอนหรือไม่

3.4 คาดว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือไม่

2. แนวคำถามสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารและจัดการที่มีผลต่อความ
พร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาล โดยครอบคลุม

คลุมเกี่ยวกับ ลำดับความสำคัญและความจำเป็นขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ การสร้างองค์ประกอบเหล่านั้นสอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล องค์ประกอบต่างๆ ประกอบด้วย

1. การสื่อสารหรือการบังคับบัญชา
2. การจัดองค์กรและการบริหาร
3. งบประมาณ ที่ใช้สำหรับการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาล
4. บุคลากร (ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ HA ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การมีส่วนร่วมในกระบวนการ HA และการบริการและการสร้างการยอมรับ)
5. การรับรู้ นโยบายเกี่ยวกับ HA
6. ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร
7. การนำเทคโนโลยีมาใช้
8. การเมืองและกฎหมาย

3. แนวคำถามสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 3

สอบถามปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมในแต่ละด้าน เพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ และแนวทางการแก้ไขปัญหาลักษณะที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์ปัจจุบัน

1. ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ
2. ด้านขนาดพื้นที่
3. ด้านสถานที่ตรวจรักษา
4. ด้านความปลอดภัย
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
6. ด้านการกำจัดของเสีย
7. ด้านการป้องกันอัคคีภัย

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เชียงใหม่ 50200 โทร. 053-942423, 053-942424 โทรสาร 053-892231

Department of Man and Environment Management, Graduate School, Chiang Mai University
Chiang Mai 50200, THAILAND Tel.053-942423, 053-942424 Fax.053-892231

ที่ ทม 0613/สว. 097

16 มิถุนายน 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อทำวิจัย

เรียน ผู้บัญชาการมณฑลทหารบกที่ 33

เนื่องด้วย พ.ต.หญิง ปกัสสร อภิรักษ์ โยธิน นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความประสงค์จะทำการศึกษาวិทยานิพนธ์ เรื่อง ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล โดยจะทำการศึกษา ณ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ จังหวัดเชียงใหม่ ระหว่างเดือนมิถุนายน - ธันวาคม 2546

สาขาวิชาฯ ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน อนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในช่วงเวลาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. เสน่ห์ ญาณสาร)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร

สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม



สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เชียงใหม่ 50200 โทร. 053-942423, 053-942424 โทรสาร 053-892231

Department of Man and Environment Management, Graduate School, Chiang Mai University
Chiang Mai 50200, THAILAND Tel.053-942423, 053-942424 Fax.053-892231

ที่ ทม 0613/ส.ว. 117

3 กันยายน 2546

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายสุรนารี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 60 ชุด

ด้วย พ.ต.หญิง ปกัสสร อภิรักษ์โยธิน รหัส 4539304 นักศึกษาปริญญาโท สาขา
วิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำ
วิทยานิพนธ์ เรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการ
คุณภาพโรงพยาบาล (HA) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวิวัฒน์ เป็นอาจารย์
ที่ปรึกษา

นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากกำลังพลใน
โรงพยาบาลของท่าน จำนวน 60 คน โดยได้ประสานงานกับ พ.ท.หญิง จันทนา อรรถไธดา
กองเภสัชกรรม โรงพยาบาลค่ายสุรนารี เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวแก่นักศึกษา และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนีย์ ญาณสาร)

ประธานคณะกรรมการสาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
เชียงใหม่ 50200 โทร. 053-942423, 053-942424 โทรสาร 053-892231

Department of Man and Environment Management, Graduate School, Chiang Mai University
Chiang Mai 50200, THAILAND Tel.053-942423, 053-942424 Fax.053-892231

ที่ ๗๙.๐๕๑๕.(๐๑๖) / สอ. ๕๗๖

๕๘ ตุลาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย พ.ต.หญิง ปกัสสร อภิรักษ์โยธิน รหัส 4539304 นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (HA) โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญานูวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากกำลังพลในโรงพยาบาลของท่าน โดยได้ประสานงานกับ พ.ต.อิทธิพล สุริยา หัวหน้าแผนกส่งกำลังและบริการ โรงพยาบาลค่ายเม็งรายมหาราช เป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวแก่นักศึกษา และขอได้โปรดแจ้งให้หน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสนห์ ญาณสาร)

ประธานคณะกรรมการสาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

เรื่อง

การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่
ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

คำแนะนำในการกรอกแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 6 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจกระบวนการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล และการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - ตอนที่ 3 การรับรู้องค์ประกอบของการบริหารจัดการเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการ
 - ตอนที่ 5 แบบสอบถามความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล
 - ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะปัญหาอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (HA)
2. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดอ่านคำแนะนำแต่ละส่วนอย่างละเอียดก่อนลงมือตอบแบบสอบถาม และโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ
3. ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะถูกนำไปใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้นและจะถูกเก็บเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

ขอขอบคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

พันตรีหญิง

(ปภัตสร อภีรักษ์โยธิน)

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ตรงหน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุของท่าน ปี

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส

() ม้าย () หย่า/แยกกันอยู่

() อื่นๆ (ระบุ)

4. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้น

() มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือเทียบเท่า

() ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง อนุปริญญา หรือเทียบเท่า

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() ปริญญาโทหรือสูงกว่า

() อื่นๆ (ระบุ)

5. ตำแหน่ง (ระดับชั้นยศ) ของท่าน

() ชั้นประทวน () ชั้นสัญญาบัตร

() พลทหาร () ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว

() อื่นๆ (ระบุ)

6. อายุราชการของท่าน ปี

7. ระยะเวลาในการรับราชการในโรงพยาบาลแห่งนี้ ปี

8. ระยะเวลาดำรงตำแหน่งปัจจุบันของท่าน ปี

9. ปัจจุบันท่านสังกัดแผนกใด

() พิเศษ 4 () หอผู้ป่วยชาย () หอผู้ป่วยหญิง

() อายุรกรรม () ตรวจโรคผู้ป่วยนอก () ศัลยกรรม

() รังสี () ทันตกรรม () บก.ธุรการ กำลังพล

() การเงิน () สูทกรรม () พลาธิการ

() ทะเบียน () ส่งกำลังบำรุง () พยาธิ

() เภสัชกรรม () เวชกรรมป้องกัน () งบประมาณ

() พยาบาล () ICU (ไอ ซี ยู) () สูติ

() มว.สร. () อื่นๆ(ระบุ)

10. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (เงินเดือน+รายได้อื่นๆ)

- () ไม่เกิน 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 – 25,000 บาท () ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจกระบวนการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลและการจัดการสิ่งแวดล้อม

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () ตรงหน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้ความเข้าใจของท่านเพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

2.1 ความรู้ความเข้าใจกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1. ท่านคิดว่าคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA คือข้อใด

- () การให้บริการที่มีคุณภาพของแพทย์ในโรงพยาบาลให้เป็นไปตามมาตรฐานสาธารณสุข
 () การตรวจ ดูแล รักษาสุขภาพแบบองค์รวมและการทำงานเชิงรับ ในชุมชน
 () การตรวจ ดูแล รักษาสุขภาพแบบองค์รวมและการทำงานเชิงรุก ในชุมชน

2. ท่านทราบหรือไม่ว่า HA เป็นการประเมินและรับรองคุณภาพเพื่ออะไร

- () เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีระบบการทำงานที่ดี
 () เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในฉบับปีปฏิทินาภิเษก
 () เพื่อประเมินและรับรองว่าโรงพยาบาลมีการทำงานได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้ในปีปฏิทินาภิเษก

3. การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองกระบวนการ HA แบ่งเป็นกี่ขั้น

- () 2 ขั้น เป้าหมายของงานและการทบทวนปัญหาในการทำงานของบุคลากร และบูรณาการแนวคิดบริหารความเสี่ยง
 () 3 ขั้น เป้าหมายของงานและการทบทวนปัญหาในการทำงานของบุคลากร บูรณาการแนวคิดบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติตามระบบและกระบวนการที่กำหนด
 () 4 ขั้น เป้าหมายของงานและการทบทวนปัญหาในการทำงานของบุคลากร บูรณาการแนวคิดบริหารความเสี่ยง การปฏิบัติตามระบบและกระบวนการที่กำหนด และการยุติเมื่อพบความเสี่ยงของระบบ

4. ท่านทราบหรือไม่ว่าในกระบวนการ HA โรงพยาบาลต้องประเมินอะไร

- () ตามมาตรฐานที่โรงพยาบาล หน่วยงานต้นสังกัด และกระทรวงสาธารณสุขเห็นชอบด้วยกัน
 () ตามมาตรฐาน HA เพื่อจัดความเสี่ยงรักษาวิธีการปฏิบัติงานและทำให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
 () ตามมาตรฐาน HA มาตรฐาน TQM มาตรฐาน ISO9000 และ ISO1400

5. ท่านเข้าใจว่า HA เทียบเท่ากับการรับรองคุณภาพระบบใด

- () ISO 9000
 () ISO 1400, TQM
 () ISO 9000, ISO 1400, TQM

6. ท่านคิดว่า ข้อใดคือความหมายของ มาตรฐาน HA

- () ข้อกำหนดที่โรงพยาบาล ดันสังกัด และกระทรวงสาธารณสุข ร่วมกันจัดทำเพื่อใช้สำหรับการพัฒนาไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพ
- () ข้อกำหนดให้ต้องทำตามนโยบายของโรงพยาบาลเพื่อให้มีมาตรฐานการทำงานเดียวกัน
- () เครื่องชี้วัดทางการพัฒนาไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพซึ่งโรงพยาบาล และผู้เยี่ยมชมสำรวจของสถาบันพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) จะใช้ร่วมกัน

7. ท่านทราบหรือไม่ว่า เป้าหมายในการพัฒนา HA คือข้อใด

- () การไปสู่ความเป็นเลิศ ของการให้บริการที่มีมาตรฐานของโรงพยาบาล
- () การได้รับการยอมรับและยกย่องจากสังคมในการพัฒนาโรงพยาบาลให้ดีขึ้น
- () การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

8. ท่านทราบหรือไม่ว่าทำไมต้องมีแบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA

- () เพื่อบันทึกความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของการพัฒนาคุณภาพในลักษณะของแฟ้มสะสมงาน
- () เพื่อให้โรงพยาบาลมีการบันทึกข้อมูลเป็นลายลักษณ์อักษรและเก็บรักษาไว้อย่างเป็นระบบ
- () เพื่อให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบระเบียบมากยิ่งขึ้นและใช้เอกสารให้น้อยที่สุด

9. การประเมินคุณภาพ คืออะไร

- () การตรวจสอบระบบงานและสิ่งปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐาน HA
- () การตรวจสอบระบบงานสิ่งแวดล้อมของ โรงพยาบาลว่าเป็นไปตามข้อตกลงของโรงพยาบาล หน่วยงานต้นสังกัด และกระทรวงสาธารณสุขหรือไม่
- () การตรวจสอบระบบอาชีวอนามัยของ โรงพยาบาลว่าเป็นไปตามข้อตกลงของ โรงพยาบาล หน่วยงานต้นสังกัด และกระทรวงสาธารณสุขหรือไม่

10. การประเมินคุณภาพ โดยโรงพยาบาล หมายถึง

- () การประเมินตนเอง ตามแบบประเมินตนเองของโรงพยาบาล
- () การประเมิน โดยทีมประสาน และทีมพัฒนาคุณภาพที่บริหารของโรงพยาบาล
- () การประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ ความพร้อมที่จะได้รับการประเมิน การรับรองจากภายนอกและการประเมินตนเองของโรงพยาบาล

11. การประเมิน โดยผู้ประเมินจากภายนอก หมายถึง

- () การประเมินความพร้อมของโรงพยาบาลเพื่อรับการรับรองคุณภาพ HA
- () การประเมินความพร้อมของโรงพยาบาล ประเมินเพื่อพิจารณารับรอง และประเมินหลังการรับรอง
- () การประเมิน โดยทีมพัฒนาคุณภาพของ โรงพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งจากหน่วยงานต้นสังกัด และกระทรวงสาธารณสุข

12. ท่านคิดว่ากรอบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล คือ

- () โรงพยาบาลนำมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษกมาใช้
- () โรงพยาบาลกำหนดมาตรฐานขึ้นเองตามคำสั่งของผู้บริหาร
- () โรงพยาบาลนำแนวทางมาตรฐานจากโรงพยาบาลอื่นมาใช้หรือการเลียนแบบ

2.2 ความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

1. ท่านคิดว่าข้อใดคือความหมายของ “การจัดการสิ่งแวดล้อม” ที่ถูกต้องที่สุด
 - () การดำเนินการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมโดยสนองความพอใจของมนุษย์ให้มากที่สุด
 - () การสร้างสภาพความยั่งยืนให้แก่สิ่งแวดล้อมภายใต้กิจกรรมที่ควบคุมอย่างเหมาะสม
 - () การสร้างความยั่งยืนให้แก่มนุษย์ ด้วยการจัดให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดี
2. การจัดการสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสมที่สุด ท่านคิดว่าควรจะเป็นไปในแนวทางใด
 - () อนุรักษ์ไว้ให้ยาวนานที่สุดเท่าที่จะนานได้
 - () ต้องสร้างคุณค่าให้สิ่งแวดล้อมแล้วควบคุมการใช้ไม่ให้นันมีคุณค่าลดลง
 - () ต้องสร้างคุณค่าให้สิ่งแวดล้อมเพื่อให้คนรุ่นปัจจุบันใช้ประโยชน์ให้พอกับความต้องการ
3. ท่านคิดว่า คำพูดใดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมถูกต้องสมบูรณ์กว่าข้ออื่น
 - () การร่วมมือกันของทุกฝ่ายเพื่อร่วมศึกษาและหาแนวทางจัดการสิ่งแวดล้อม
 - () ต้องร่วมกันสร้างกฎ กติกา ขึ้นมาในสังคมเพื่อให้ร่วมกันปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม
 - () ทุกคนต้องมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความตระหนักต่อสิ่งแวดล้อม
4. ท่านเข้าใจว่าข้อใด ไม่ใช่องค์ประกอบของสิ่งแวดล้อม
 - () ทุกสิ่งทุกอย่างรอบตัวมนุษย์ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น
 - () เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์กับมนุษย์ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม
 - () เป็นสิ่งที่สร้างผลกระทบต่อการดำรงชีวิตมนุษย์หรือสิ่งมีชีวิตอื่นๆ ได้ง่าย
5. ท่านคิดว่า “ทรัพยากรธรรมชาติก็คือสิ่งแวดล้อม” น่าจะตรงกับความหมายใด
 - () ทรัพยากรธรรมชาติเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งแวดล้อม
 - () สิ่งแวดล้อมคือส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตของมนุษย์
 - () สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติคือสิ่งที่มนุษย์นำมาใช้ในการอุปโภคและบริโภค
6. ท่านคิดว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมใน โรงพยาบาลมีความสำคัญสูงสุดด้านใด
 - () ต้องการให้ปราศจากเชื้อโรคที่เป็นอันตรายต่อคนไข้ หรือญาติ
 - () ต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด เน้นอาคารสถานที่ต้องสะอาดและสวยงาม
 - () ต้องการให้มีความปลอดภัย สะดวก สะอาด สบาย และเป็นที่พักพอใจ
7. ท่านคิดว่าสาเหตุของปัญหาสิ่งแวดล้อมใน โรงพยาบาลที่แท้จริงเกิดขึ้นจากสิ่งใด
 - () การปฏิบัติงานที่ขาดความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น
 - () ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยขาดความรู้ความเข้าใจการจัดการสิ่งแวดล้อม
 - () บุคลากรมีภาระงานบริการผู้ป่วยค่อนข้างมากขึ้นกว่าเดิมทำให้ไม่มีเวลาดูแลสิ่งแวดล้อม
8. ท่านเข้าใจว่าศักยภาพของสิ่งแวดล้อมใน โรงพยาบาล คือข้อใด
 - () ความสามารถเอื้อประโยชน์ด้านสุขภาพอนามัยแก่ทุกคนภายในโรงพยาบาล
 - () ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งอื่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ทุกคนในโรงพยาบาล
 - () ความสามารถในการนำกลับมาใช้ใหม่ได้หลายๆ ครั้ง

9. หากการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดีในโรงพยาบาล ท่านคิดว่ามีผลต่อผู้เข้ารับการรักษาอย่างไร

- () ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลพึงพอใจและมีสุขภาพดียิ่งขึ้น
- () ช่วยป้องกัน/ลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรค
- () ทำให้โรงพยาบาลสะอาดปราศจากเชื้อโรคและไม่มีอันตรายร้ายแรง

10. การสุขาภิบาลในโรงพยาบาลแตกต่างกับการจัดการ สิ่งแวดล้อมในแง่ใด

- () การสุขาภิบาลจำเป็นต้องมีในบางโรงพยาบาล แต่ทุกโรงพยาบาลต้องจัดการสิ่งแวดล้อม
- () การจัดการสิ่งแวดล้อมไม่จำเป็นกับทุกโรงพยาบาลถ้าหากมีสิ่งแวดล้อมสมบูรณ์ดี แต่การสุขาภิบาลจำเป็นต้องมีทุกโรงพยาบาล
- () การสุขาภิบาลต้องใช้เทคนิคและความชำนาญเฉพาะด้านแต่การจัดการสิ่งแวดล้อมสามารถเรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการจัดการได้

11. เทคนิคการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ดีที่สุด ท่านคิดว่าควรเป็นข้อใด

- () วิเคราะห์สถานการณ์ ปัญหา สาเหตุของปัญหา และสร้างกิจกรรมป้องกันแก้ไขและควบคุม
- () ทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา หาแนวทางแก้ไขปัญหา และลงมือแก้ไขปัญหา
- () สร้างกิจกรรมแก้ไข ประเมินผลการแก้ไข และตรวจสอบสถานการณ์ปัญหาอีกครั้งหนึ่ง

12. ท่านคิดว่าข้อใดคือการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยที่ถูกต้องที่สุด

- () เพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ
- () เพื่อผลประโยชน์ของบุคลากรจะได้มีสุขภาพอนามัยที่ดี
- () เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถแข่งขันและสามารถได้รับการรับรองกระบวนการ HA

ตอนที่ 3 การรับรู้องค์ประกอบของการบริหารจัดการเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ท่านได้รับรู้รายละเอียดที่ปรากฏในคำถามที่ปรากฏข้างล่างนี้ มากน้อยเพียงใด โปรดแสดง

เครื่องหมาย ✓ ตรงกับช่องระดับการรับรู้ของท่าน

การรับรู้	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณ					
1. รพ.มีงบประมาณอุดหนุนเพียงพอ					
2. รพ.มีงบประมาณสำหรับการจัดการสิ่งแวดล้อม					
3. รพ.มีแผนการใช้งบประมาณชัดเจน					
4. รพ.มีการจัดสรรงบประมาณตามแผนและโครงการ					
5. รพ.กำหนดเงินงบประมาณตามลักษณะของกิจกรรม					

การรับรู้	ระดับการรับรู้				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การรับรู้เกี่ยวกับนโยบาย HA					
6. รพ.กำหนดแผน โครงการ และกิจกรรมเป็นลายลักษณ์อักษร					
7. รพ.กำหนดนโยบายการรับรองกระบวนการ HA ให้บุคลากรทราบทั่วถึง					
8. รพ.มีแผนและขั้นตอนสำหรับจัดกิจกรรมเพื่อการเข้าสู่การรับรองกระบวนการ HA					
9. รพ.กำหนดนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมเป็นการเฉพาะ					
10. รพ.กำหนดให้มีการอบรมบุคลากรเกี่ยวกับ HA สม่าเสมอ					
การรับรู้เกี่ยวกับการเมืองและกฎหมาย					
11. ท่านทราบว่า HA กับโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เป็นนโยบายของรัฐบาล					
12. ท่านทราบว่า HA คือหัวใจสำหรับการบริการผู้ป่วย					
13. ท่านทราบว่า HA คือส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบสุขภาพ					
14. ท่านทราบว่า HA ไม่ใช่สิ่งที่นักการเมืองตั้งให้ทำแต่เป็นการแข่งขันบริการระหว่าง รพ. การปฏิรูปสุขภาพของรัฐ					
15. ท่านทราบว่า HA มีหน่วยงานที่กำกับดูแลอย่างเป็นระบบ					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการ

โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ตรงกับช่องระดับความเห็นของท่าน

4.1 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร การจัดองค์กรและการบริการในกระบวนการ HA ระดับใดบ้าง

ความคิดเห็น	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การสื่อสาร					
1. มีการสั่งให้ท่านปฏิบัติงานควรทำเป็นลายลักษณ์อักษร					
2. มีการรับพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ได้บังคับบัญชา					
3. ท่านยอมรับคำติชมจากผู้บังคับบัญชา					
4. ท่านยอมรับคำติชมจากเพื่อนร่วมงาน					
5. รพ.มีการประสานงานด้านบริการระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นอย่างดี					
6. ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของท่านเป็นอย่างดี					

ความคิดเห็น	ระดับความเห็นด้วย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดองค์กรและการบริหาร					
7. มีการมอบหมายงานให้แก่ฝ่ายต่างๆ ชัดเจน					
8. แต่ละฝ่ายมีรายละเอียดการปฏิบัติงานกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน					
9. โครงสร้างของ รพ. ในขณะนี้ไม่เป็นอุปสรรคในการประสานงานแต่ละฝ่าย					
10. รพ. ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกระดับเท่าเทียมกัน					
11. รพ. กำหนดให้แต่ละฝ่ายมาวางแผนการรักษา บริการร่วมกัน					
12. รพ. ให้ความสำคัญต่อบุคลากรทุกแผนกเท่าเทียมกัน					

4.2 ท่านมีส่วนร่วม ในกิจกรรมด้านต่างๆ ของกระบวนการ HA ระดับใดบ้าง

การมีส่วนร่วม	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การแสดงความคิดเห็นเพื่อค้นหาปัญหาการบริการของ รพ.					
2. การเสนอแนวคิดหรือการจัดระบบบริการให้มีคุณภาพ					
3. การร่วมตัดสินใจในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่พร้อมใช้งาน					
4. การเสนอความคิดเห็นในการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็น					
5. การปรับปรุงและดูแลสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล					
6. การเฝ้าระวังและบันทึกปัจจัยเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นต่อสุขภาพของผู้ป่วย/ญาติ/บุคลากร					
7. การจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ในการให้บริการ					
8. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่หน่วยงานกำหนดไว้					
9. การติดตามผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					

4.3 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการและการสร้างการยอมรับ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล ดังคำถามต่อไปนี้

ความคิดเห็น	ใช่	ไม่ใช่	ไม่แน่ใจ
การบริการและการสร้างการยอมรับ			
1. รพ. ไม่เคยมีการร้องเรียนที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากร			
2. รพ. ส่งบุคลากร ไปรับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ			
3. รพ. กำหนดให้แต่ละฝ่ายมาร่วมกันวางแผนสำหรับการให้บริการที่ได้รับการยอมรับ			
4. รพ. มีการตรวจสอบความคิดเห็นการให้บริการจากผู้ใช้บริการอยู่เสมอ			
5. บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญกับการบริการที่มีคุณภาพ			
6. รพ. มีการประเมินผลเพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยบ่อยครั้ง			
ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร			
7. รพ. แห่งนี้มีวิธีบังคับบัญชาแบบทหารที่มุ่งเน้นวินัยการทำงาน			
8. บุคลากรมุ่งเน้นปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ			
9. บุคลากรใน รพ. ทุกกลุ่มได้รับการปลูกฝังให้มีวินัย			
10. บุคลากรใน รพ. ตระหนักถึงวินัยและการปฏิบัติตามวินัยทหาร			
11. บุคลากรใน รพ. มุ่งเน้นความสามัคคีร่วมมือกันปฏิบัติงาน			
12. บุคลากรใน รพ. ได้รับการปลูกฝังให้รักในเกียรติภูมิไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าคุณภาพการให้บริการ			
การนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล			
13. รพ. มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพียงพอ			
14. รพ. มีอุปกรณ์สื่อสารเพียงพอ (โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุสื่อสาร ประจำตัว ฯลฯ)			
15. รพ. มีเครื่องถ่ายภาพคอมพิวเตอร์ภายใน รพ. ที่ช่วยงานบริการให้มีประสิทธิภาพ			
16. รพ. มีเครื่องมือทางการแพทย์เพียงพอสำหรับการให้บริการ			
17. เครื่องมือวิทยาศาสตร์ของ รพ. มีประสิทธิภาพดี			
18. เครื่องมือแพทย์ของ รพ. มีประสิทธิภาพดี			

การเตรียมการ	ระดับการเตรียมความพร้อม									
	สภาพในปัจจุบัน					สภาพที่คาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ด้านการกำจัดของเสีย										
26. การให้ความรู้การจัดการของเสียตามระเบียบ หรือกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมแก่บุคลากรทุกระดับ										
27. การจัดให้มีนโยบายด้านการกำจัดของเสียเป็นลายลักษณ์อักษร										
28. การจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการเคลื่อนย้าย กำจัด บำบัด และคัดแยกขยะและของเสีย										
29. การจัดให้มีหน่วย/บุคคลทำหน้าที่ตรวจตราการปฏิบัติการ กำจัดของเสียให้สอดคล้องกับนโยบาย										
30. การจัดเตรียมวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการกำจัด ของเสีย										
ด้านการป้องกันอัคคีภัย										
31. การจัดให้มีนโยบายการป้องกันอัคคีภัยเป็นลายลักษณ์อักษร										
32. การกำหนดหน่วยหรือบุคคลทำหน้าที่รับผิดชอบเป็น ลายลักษณ์อักษร										
33. มีแผนกำหนดการตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยกำหนด ไว้ชัดเจน										
34. มีการจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยให้เพียงพอ										
35. มีกำหนดการฝึกปฏิบัติเพื่อป้องกันอัคคีภัยและการเคลื่อนย้าย เอกสาร อุปกรณ์ และผู้ป่วย										

ตอนที่ 6 ท่านคิดว่าโรงพยาบาลมีปัญหาอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่
การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล (HA) อย่างไร กรุณาให้ข้อคิดเห็นในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ

() มี.....

() ไม่มี.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....

.....

2. ด้านขนาดพื้นที่

() มี.....

.....

() ไม่มี.....

.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....

.....

3. ด้านสถานที่ตรวจรักษา

() มี.....

.....

() ไม่มี.....

.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....

.....

4. ด้านความปลอดภัย

() มี.....

.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....

.....

() ไม่มี.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....

.....

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

() มี.....

.....

() ไม่มี.....

.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....
.....
.....

6. ด้านการกำจัดของเสีย

() มี.....

.....
.....

() ไม่มี.....

.....
.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....
.....
.....

7. ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ

() มี.....

.....
.....

() ไม่มี.....

.....
.....

โปรดให้ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)

.....
.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

เฉลี่ย

ข้อ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ตอน 2.1	3	3	2	2	3	3	1	1	1	3	2	1
ตอน 2.2	2	2	3	3	1	3	1	1	2	3	1	1

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการ
และการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของโรงพยาบาล และการจัดการสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม จึงขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับข้อเท็จจริงหรือใกล้เคียงกับความพอใจของท่านที่มีต่อเรื่องต่างๆ ที่ปรากฏในประเด็นคำถามแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามที่มุ่งนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านวิชาการและไม่มีผลต่อการบริการที่ท่านจะได้รับในขณะรับการรักษาพยาบาล จึงไม่จำเป็นต้องระบุรายละเอียดอื่นใดนอกเหนือจากที่ปรากฏในแบบสอบถามนี้ และผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ

แบบสอบถามนี้ฉบับประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายใน โรงพยาบาลค่ายกาวิละ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อในทุกตอนของแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

พ.ต. หญิง ปัทมา อภิรักษ์โยธิน

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 15 – 19 ปี () 20 – 24 ปี () 25 – 29 ปี
 () 30 – 34 ปี () 35 – 39 ปี () 40 – 44 ปี
 () 45 – 49 ปี () 50 – 54 ปี () 55 – 59 ปี
 () ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด () สมรส () ม่าย
 () หย่า/แยกกันอยู่ () อื่นๆ (ระบุ)

4. ระดับการศึกษา

() ไม่ได้รับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
 () มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. () อนุปริญญา / ปวส. () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () อื่น ๆ (ระบุ)

5. อาชีพ

() นักเรียน/นักศึกษา () เกษตรกรรม () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 () รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () รับจ้างทั่วไป () แม่บ้าน
 () รับราชการทหาร () อื่น ๆ (ระบุ)

6. ที่อยู่อาศัย

() ในค่ายกาวิละ
 () นอกค่ายกาวิละ (โปรดระบุอำเภอ)

7. รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่า 3,000 บาท () 3,001 – 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป

8. ในปี พ.ศ. 2546 ท่านมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้กี่ครั้ง

() ครั้งแรก () 2 – 5 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง

9. สถานภาพในการใช้บริการกับโรงพยาบาล

() ผู้ป่วย ()ญาติผู้ป่วย () ผู้มารับบริการ

10. ลักษณะการให้บริการ

() ผู้ป่วยใน () ผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านในการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้คำแนะนำการปฏิบัติตนหลังตรวจรักษาของแพทย์					
2. แพทย์อธิบายวิธีการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยหรือญาติทราบก่อนทำการรักษาผู้ป่วย					
3. แพทย์รับฟังความเห็น/ปัญหาของผู้ป่วยหรือญาติ					
4. มีแพทย์ไว้สำหรับรักษาผู้ป่วยจำนวนเพียงพอ					
5. มีจำนวนพยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ไว้คอยให้บริการเพียงพอ					
6. กิริยา มารยาท ของบุคลากร โรงพยาบาลที่แสดงต่อผู้ป่วยหรือญาติ					
7. การใช้วาจาของบุคลากรในโรงพยาบาลกับผู้ป่วยหรือญาติ					
8. มนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร รพ.					
9. ความสะอาดและความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกายบุคลากร					
10. ความรวดเร็วในการให้บริการของโรงพยาบาล					
11. ความเหมาะสมของค่าบริการตรวจรักษา					
12. เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษา หรือวินิจฉัยโรค					
13. คุณภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ ตรวจรักษา					
14. มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในระหว่างการรอตรวจรักษาพยาบาล					
15. การชี้แจงขั้นตอนการให้บริการผู้ป่วย					
16. การทำประวัติผู้ป่วย/อาการป่วย/ทำบัตร/ค้นบัตร					
17. การเรียกรับบริการตามลำดับ (ตามคิว)					
18. ความชัดเจนในการอธิบายข้อวินิจฉัยโรคของแพทย์					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่านในการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ
โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ					
1. ความสะดวกในการเดินทางเข้ามาใช้บริการที่ รพ.					
2. การตกแต่งบริเวณอาคารและสถานที่					
3. ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารและสถานที่					
4. ระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารและสถานที่					
5. ความร่มรื่นรอบๆ บริเวณโรงพยาบาล					
6. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์					
ด้านขนาดพื้นที่					
7. ขนาดพื้นที่ของแต่ละหน่วยบริการกับจำนวนผู้ใช้บริการ					
8. ความเป็นสัดส่วนของหน่วยบริการที่ท่านมาใช้บริการ					
9. ความสามารถรองรับผู้ใช้บริการของแต่ละหน่วยบริการในช่วงเวลาเดียวกัน					
10. ความเหมาะสมของหน่วยบริการต่างๆ คำนึงถึงการสิ้นเปลืองของการให้บริการที่รวดเร็ว					
ด้านสถานที่ตรวจรักษา					
11. ความมีจิตศรัทธาของสถานที่ตรวจรักษาพยาบาล					
12. ความเป็นส่วนตัวของพื้นที่ตรวจรักษาพยาบาล					
13. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องตรวจรักษาพยาบาล					
14. การให้คำปรึกษาในขณะที่ตรวจรักษาของแพทย์/พยาบาล					
15. ความสว่างและการถ่ายเทอากาศภายในห้องตรวจรักษา					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความปลอดภัย					
16. ระบบเวรยามเพื่อป้องกันอุบัติเหตุหรือช่วยเหลือผู้ป่วย					
17. ระบบรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินในขณะที่ป่วย/ญาติมาใช้บริการ					
18. ความมั่นใจในความปลอดภัยและปลอดภัยของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์					
19. ความมั่นใจในวิธีการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วย					
20. ความชัดเจนของป้ายเตือนความปลอดภัย (เช่น บริเวณฉายรังสี)					
21. ความปลอดภัยจากอุปกรณ์ไฟฟ้า (ปลั๊ก สวิตช์)					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
22. ความเพียงพอของที่นั่งรอของผู้ป่วยหรือญาติในขณะที่รอรับการตรวจรักษาพยาบาล					
23. จำนวนรถเข็นแปลต้ำให้บริการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินและเดินไม่ได้					
24. จำนวนห้องนำสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ					
25. การมีระบบไฟฟ้าสำรองยามฉุกเฉิน					
26. สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น					
26.1 ที่พักผ่อนสำหรับญาติ					
26.2 ลิฟท์					
26.3 พัดลม					
26.4 น้ำดื่ม					
26.5 โทรศัพท์					

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการกำจัดของเสีย					
27. การวางถังขยะไว้ตามจุดต่างๆ					
28. มีการแยกถังขยะเปียกแห้ง ทิ้งทั่วไป(ถุงดำ) ขยะติดเชื้อ (ถุงแดง)					
29. ความสะอาดปราศจากกลิ่นของถังขยะ(มีฝาปิดมิดชิด)					
30. การปราศจากกลิ่นจากเตาเผาขยะ					
31. การปราศจากกลิ่นเหม็นของน้ำจากห้องน้ำ					
32. การปราศจากกลิ่นเหม็นของทางระบายน้ำ					
33. ความสะอาดของห้องน้ำ					
ด้านการป้องกันอัคคีภัย					
34. ความเพียงพอของอุปกรณ์ดับเพลิงตามจุดต่างๆ					
35. มีแผนผังการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยในกรณีเกิดอัคคีภัยติดไว้ตาม อาคาร					
36. ความมั่นใจในความปลอดภัยเมื่อเกิดอัคคีภัย					
37. จำนวนประตูทางออกหนีไฟ					
38. ความชัดเจนของป้ายแสดงทางออกหนีไฟ					
39. การเก็บอุปกรณ์ไวไฟ(ถังออกซิเจน) ไว้ในที่ที่ปลอดภัย					

ภาคผนวก จ

ตารางผนวก 1 ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

ข้อ	p	r	หมายเหตุ	ข้อ	p	r	หมายเหตุ
1	1.00	0.00	-	15	0.80	0.13	*
2	0.80	0.13	*	16	0.93	0.00	-
3	0.97	0.07	*	17	0.93	0.13	*
4	0.63	0.47	+	18	0.77	-0.07	*
5	0.97	0.07	*	19	0.50	0.47	+
6	0.97	0.07	*	20	0.93	0.00	-
7	0.97	0.07	*	21	0.97	0.07	*
8	0.53	0.13	*	22	0.97	-0.07	*
9	0.80	0.13	*	23	0.87	0.13	*
10	0.83	-0.07	*	24	0.77	0.20	+
11	0.80	0.13	*	25	0.47	0.27	+
12	1.00	0.00	-	26	0.90	0.20	*
13	0.97	0.07	*	27	0.97	0.07	*
14	0.97	0.07	*	28	0.10	0.07	-

หมายเหตุ - คือ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และถูกตัดทิ้งไม่นำไปใช้

+ คือ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ได้

* คือ ควรปรับปรุงก่อนนำไปใช้งาน

ตารางผนวก 2 ค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจจำแนก (r) ของแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม

ข้อ	p	r	หมายเหตุ	ข้อ	p	r	หมายเหตุ
1	0.90	-0.07	*	15	0.80	0.27	+
2	0.67	0.53	+	16	0.90	0.20	*
3	0.93	0.13	*	17	0.10	0.07	-
4	0.77	0.20	+	18	0.60	0.27	+
5	0.83	0.20	*	19	0.57	0.33	+
6	0.93	0.13	*	20	0.63	0.33	+
7	0.90	-0.07	*	21	0.77	0.20	+
8	0.73	0.27	+	22	0.83	0.07	*
9	0.60	0.27	+	23	0.67	0.53	+
10	0.60	0.27	+	24	1.00	0.00	-
11	0.97	0.07	*	25	0.93	0.13	*
12	0.97	0.07	*				
13	0.83	0.33	*				
14	0.90	-0.20	*				

หมายเหตุ - คือ ไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด และถูกตัดทิ้งไม่นำไปใช้

+ คือ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดสามารถนำไปใช้ได้

* คือ ควรปรับปรุงก่อนนำไปใช้งาน

ตารางผนวก 3 การทดสอบความเชื่อมั่นแบบวัดความรู้กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ด้วยวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน 20 (Kuder - Richardson Formula 20 : KR-20)

รายที่	คะแนนการตอบแบบทดสอบรายข้อ (ข้อที่)												รวม
	2	4	8	9	11	15	17	19	23	24	25	26	
1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8
2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10
3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	10
4	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
5	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	8
6	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	10
7	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	8
8	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	5
9	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	9
10	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	8
11	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10
12	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	5
13	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	8
14	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	7
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	10
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	11
17	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	8
18	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
19	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	9
20	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	7
21	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	9
22	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	8
23	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	10
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	11

ตารางผนวก 3 (ต่อ)

รายที่	คะแนนการตอบแบบทดสอบรายข้อ (ข้อที่)												รวม
	2	4	8	9	11	15	17	19	23	24	25	26	
25	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	6
26	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	11
27	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	9
28	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	10
29	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	10
30	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	8
รวม	24	19	16	24	24	24	28	15	26	23	14	27	264
p	0.80	0.63	0.53	0.80	0.80	0.80	0.93	0.50	0.87	0.77	0.47	0.90	
q	0.20	0.37	0.47	0.20	0.20	0.20	0.07	0.50	0.13	0.23	0.53	0.10	
pq	0.16	0.23	0.25	0.16	0.16	0.16	0.06	0.25	0.12	0.18	0.25	0.09	2.067

จากตารางผนวก 3 แสดงผลการคำนวณคะแนนการตอบแบบทดสอบ ของกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 ราย ต่อจากนั้นนำค่าที่คำนวณได้ทั้งหมดไปแทนค่าในสมการ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ 0.563

ตารางผนวก 4 การทดสอบความเชื่อมั่นแบบวัดความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ด้วยวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน 20 (Kuder - Richardson Formula 20 : KR-20)

รายที่	คะแนนการตอบแบบทดสอบรายข้อ (ข้อที่)												รวม
	2	4	8	9	10	14	15	18	19	20	21	23	
1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	9
2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11
3	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	9
4	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	10
5	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	6
6	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	10
7	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	9
8	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	8
9	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	10
10	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	8
11	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	7
12	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	6
13	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	9
14	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11
15	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	6
16	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	10
17	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	6
18	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	7
19	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	4
20	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
21	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	9
22	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	8
23	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	6
24	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	7

ตารางผนวก 4 (ต่อ)

รายที่	คะแนนการตอบแบบทดสอบรายข้อ (ข้อที่)												รวม
	2	4	8	9	11	15	17	19	23	24	25	26	
25	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	6
26	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11
27	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	11
28	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	11
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
30	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	9
รวม	20	23	22	18	18	27	24	18	17	19	23	20	249
p	0.67	0.77	0.73	0.60	0.60	0.90	0.80	0.60	0.57	0.63	0.77	0.67	
q	0.33	0.23	0.27	0.40	0.40	0.10	0.20	0.40	0.43	0.37	0.23	0.33	
pq	0.22	0.18	0.20	0.24	0.24	0.09	0.16	0.24	0.25	0.23	0.18	0.22	2.445

จากตารางผนวก 4 แสดงผลการคำนวณคะแนนการตอบแบบทดสอบ ของกลุ่มทดสอบ จำนวน 30 ราย ต่อจากนั้นนำค่าที่คำนวณได้ทั้งหมดไปแทนค่าในสมการ พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบเท่ากับ 0.645

ตารางผนวก 5 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามการรับรู้องค์ประกอบการบริหารจัดการเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
1	0.8377
2	0.8317
3	0.8356
4	0.8478
5	0.8385
6	0.8351
7	0.8389
8	0.8331
9	0.8394
10	0.8321
11	0.8490
12	0.8425
13	0.8468
14	0.8413
15	0.8633
16	0.8567
รวมตอนที่ 3	0.8506

ตารางผนวก 6 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความคิดเห็น
เกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารจัดการ

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
1	0.9499
2	0.9499
3	0.9506
4	0.9508
5	0.9503
6	0.9503
7	0.9499
8	0.9486
9	0.9480
10	0.9482
11	0.9483
12	0.9480
13	0.9499
14	0.9477
15	0.9478
16	0.9480
17	0.9488
18	0.9489
19	0.9488
20	0.9486
21	0.9483
22	0.9485
23	0.9484
24	0.9491
25	0.9484
26	0.9506

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางผนวก 6 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
27	0.9506
28	0.9512
29	0.9495
30	0.9512
31	0.9509
32	0.9487
33	0.9510
34	0.9496
35	0.9510
36	0.9495
37	0.9495
38	0.9485
39	0.9479
40	0.9490
41	0.9511
42	0.9508
43	0.9505
44	0.9493
45	0.9503
46	0.9498
47	0.9507
48	0.9489
49	0.9484
รวมตอนที่ 4	0.9504

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางผนวก 7 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความ
พร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)	
	สถานการณ์ปัจจุบัน	สถานการณ์ที่คาดหวัง
1	0.9725	0.9982
2	0.9730	0.9982
3	0.9722	0.9982
4	0.9734	0.9987
5	0.9725	0.9982
6	0.9778	0.9989
7	0.9734	0.9982
8	0.9734	0.9982
9	0.9728	0.9982
10	0.9726	0.9982
11	0.9728	0.9982
12	0.9725	0.9982
13	0.9725	0.9982
14	0.9723	0.9982
15	0.9723	0.9982
16	0.9722	0.9982
17	0.9723	0.9982
18	0.9721	0.9982
19	0.9730	0.9983
20	0.9724	0.9982
21	0.9725	0.9982
22	0.9723	0.9982
23	0.9723	0.9982
24	0.9722	0.9982
25	0.9721	0.9983

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางผนวก 7 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)	
	สถานการณ์ปัจจุบัน	สถานการณ์ที่คาดหวัง
26	0.9734	0.9982
27	0.9726	0.9982
28	0.9724	0.9982
29	0.9733	0.9982
30	0.9724	0.9982
31	0.9728	0.9982
32	0.9727	0.9982
33	0.9724	0.9982
34	0.9723	0.9982
35	0.9724	0.9982
36	0.9726	0.9982
37	0.9723	0.9982
38	0.9722	0.9982
39	0.9722	0.9982
40	0.9722	0.9982
41	0.9721	0.9982
42	0.9719	0.9982
43	0.9721	0.9982
44	0.9721	0.9982
45	0.9720	0.9982
46	0.9723	0.9982
47	0.9726	0.9982
รวมตอนที่ 5	0.9732	0.9983

ตารางผนวก 8 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทหาร

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
1	0.9279
2	0.9274
3	0.9270
4	0.9223
5	0.9233
6	0.9236
7	0.9255
8	0.9231
9	0.9305
10	0.9256
11	0.9296
12	0.9289
13	0.9210
14	0.9316
15	0.9200
16	0.9236
17	0.9211
18	0.9299
รวมตอนที่ 2	0.9296

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางผนวก 9 ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามความพึงพอใจ
เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลทหาร

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
1	0.9637
2	0.9638
3	0.9638
4	0.9635
5	0.9642
6	0.9639
7	0.9632
8	0.9639
9	0.9641
10	0.9630
11	0.9632
12	0.9639
13	0.9639
14	0.9634
15	0.9644
16	0.9631
17	0.9648
18	0.9639
19	0.9637
20	0.9646
21	0.9636
22	0.9631
23	0.9640
24	0.9646
25	0.9629
26	0.9629

ตารางผนวก 9 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient)
27	0.9639
28	0.9639
29	0.9635
30	0.9633
31	0.9630
32	0.9632
33	0.9630
34	0.9637
35	0.9629
36	0.9632
37	0.9645
38	0.9633
39	0.9644
40	0.9628
41	0.9625
42	0.9626
43	0.9626
รวมตอนที่ 3	0.9644

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ พันตรีหญิง ปกัสสร อภิรักษ์โยธิน รหัสประจำตัว 4539304

วัน เดือน ปีเกิด 6 เมษายน 2505

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอุดรพิทยานุกูล

จังหวัดอุดรธานี ปีการศึกษา 2522

สำเร็จการศึกษาผู้ช่วยพยาบาล โรงเรียนพยาบาลและผดุงครรภ์อนามัย

กองทัพบก กรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2524

สำเร็จการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี

ปีการศึกษา 2529

หลักสูตรชั้นนายร้อยเหล่าแพทย์ รุ่น 24 พ.ศ. 2535

หลักสูตรชั้นนายพันเหล่าแพทย์ รุ่น 35 พ.ศ. 2537

ประวัติการทำงาน

ผู้ช่วยพยาบาล (ชกท.912) แผนกพยาบาล เมื่อ 2 กันยายน 2528

รรก.อจ.รร.สร.พบ. (ชกท.2701) อัตราพันตรี เมื่อ 19 มิถุนายน 2530

ประจำแผนกโรงพยาบาลอานันทมหิดล (ชกท.2260) อัตราร้อยเอก

เมื่อ 22 มีนาคม 2531

นายทหารสังคมสงเคราะห์ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ (ชกท.3606)

อัตราร้อยเอก เมื่อ 7 พฤษภาคม 2535

รรก.น.เทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ (ชกท.3314) อัตราพันตรี

เมื่อ 9 มิถุนายน 2540

น.เทคนิคการแพทย์ โรงพยาบาลค่ายกาวิละ (ชกท.3314) อัตราพันตรี

เมื่อ 16 กุมภาพันธ์ 2541

หลักสูตรพิเศษ

หลักสูตรนายทหารประชาสัมพันธ์ รุ่น 20 ประจำปี 2545