

# ภาคผนวก 1 รายละเอียดแบบสอบถาม

## แบบสอบถามความพร้อมตามการรับรู้ของบุคลากร ต่อการเข้าสู่การพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพร้อมของบุคลากรต่อการเข้าสู่การพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพ  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลทันตกรรมจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุก  
ข้อตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องลงชื่อ ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างระบบพัฒนาคุณภาพโรง  
พยาบาล และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความพร้อมต่อการเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลของท่าน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาคืนแบบสอบถามที่เจ้าหน้าที่ลงทะเบียน/ หรือธุรการโรงพยาบาลทันตกรรม จะเป็น  
พระคุณยิ่ง

ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความพร้อมต่อการเข้าสู่การพัฒนากระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาลทันตกรรม

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความเห็นต่างๆ ตามมุมมองของท่าน

- |                         |         |  |
|-------------------------|---------|--|
| ระดับ 5 หรือ มากที่สุด  | หมายถึง | ข้อความดังกล่าวแทบเกิดขึ้นกับท่านหรือหน่วยงานของท่านสม่ำเสมอ |
| ระดับ 4 หรือ มาก        | หมายถึง | ข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านหรือหน่วยงานของท่านบ่อยครั้ง   |
| ระดับ 3 หรือ ปานกลาง    | หมายถึง | ข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านหรือหน่วยงานของท่านบางครั้ง    |
| ระดับ 2 หรือ น้อยสุด    | หมายถึง | ข้อความดังกล่าวเกิดขึ้นกับท่านหรือหน่วยงานของท่านน้อยครั้ง   |
| ระดับ 1 หรือ น้อยที่สุด | หมายถึง | ข้อความดังกล่าวแทบจะไม่เกิดขึ้นกับท่านหรือหน่วยงานของท่าน    |

ข้อความ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านนโยบาย					
1. ทีมบริหารกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม					
2. ท่านเห็นด้วยกับนโยบายดำเนินงาน ปรับโครงสร้างการบริหารภายใน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการของแต่ละหน่วยงาน					

ข้อความ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความรู้</b>					
3. ท่านมีความเข้าใจ เกี่ยวกับแนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA)					
4. ท่านมีความเข้าใจ เกี่ยวกับกลยุทธ์การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (Total Quality Management, TQM)					
5. ท่านมีความเข้าใจ เกี่ยวกับหลักการและวิธีการต่างๆ ของ 5ส					
<b>ด้านความมุ่งมั่น/เห็นความสำคัญ</b>					
6. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล					
7. ท่านเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในเรื่องคุณภาพงานบริการ					
8. ท่านเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการภายนอกโรงพยาบาลทันตกรรม (ผู้ป่วย,ญาติ, และครอบครัว, นักศึกษาทันตแพทย์) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน					
9. ท่านเห็นความสำคัญในการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการภายในโรงพยาบาลทันตกรรม (บุคลากรของคณะฯ) เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน					
<b>ด้านการทำงานเป็นทีม</b>					
10. ทุกคนในหน่วยงานต่างมีความเชื่อถือซึ่งกันและกัน					
11. ท่านมีโอกาสปรึกษา แนวทางการแก้ไขปัญหา กับเพื่อนร่วมงาน					
12. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
13. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
14. ท่านได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ในการพัฒนาระบบงานที่เหมาะสม					

ข้อความ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
15. ท่านได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น ในการพัฒนาระบบงานที่เหมาะสม					
16. ท่านมีโอกาสเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานเสมอๆ					
17. ข้อคิดเห็นของท่านได้รับการพิจารณาอย่างมีเหตุผล					
18. ข้อเสนอของท่านได้รับการตอบสนองอย่างดี					
19. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นทีมเล็กๆ เป็นประจำ					
20. หน่วยงานของท่านแก้ปัญหา โดยการทำงานเป็นทีม					
21. ทีมงานของท่านมุ่งมั่นแก้ปัญหาจนสำเร็จ ไม่ทอดย					
22. ท่านมีการแสดงความเห็น และความรู้สึกอย่างอิสระในทีมที่ทำงานร่วมกัน					
23. ทีมงานของท่าน หาข้อสรุปอย่างมีเห็นผลได้ไม่ยาก					
24. การตัดสินใจของทีมงาน ขึ้นอยู่กับคนส่วนใหญ่					
25. หัวหน้าของท่าน ไม่พยายามชักนำการตัดสินใจของทีมงาน					
26. หัวหน้าของท่าน ยอมรับผลการตัดสินใจของทีมงาน					
27. ทีมงานมีการกระจายความรับผิดชอบให้ทุกคนในทีม					
28. ศักดิ์ศรี และชื่อเสียงจากความสำเร็จเป็นของทีมงาน					
29. การตัดสินใจของทีมงาน มีผลในทางปฏิบัติ					
<b>ด้านการปรับปรุงระบบงาน</b>					
30. บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความเป็นมิตรไมตรีต่อกัน					
31. เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในหน่วยงาน หรือในทีมงาน ท่านพร้อมที่จะแก้ไขและปรับปรุงให้ดีขึ้น					
32. ท่านมีการใช้วิธีคิดอย่างเป็นระบบในการแก้ปัญหา					
33. ท่านมีความพยายามที่จะใช้ข้อมูล เป็นพื้นฐานของการตัดสินใจ					
34. งานที่ท่านทำอยู่ สามารถปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่านี้ได้					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคล  
**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและกรอกข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ  ชาย  หญิง 2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา  
 ปวช.  อนุปริญญา  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก  อื่นๆ ระบุ.....
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
5. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง  
 แพทย์/ทันตแพทย์  พยาบาล  เภสัชกร  ผู้ช่วยทันตแพทย์  ช่างทันตกรรม  
 จนท. เวชระเบียน  จนท. การเงิน  อื่น ๆ ระบุ.....
6. ท่านเคยผ่านหลักสูตรการบริหาร การอบรม/ดูงานในกิจกรรมคุณภาพ เหล่านี้หรือไม่
- |  |                              |                                 |
|--|------------------------------|---------------------------------|
| 6.1 QC /QA/CQI/TQM                       | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.2 กิจกรรม 5 ส                          | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.3 กิจกรรมการพัฒนาองค์กร/ทรัพยากรมนุษย์ | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.4 การทำงานเป็นทีม                      | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.5 การประเมินตนเอง                      | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.6 การบริหารองค์กรตามแนวคิดทฤษฎีใหม่    | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.7 การบริการสู่ความเป็นเลิศ             | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.8 การบริหารความขัดแย้ง                 | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
| 6.9 อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ | <input type="checkbox"/> เคย | <input type="checkbox"/> ไม่เคย |
- โปรดระบุ.....  
 .....

ข้อมูลตั้งแต่ข้อ 7-9 สำหรับผู้บริหาร

7. ตำแหน่งบริหารที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน  
 รองคณบดี  ผู้ช่วยคณบดี  หัวหน้าฝ่าย  หัวหน้างาน  หัวหน้าหน่วย
8. ระยะเวลาที่ท่านดำรงตำแหน่งผู้บริหารในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี.....เดือน

ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม.

โรงพยาบาลทันตกรรม

## แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความรู้ของบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) และเพื่อจะ  
ได้ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการจัดอบรม/ พัฒนาบุคลากรในอนาคต โรงพยาบาลทันตกรรมจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบ  
สอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องลงชื่อ ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างระบบพัฒนา  
คุณภาพโรงพยาบาล และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาคืนแบบสอบถามที่ธุรการโรงพยาบาลทันตกรรม จะเป็นพระคุณยิ่ง

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและกรอกข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ  ชาย  หญิง 2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา  
 ปวช.  อนุปริญญา  ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก  อื่นๆ ระบุ.....
4. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
5. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานในตำแหน่ง  
 แพทย์/ทันตแพทย์  พยาบาล  เภสัชกร  ผู้ช่วยทันตแพทย์  ช่างทันตกรรม  
 จนท. เวชระเบียน  จนท. การเงิน  อื่น ๆ ระบุ.....
6. ท่านเคยผ่านหลักสูตรการบริหาร การอบรม/ดูงานในกิจกรรมคุณภาพ เหล่านี้หรือไม่  
6.1 QC /QA/CQI/TQM  เคย  ไม่เคย  
6.2 กิจกรรม 5 ส  เคย  ไม่เคย  
6.3 กิจกรรมการพัฒนางานองค์กร/ทรัพยากรมนุษย์  เคย  ไม่เคย  
6.4 การทำงานเป็นทีม  เคย  ไม่เคย  
6.5 การประเมินตนเอง  เคย  ไม่เคย  
6.6 การบริหารองค์กรตามแนวคิดทฤษฎีใหม่  เคย  ไม่เคย  
6.7 การบริการสู่ความเป็นเลิศ  เคย  ไม่เคย  
6.8 การบริหารความขัดแย้ง  เคย  ไม่เคย  
6.9 อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพ  เคย  ไม่เคย  
โปรดระบุ.....

ข้อมูลตั้งแต่ข้อ 7-9 สำหรับผู้บริหาร

6. ตำแหน่งบริหารที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน

- รองคณบดี  ผู้ช่วยคณบดี  หัวหน้าฝ่าย  หัวหน้างาน  หัวหน้าหน่วย

7. ระยะเวลาที่ท่านดำรงตำแหน่งผู้บริหารในตำแหน่งปัจจุบัน.....ปี.....เดือน
8. ความตั้งใจและความมุ่งมั่นของท่านในการรับตำแหน่งปัจจุบัน
- ตั้งใจ       ไม่ตั้งใจ (แต่ไม่มีทางเลือก)

ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คำชี้แจง

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ได้หัวข้อ "ถูกต้อง" "ไม่ถูกต้อง" หรือ "ไม่แน่ใจ" และถ้าท่านมีข้อสงสัยใดๆ กรุณาเขียนได้หัวข้อ "ข้อสงสัย"

ข้อความ	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ไม่แน่ใจ	ข้อสงสัย
1. คุณภาพหมายถึง การให้บริการที่ได้มาตรฐานวิชาชีพ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ				
2. ปัจจัยที่กำหนดทิศทางของการพัฒนาคุณภาพ มีดังต่อไปนี้				
2.1 นโยบายรัฐบาล				
2.2 นโยบายของโรงพยาบาล				
2.3 สภาวะของเศรษฐกิจ				
2.4 สภาวะของสังคม				
2.5 สภาวะของสิ่งแวดล้อม				
2.6 เทคโนโลยี				
2.7 ศักยภาพของบุคลากร				
2.8 วัสดุ อุปกรณ์ และโครงสร้างกายภาพของโรงพยาบาล				
2.9 ความต้องการของผู้ใช้บริการ				
3. ต่อไปนี้เป็นข้อความที่มักจะพูดถึงกันบ่อย เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)				
3.1 กิจกรรม 5ส เป็นกิจกรรมพื้นฐานของ HA				
3.2 กิจกรรม QC, QA, ESB เป็นกิจกรรมคุณภาพชนิดหนึ่ง แต่ไม่เกี่ยวข้องกับ HA				
3.3 กิจกรรมควบคุมคุณภาพ (QC) เป็นกิจกรรมที่มองปัญหา ตั้งแต่แก้ปัญหา โดยใช้เครื่องมือคุณภาพ (ปัญหา + ทีม + เครื่องมือคุณภาพ)				

ข้อความ	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ไม่แน่ใจ	ข้อสงสัย
3.4 กิจกรรมประกันคุณภาพ (QA) หมายถึง การทำงานเป็นทีม ให้สอดคล้องกับมาตรฐานโดยใช้เครื่องมือคุณภาพ (มาตรฐาน + ทีม + เครื่องมือคุณภาพ)				
3.5 ISO เป็นระบบประกันคุณภาพชนิดหนึ่ง				
3.6 การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เป็นการประกันคุณภาพที่ต่อเนื่อง จนสามารถยกมาตรฐานได้สูงขึ้น				
3.7 การพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เป็นการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทุกหน่วยงานทุกระดับ ทุกขั้นตอนของการทำงาน				
3.8 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) หมายถึง การที่โรงพยาบาลทำกิจกรรม TQM ประเมิน/ ศึกษาตนเอง และรับการรับรองจากองค์กรภายนอก				
4. สิ่งที่ต้องปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล				
4.1 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ				
4.2 แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน				
4.3 สร้างระบบพัฒนาคุณภาพ				
4.4 สร้างคู่มือการปฏิบัติงาน				
4.5 ให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางของโรงพยาบาล				
4.6 ใช้เครื่องมือคุณภาพ (เช่น แผนภูมิแกงปลา, กราฟ) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลให้ชัดเจน				
4.7 บริการที่มุ่งประโยชน์สูง โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด				
4.8 ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงาน				
4.9 สร้างองค์กรเรียนรู้ เพื่อสู่การพัฒนาคุณภาพที่ยั่งยืน (เช่น ร่วมแรงร่วมใจ, บุคลากรเก่ง, คิดอย่างเป็นระบบ ฯลฯ)				

ข้อความ	ถูก ต้อง	ไม่ถูก ต้อง	ไม่แน่ ใจ	ข้อสงสัย
4.10 ทำวิจัยควบคู่กับการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ				
5. มาตรฐานที่ต้องมีในการพัฒนาโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA				
5.1 พันธกิจ เป้าหมาย นโยบาย และวัตถุประสงค์				
5.2 การพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วย				
5.3 จริยธรรมองค์กร				
5.4 การจัดองค์กร และการบริหารงาน				
5.5 การจัดการทรัพยากรบุคคล				
5.6 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล				
5.7 สิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่				
5.8 เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก				
5.9 กระบวนการให้บริการ				
5.10 ระบบสารสนเทศ				

ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม.

โรงพยาบาลทันตกรรม



แบบสอบถามความคาดหวังก่อนการได้รับการบริการและความพึงพอใจภายหลังการได้รับการ  
บริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

แบบสอบถามชุดที่ 1 ความคาดหวังก่อนการได้รับการบริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม

2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรมจำนวน 41 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  หญิง  ชาย
2. อายุ.....ปี
3. อายุบุตร / หลาน.....ปี (กรณีผู้ปกครองนำบุตร / หลานมารับบริการ)
4. ระดับการศึกษา  
 ไม่เคยเข้าเรียนในโรงเรียน  ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา  
 อนุปริญญา / ประกาศนียบัตร  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ  
 ไม่ได้ทำงาน / แม่บ้าน  รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ  รับจ้างทั่วไป  
 ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว  เกษตร / ประมง  ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท  
 อื่น ๆ ระบุ.....
6. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน  
 น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน  5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน  
 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน  20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน  
 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน  มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน
7. การจ่ายค่ารักษาพยาบาล  
 เบิกได้ทั้งหมด  เบิกได้ทั้งหมดยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษ  
 เบิกได้บางส่วน  จ่ายเองทั้งหมด  อื่น ๆ ระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่มารับบริการที่ รพ.ทันตกรรม  
 1 ครั้ง  มากกว่า 1 ครั้ง คือ.....ครั้ง
9. การเลือกรับบริการที่ รพ.ทันตกรรม  
 เลือกเอง  มีผู้แนะนำมา ระบุ.....
10. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ รพ.ทันตกรรม  
 รักษาโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ  เดินทางมาสะดวก  เจ้าหน้าที่ให้บริการอริยาไยดี  
 อุปกรณ์พร้อมและทันสมัย  ผลการรักษาเป็นที่พึงพอใจ  เป็น รพ. ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน  
 ค่ารักษาเหมาะสม  ลองมารับบริการเป็นครั้งแรก  อื่น ๆ ระบุ.....

## ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

กรุณาอ่านข้อความการบริการทางด้านซ้ายมือและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความคาดหวังของท่านต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม ก่อนเข้ารับบริการ

มาก	หมายถึง	ท่านมีความคาดหวังต่อการบริการข้อนั้น ๆ มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความคาดหวังต่อการบริการข้อนั้น ๆ ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความคาดหวังต่อการบริการข้อนั้น ๆ น้อย
ไม่คาดหวัง	หมายถึง	ท่านไม่มีความคาดหวังต่อการบริการข้อนั้น ๆ
ไม่มีความคิดเห็น	หมายถึง	ท่านไม่มีความคิดเห็นต่อการบริการข้อนั้น ๆ

การบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คาดหวัง	ไม่มีความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ มีความสม่ำเสมอทั้งคำพูดและการกระทำ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตรอย่างรวดเร็ว สะดวก และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ และอธิบายรายละเอียดการรับบริการขั้นตอนไปให้อย่างเข้าใจง่าย					
5. ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการเหมาะสม					
6. ทันตแพทย์ผู้ในการรักษารับผิดชอบต่อการรักษา					
7. ขั้นตอนการจ่ายค่ารักษาสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
8. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ					
9. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ รับฟังปัญหาของท่าน					
10. ท่านได้รับคำอธิบายถึงสิทธิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษา					
11. ท่านได้รับการตรวจโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ					
12. ทันตแพทย์ผู้รักษาให้คำแนะนำเชิงวิชาการมากกว่าเชิงธุรกิจ					
13. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาให้คำแนะนำโดยอธิบายรายละเอียดให้เข้าใจได้ง่าย					
14. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาอธิบายแผนการรักษาขั้นตอนไปให้ทราบ					

การบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คาดหวัง	ไม่มีความคิดเห็น
15. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา					
16. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษา					
17. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งให้ผู้รับบริการใช้วิธีการรักษาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
18. ผลการรักษาเป็นไปตามที่ท่านต้องการ					
19. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนนัดตรวจในครั้งต่อไป					
20. รพ. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่การคมนาคมสะดวกท่านสามารถเดินทางมารับบริการได้โดยง่าย					
21. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ แต่งกายเหมาะสม					
22. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษามีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
23. เจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือทันตแพทย์มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
24. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษามีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
25. อุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา ทันสมัย สะอาด และมีเพียงพอ					
26. สถานที่ใน รพ. โดยทั่วไป ทันสมัย สะอาด ร่มรื่น สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก					
27. รพ. จัดให้มีสถานที่นั่งรอรับบริการไว้เพียงพอและสะอาด					
28. รพ. จัดให้มีสื่อความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลรักษาฟัน เช่น บอร์ด วิดีโอ ที่น่าสนใจและมีประโยชน์					
29. รพ. จัดให้มีเอกสาร/แผ่นพับ/ใบปลิว เกี่ยวกับการดูแลช่องปากและฟัน สำหรับแจกให้ผู้รับบริการ					
30. รพ. จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการไว้เพียงพอ สะอาดและปลอดภัย					
31. รพ. จัดให้มีร้านอาหารอย่างเพียงพอ สะอาด และสะดวก					
32. รพ. จัดให้มีป้ายบอกตำแหน่ง สถานที่บริการต่างๆ					

การบริการ	ระดับความคาดหวังก่อนเข้ารับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่คาดหวัง	ไม่มีความคิดเห็น
33. เจ้าหน้าที่ / ทันตแพทย์ ตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ของท่าน อย่างชัดเจน ละเอียด และเข้าใจง่าย					
34. รพ. จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการ ให้บริการของ รพ. อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
35. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ แนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้ บริการ/รักษา					
36. ค่ารักษาเหมาะสม					
37. ระยะเวลาในการนัดตรวจครั้งต่อไป เหมาะสม					
38. ไม่มีการเลื่อนนัด / เลื่อนน้อยครั้ง					
39. การเลื่อนนัดมีเหตุผลเหมาะสม เจ้าหน้าที่อธิบายให้ ทราบก่อนทุกครั้ง					
40. บริเวณต่างๆของ รพ. ปลอดภัยทั้งในและนอกเวลาราชการ					
41. อื่น ๆ ระบุ.....					

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดที่ 2 ความพึงพอใจภายหลังการได้รับการบริการของผู้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม  
คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม

2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังการได้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม  
จำนวน 41 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ  หญิง  ชาย
2. อายุ.....ปี
3. อายุบุตร / หลาน.....ปี (กรณีผู้ปกครองนำบุตร / หลานมารับบริการ)
4. ระดับการศึกษา
 

<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าเรียนในโรงเรียน	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา
<input type="checkbox"/> อนุปริญญา / ประกาศนียบัตร	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input checked="" type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ
 

<input type="checkbox"/> ไม่ได้ทำงาน / แม่บ้าน	<input type="checkbox"/> รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	<input type="checkbox"/> เกษตร / ประมง	<input type="checkbox"/> ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....		
6. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน
 

<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 5,000 - 10,000 บาทต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 10,001 - 20,000 บาทต่อเดือน	<input type="checkbox"/> 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน
<input type="checkbox"/> 30,001 - 40,000 บาทต่อเดือน	<input type="checkbox"/> มากกว่า 40,000 บาทต่อเดือน
7. การจ่ายค่ารักษาพยาบาล
 

<input type="checkbox"/> เบิกได้ทั้งหมด	<input type="checkbox"/> เบิกได้ทั้งหมดยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษ
<input type="checkbox"/> เบิกได้บางส่วน	<input type="checkbox"/> จ่ายเองทั้งหมด <input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่มารับบริการที่ รพ.ทันตกรรม
 

<input type="checkbox"/> 1 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 1 ครั้ง คือ.....ครั้ง
----------------------------------	--
9. การเลือกรับบริการที่ รพ.ทันตกรรม
 

<input type="checkbox"/> เลือกเอง	<input type="checkbox"/> มีผู้แนะนำมา ระบุ.....
-----------------------------------	---
10. เหตุผลที่เลือกมารับบริการที่ รพ.ทันตกรรม
 

<input type="checkbox"/> รักษาโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	<input type="checkbox"/> เดินทางมาสะดวก	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอภัยาคัยดี
<input type="checkbox"/> อุปกรณ์พร้อมและทันสมัย	<input type="checkbox"/> ผลการรักษเป็นที่พึงพอใจ	<input type="checkbox"/> เป็น รพ. ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน
<input type="checkbox"/> ค่ารักษาเหมาะสม	<input type="checkbox"/> ลองมารับบริการเป็นครั้งแรก	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายหลังการได้รับบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

กรุณาอ่านข้อความการบริการทางด้านซ้ายมือและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ ตามความพึงพอใจที่ท่านได้รับจากการบริการ

มาก	หมายถึง	ท่านพึงพอใจในการบริการข้อนั้นๆ มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านพึงพอใจในการบริการข้อนั้นๆ ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านพึงพอใจในการบริการข้อนั้นๆ น้อย
ไม่พึงพอใจ	หมายถึง	ท่านไม่พึงพอใจในการบริการข้อนั้นๆ
ไม่มีความคิดเห็น	หมายถึง	ท่านไม่มีความคิดเห็นต่อการบริการข้อนั้น ๆ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่มีความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ มีความสม่ำเสมอทั้งคำพูดและการกระทำ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการทำบัตรอย่างรวดเร็ว สะดวก และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้คำแนะนำ และอธิบายรายละเอียดการรับบริการขั้นต่อไปให้อย่างเข้าใจง่าย					
5. ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการเหมาะสม					
6. ทันตแพทย์ผู้ในการรักษารับผิดชอบต่อการรักษา					
7. ขั้นตอนการจ่ายค่ารักษาสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
8. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้ความช่วยเหลือ					
9. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ รับฟังปัญหาของท่าน					
10. ท่านได้รับคำอธิบายถึงสิทธิของผู้รับบริการก่อนเข้ารับการรักษา					
11. ท่านได้รับการตรวจโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ					
12. ทันตแพทย์ผู้รักษาให้คำแนะนำเชิงวิชาการมากกว่าเชิงธุรกิจ					
13. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาให้คำแนะนำโดยอธิบายรายละเอียดให้เข้าใจได้ง่าย					
14. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาอธิบายแผนการรักษาขั้นต่อไปให้ทราบ					

การบริการ	ระดับความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่มีความคิดเห็น
15. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา					
16. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษา					
17. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษาส่งใช้วิธีการรักษาที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
18. ผลการรักษาเป็นไปตามที่ท่านต้องการ					
19. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนนัดตรวจในครั้งต่อไป					
20. รพ. ตั้งอยู่ในสถานที่ที่การคมนาคมสะดวกท่านสามารถเดินทางมารับบริการได้โดยง่าย					
21. เจ้าหน้าที่ทันตแพทย์ แต่งกายเหมาะสม					
22. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษามีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
23. เจ้าหน้าที่ที่ช่วยเหลือทันตแพทย์มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ					
24. ทันตแพทย์ผู้ให้การรักษามีอัธยาศัยดี พุดจาสุภาพ					
25. อุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา ทันสมัย สะอาด และมีเพียงพอ					
26. สถานที่ใน รพ. โดยทั่วไป ทันสมัย สะอาด ร่มรื่น สวยงาม อากาศถ่ายเทสะดวก					
27. รพ. จัดให้มีสถานที่นั่งรอรับบริการไว้เพียงพอและสะอาด					
28. รพ. จัดให้มีสื่อความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการดูแลรักษาฟัน เช่น บอร์ด วีดีโอ ที่น่าสนใจและมีประโยชน์					
29. รพ. จัดให้มีเอกสาร/แผ่นพับใบปลิว เกี่ยวกับการดูแลช่องปากและฟัน สำหรับแจกให้ผู้รับบริการ					
30. รพ. จัดให้มีห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการไว้เพียงพอ สะอาดและปลอดภัย					
31. รพ. จัดให้มีร้านอาหารอย่างเพียงพอ สะอาด และสะดวก					
32. รพ. จัดให้มีป้ายบอกตำแหน่ง สถานที่บริการต่างๆ					

การบริการ	ระดับความพึงพอใจภายหลังการรับบริการ				
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พึงพอใจ	ไม่มีความคิดเห็น
33. เจ้าหน้าที่ / ทันตแพทย์ ตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ของท่าน อย่างชัดเจน ละเอียด และเข้าใจง่าย					
34. รพ. จัดให้มีการเผยแพร่ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการของ รพ. อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย					
35. เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์ แนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้บริการ/รักษา					
36. ค่ารักษาเหมาะสม					
37. ระยะเวลาในการนัดตรวจครั้งต่อไป เหมาะสม					
38. ไม่มีการเลื่อนนัด / เลื่อนน้อยครั้ง					
39. การเลื่อนนัดมีเหตุผลเหมาะสม เจ้าหน้าที่อธิบายให้ทราบก่อนทุกครั้ง					
40. บริเวณต่างๆของ รพ. ปลอดภัยทั้งในและนอกเวลาราชการ					
41. อื่น ๆ ระบุ.....					

ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



## แบบสอบถามการประเมินคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลคุณภาพบริการของคลินิกรวม 2 ตามการรับรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6 ประจำปีการศึกษา 2543 ระหว่างการปฏิบัติงาน ณ คลินิกรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงพัฒนาการบริการของคลินิกรวม 2 ต่อไป และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพบริการด้านต่างๆของคลินิกรวม 2 ได้แก่

- ด้านการจัดการเรียนการสอนคลินิก
- ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกศึกษาและการเงิน
- ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ตามจุดต่างๆ : จุดจ่ายผู้ป่วย จุดจ่ายเครื่องมือ 1 และจุดจ่ายเครื่องมือ 2
- ด้านการจัดระบบและสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการด้านต่างๆของคลินิกรวม 2

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาคืนแบบสอบถามที่คุณรักษา ดันติสารศาสน์ ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

คณะผู้วิจัย:

งามพิศ อักษรไพโร-ซิกส์

รัชดา ดันติสารศาสน์

หมายเหตุ: งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัย "การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเข้าสู่การพัฒนาระบบคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์" ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากเงินรายได้ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ประเภทการวิจัยสถาบัน ประจำปี 2543

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ชั้นปีการศึกษา  ปีที่ 5  ปีที่ 6
2. กลุ่มการปฏิบัติงาน  กลุ่ม A  กลุ่ม B
2. เพศ  ชาย  หญิง
3. อายุ.....ปี
4. ผลการเรียนสะสมล่าสุด (GPA).....

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2

### คำแนะนำในการตอบ

ความหมายของระดับคุณภาพบริการ คิดได้จากร้อยละ หรือ % ตามการรับรู้ของท่าน

ระดับ 5 หรือ มากที่สุด	คือ ระหว่าง 81-100%
ระดับ 4 หรือ มาก	คือ ระหว่าง 61-80%
ระดับ 3 หรือ ปานกลาง	คือ ระหว่าง 41-60%
ระดับ 2 หรือ น้อย	คือ ระหว่าง 21-40%
ระดับ 1 หรือ น้อยที่สุด	คือ ระหว่าง 0-20%

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียงช่องเดียว ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

หัวข้อเรื่อง	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
คุณภาพบริการของคลินิกรวม 2			✓		

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการจัดการเรียนการสอนในคลินิก</b>					
1. ท่านคิดว่าการจัดตารางปฏิบัติงานของนักศึกษาในคลินิกมีความเหมาะสม (แบบปฏิบัติงานทั้งวันโดยสลับวัน)					
2. ท่านเห็นด้วยกับการจัดกลุ่มนักศึกษาละกันระหว่างชั้นปีที่ 5 และ 6					
3. ท่านเห็นด้วยกับการปฏิบัติงานที่มี operator และ assistant					
4. ท่านเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดอาจารย์นิเทศงานทันตกรรมอนุรักษ์ (ตามกลุ่มนักศึกษา)					
5. ท่านเห็นด้วยกับรูปแบบการจัดอาจารย์นิเทศงานทันตกรรมประดิษฐ์ (แบบไม่แบ่งกลุ่ม)					
6. ในระหว่างการดูแลรักษาผู้ป่วย อาจารย์นิเทศงาน (โดยรวม) ให้คำปรึกษาแก่ท่านเป็นอย่างดี					
7. อาจารย์นิเทศงาน (โดยรวม) เอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยของท่านอย่างสม่ำเสมอในระหว่างที่ท่านดูแลรักษาผู้ป่วย					

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. อาจารย์ในเทศงาน (โดยรวม) มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยของท่านอย่างเหมาะสม					
9. อาจารย์ที่ปรึกษากลุ่ม ของงานทันตกรรมอนุรักษ์ ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาของท่านอย่างเหมาะสม					
10. อาจารย์ที่ปรึกษากลุ่ม ของงานทันตกรรมประดิษฐ์ ปฏิบัติหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาของท่านอย่างเหมาะสม					
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียน</b>					
11. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา					
12. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและให้บริการแก่นักศึกษา ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
13. เจ้าหน้าที่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
14. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนของงานที่ตนดูแลเป็นอย่างดี					
15. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
16. เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อให้การบริการราบรื่น					
17. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ และใช้วาจาที่เหมาะสมต่อนักศึกษา					
18. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่านต่อการบริการของหน่วย					
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยของนักศึกษาอย่างเหมาะสม					
20. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
<b>ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกศึกษาและการเงิน</b>					
21. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา					
22. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและให้บริการแก่นักศึกษา ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
23. เจ้าหน้าที่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
24. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนของงานที่ตนดูแลเป็นอย่างดี					
25. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
26. เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้การบริการราบรื่น					
27. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ และใช้วาจาที่เหมาะสมต่อนักศึกษา					
28. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่านต่อการบริการของหน่วย					
29. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยของนักศึกษาอย่างเหมาะสม					
30. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
<b>ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ตามจุดต่างๆ</b>					
<b>จุดจ่ายผู้ป่วย</b>					
31. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา					
32. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นและให้บริการแก่นักศึกษา ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
33. เจ้าหน้าที่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
34. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนของงานที่ตนดูแลเป็นอย่างดี					
35. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
36. เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบ เพื่อให้การบริการราบรื่น					
37. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ และใช้วาจาที่เหมาะสมต่อนักศึกษา					
38. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่านต่อการบริการของหน่วย					
39. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยของนักศึกษาอย่างเหมาะสม					
40. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
จุดจ่ายเครื่องมือ 1					
41. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา					
42. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นและให้บริการแก่นักศึกษา ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
43. เจ้าหน้าที่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
44. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนของงานที่ตนดูแล เป็นอย่างดี					
45. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
46. เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อให้การบริการราบรื่น					
47. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ และใช้วาจาที่เหมาะสมต่อนักศึกษา					
48. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่านต่อการบริการของหน่วย					
49. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยของนักศึกษาอย่างเหมาะสม					
50. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
จุดจ่ายเครื่องมือ 2					
51. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงต่อเวลา					
52. เจ้าหน้าที่ที่กระตือรือร้นและให้บริการแก่นักศึกษา ในช่วงเวลาที่เหมาะสมและรวดเร็ว					
53. เจ้าหน้าที่ติดตามงานอย่างสม่ำเสมอ					
54. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลและขั้นตอนของงานที่ตนดูแล เป็นอย่างดี					
55. เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการแก่นักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ					
56. เจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบเพื่อให้การบริการราบรื่น					
57. เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมสติ/อารมณ์ และใช้วาจาที่เหมาะสมต่อนักศึกษา					

หัวข้อ	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
58. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่านต่อการบริการ ของหน่วย					
59. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยของนักศึกษาอย่างเหมาะสม					
60. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานร่วมกับผู้ร่วมงานอื่นที่ เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
<b>ด้านการจัดระบบและสิ่งแวดล้อม</b>					
61. มีการชี้แจงอย่างชัดเจนในเรื่องระเบียบข้อบังคับและ วิธีปฏิบัติงาน ในคลินิกก่อนนักศึกษาขึ้นคลินิก					
62. มีการจัดคู่มือหรือระเบียบการปฏิบัติงานคลินิกรวม 2 ที่ชัดเจน					
63. มีการจัดเก็บระบบเอกสาร อย่างเป็นระเบียบ ง่ายต่อ การค้นหา					
64. มีการจัดสิ่งแวดล้อมภายในคลินิกรวม 2 ที่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นรบกวน เช่น ฝาเพดาน ผนังห้อง แก้วน้ำทำพื้น					
65. มีการจัดสิ่งแวดล้อมภายนอกคลินิกรวม 2 ที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ไม่มีกลิ่นรบกวน เช่น แก้วน้ำโรง ตรวจ สวนหย่อม					
66. มีการเอาใจใส่ ดูแล แก้วน้ำทำพื้น ให้อยู่ในสภาพพร้อมที่ จะใช้งาน					
67. มีมาตรการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ ในคลินิก ที่ ครอบคลุมทั้ง 3 ส่วน คือ การป้องกันตนเองของทันต บุคลากร, การป้องกันการปนเปื้อนขณะให้บริการ และ การควบคุมการทำลายเชื้อและทำให้ปราศจากเชื้อของ เครื่องมือ อุปกรณ์ วัสดุทันตกรรมหลังการใช้งาน					
68. มีการแยกขยะในคลินิก ที่ชัดเจน เช่น ขยะติดเชื้อ ขยะ ไม่ติดเชื้อ และขยะอันตราย					
69. มีการปรับปรุงการจัดระบบและสิ่งแวดล้อมในคลินิก อย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการในคลินิกรวม 2

ด้านการจัดการเรียนการสอนในคลินิก

.....

.....

.....

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเวชระเบียน

.....

.....

.....

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่คลินิกศึกษาและการเงิน

.....

.....

.....

ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ตามจุดต่างๆ

จุดจ่ายผู้ป่วย

.....

.....

.....

จุดจ่ายเครื่องมือ 1

.....

.....

.....

จุดจ่ายเครื่องมือ 2

.....

.....

.....

ด้านการจัดระบบและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม.

HN.....

สำหรับผู้วิจัย

□□□□

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม  
ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนในคลินิกรวม ประจำปีการศึกษา 2543**

**คำชี้แจง**           แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกรวมในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง โดยไม่ต้องลงชื่อ ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงพัฒนางานระบบการเรียนการสอนในคลินิกต่อไป และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่2 ความพึงพอใจของท่านต่อบริการด้านต่างๆ

ส่วนที่3 ข้อเสนอแนะต่อบริการของคลินิกรวม

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาคืนแบบสอบถามที่เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

คณะผู้วิจัย

รัชดา ตันติสารศาสน์

งามพิศ อักษรไพโร



แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการจัดเรียงการสอนในคลินิกรวม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและกรอกข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษา  อนุปริญญา  ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

เกษตรกรรม  รับจ้างหรือแรงงาน  รับราชการ  ค้าขายหรือธุรกิจ

แม่บ้าน  นักศึกษาหรือนักเรียน  พนักงานรัฐวิสาหกิจ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. ท่านเคยมารับบริการคลินิกนักศึกษาหรือไม่

เคย  ไม่เคย

6. ถ้าเคย เคยมาแล้วกี่ครั้ง.....ครั้ง

1 - 5 ครั้ง  6 - 10 ครั้ง  11 - 15 ครั้ง  16 - 20 ครั้ง  มากกว่า 20 ครั้ง

7. สาเหตุที่ท่านมารับบริการครั้งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

มาตามนัด  ตรวจฟัน  อุดฟัน  รักษารากฟัน  ซุดหินปูนและรักษาโรคเหงือก

ทำครอบและสะพานฟันปลอม  อื่นๆโปรดระบุ.....

8. วันนี้ท่านได้รับการรักษาอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ตรวจฟัน  เอ็กซเรย์ฟัน  อุดฟัน

ซุดหินปูนและรักษาโรคเหงือก  รักษารากฟัน  ทิมพ์ปาก  ทำฟันปลอม

ทำครอบและสะพานฟัน  อื่นๆโปรดระบุ.....

9. ท่านทราบมาก่อนหรือไม่ว่าโรงพยาบาลทันตกรรมมีการบริการตรวจรักษาฟันโดยนักศึกษาทันตแพทย์ภายใต้การควบคุมดูแลจากอาจารย์ทันตแพทย์

ทราบ (ถ้าทราบให้ตอบข้อ 10)  ไม่ทราบ (ถ้าไม่ทราบให้ตอบข้อ 11)

10. ท่านทราบจากการบริการของคลินิกนักศึกษาจากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เอกสารแผ่นพับแนะนำ  เพื่อน  วิทยุกระจายเสียง  เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

อื่นๆโปรดระบุ.....

11. ท่านทราบหรือไม่ว่าเมื่อท่านใช้บริการคลินิกนักศึกษาแล้ว ท่านจะเสียค่าบริการพยาบาลสูงกว่าคลินิกอื่น

ทราบ  ไม่ทราบ

12. ท่านมีความเห็นเกี่ยวกับค่าบริการพยาบาลครั้งนี้อย่างไรบ้าง

แพงมาก  แพง  เหมาะสม  ถูก

ถูกมาก  ไม่ต้องเสียค่าบริการพยาบาล

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนในคลินิกรวม

### คำแนะนำในการตอบ

ความหมายของระดับความพึงพอใจ คิดได้จากร้อยละ หรือ % ที่ท่านพอใจ	
ระดับ 5 หรือ พอใจอย่างยิ่ง	คือ พอใจระหว่าง 81-100%
ระดับ 4 หรือ พอใจ	คือ พอใจระหว่าง 61-80%
ระดับ 3 หรือ ปานกลาง	คือ พอใจระหว่าง 41-60%
ระดับ 2 หรือ ไม่พอใจ	คือ พอใจระหว่าง 21-40%
ระดับ 1 หรือ ไม่พอใจอย่างยิ่ง	คือ พอใจระหว่าง 0-20%

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียงช่องเดียว ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
การบริการน้ำดื่ม			✓		

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ปาน กลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>การจัดระบบบริการ</b>					
1. การจัดสถานที่นั่งรอตรวจ					
2. ความสะดวกในการติดต่อเข้ารับบริการ					
3. การให้การต้อนรับและพุดจาของเจ้าหน้าที่					
4. ความสะดวกของขั้นตอนการรับบริการ					
5. เวลาที่เปิดบริการ( 8.30-16.30น)					
6. ความถี่ของการนัด					
7. เวลารอคอยนักศึกษาทันตแพทย์ก่อนการรักษา					
8. เวลารอคอยอาจารย์ทันตแพทย์ก่อนการรักษา					
9. เวลาทำการรักษาของนักศึกษาทันตแพทย์					
10. เวลาตรวจงานของอาจารย์ทันตแพทย์					
11. เวลาการคิดค่ารักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่					
<b>มนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาทันตแพทย์</b>					
12. การให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
13. การมีความอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน					
14. การแสดง ท่าทาง กิริยา ความเหมาะสม					
15. การรับฟังปัญหาเรื่องฟันของท่าน					
16. การเปิดโอกาสให้ท่านซักถามปัญหาเรื่องฟันของท่าน					
<b>คุณภาพการบริการของนักศึกษาทันตแพทย์</b>					
17. การตรงต่อเวลา					
18. การให้การดูแลและใส่ใจต่อการให้บริการ					
19. การได้รับการอธิบายขั้นตอนการรักษาเกี่ยวกับฟันของท่าน					
20. การเตรียมพร้อมของเครื่องมือต่างๆ					

การบริการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างยิ่ง (5)	พอใจ (4)	ปานกลาง (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง (1)
21. ความนุ่มนวลขณะให้บริการ					
22. ความมั่นใจต่อการรับบริการ					
23. ความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการ					
24. การได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
25. คุณภาพงานที่นักศึกษาบริการแก่ท่านโดยรวม					
<b>มนุษยสัมพันธ์ของอาจารย์ทันตแพทย์</b>					
26. การให้ความเป็นกันเองกับท่าน					
27. การมีความอ่อนน้อม สุภาพอ่อนโยน					
28. การแสดง ท่าทาง กิริยา ความเหมาะสม					
29. การรับฟังปัญหาเรื่องฟันของท่านจากนักศึกษา ทันตแพทย์					
30. การเปิดโอกาสให้ท่านซักถามปัญหาเรื่องฟันของ ท่าน					
<b>คุณภาพการบริการของอาจารย์ทันตแพทย์</b>					
31. การตรงต่อเวลา					
32. การดูแลและใส่ใจต่อนักศึกษาขณะนักศึกษาให้ บริการการรักษาแก่ท่าน					
33. การเปิดโอกาสให้นักศึกษาทันตแพทย์ปฏิบัติหน้า ที่ให้บริการการรักษา					
34. ความตั้งใจในการตรวจงาน					
35. ความพร้อมของอาจารย์ในการตรวจงาน					
36. ความละเอียด รอบคอบ ในการตรวจงาน					
37. ความนุ่มนวลในการตรวจงาน					
38. การให้คำปรึกษา ชี้แนะ ช่วยเหลือ วิธีการรักษา แก่นักศึกษา					
39. ความมั่นใจในการตรวจงาน					
40. การติดตามงานและแก้ไขปัญหากแก่นักศึกษา					
41. คุณภาพในการให้บริการโดยรวมของอาจารย์					

**ส่วนที่3**            **ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของคลินิกรวม**

**การจัดระบบบริการ**

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

**เวลาที่ใช้ในการบริการ**

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

**มนุษยสัมพันธ์ของนักศึกษาทันตแพทย์**

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

**คุณภาพการบริการของนักศึกษาทันตแพทย์**

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

**มนุษยสัมพันธ์ของอาจารย์ทันตแพทย์**

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

**คุณภาพการบริการของอาจารย์ทันตแพทย์**

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

**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....  
.....

**ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม.**

รหัสประจำตัวนักศึกษา.....

สำหรับผู้วิจัย

□□□□

**แบบสอบถามการเรียนรู้ของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2**

**ต่อการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาคลินิกทันตกรรมหัตถการ**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 4 ประจำปีการศึกษา 2543 ภาย  
หลังการเข้าร่วมในการปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 5 และ 6 ณ คลินิกรวม 2 โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต  
แพทยศาสตร์ คณะผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อคิดเห็นของท่านจะ  
เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงพัฒนางานระบบการเรียนการสอนในรายวิชาคลินิกทันตกรรมหัตถการรวมทั้งคลินิกรวม  
2 ต่อไป และใคร่ขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบของกิจกรรมการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2

เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้วกรุณาคืนแบบสอบถามที่คุณณฤดี ขอมคง (คลินิกศึกษา) ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

คณะผู้วิจัย

ศริญญา เอกพิทักษ์ดำรง

รัชดา ตันติสารศาสน์

งามพิศ อักษรไพโร-ซิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป และ ข้อมูลเบื้องต้นในการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2

1. เพศ  ชาย  หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ผลการเรียนสะสมล่าสุด (GPA).....

3. ลักษณะของงานที่ท่านได้มีโอกาส สังเกตการณ์ (แต่ไม่ได้ช่วยงานข้างเก้าอี้) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัตถกรรมหัตถการ  วิทยาเอ็นโดดอนท์  ปริทันตวิทยา

ครอบและสะพานฟัน  หัตถกรรมประดิษฐ์  อื่นๆ ระบุ.....

4. ลักษณะของงานที่ท่านได้มีโอกาส ช่วยงานข้างเก้าอี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หัตถกรรมหัตถการ  วิทยาเอ็นโดดอนท์  ปริทันตวิทยา

ครอบและสะพานฟัน  หัตถกรรมประดิษฐ์  อื่นๆ ระบุ.....

5. ท่านได้ร่วมอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษาชั้นปีที่ 5 และ 6 ที่ปฏิบัติงานในกลุ่ม
- ได้ร่วมในทุก case       ได้ร่วมในบาง case       ไม่ได้ร่วม
6. ท่านคิดว่า การเข้าร่วมปฏิบัติงานในลักษณะนี้ เหมาะสมสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ก่อนการปฏิบัติงานในคลินิกจริง
- เหมาะสม  ไม่เหมาะสม  ไม่ทราบ
- เพราะ.....
7. ระยะเวลาที่เข้าร่วมปฏิบัติงานจำนวน 5 ครั้งนี้
- เหมาะสม  ไม่เหมาะสม ควรเป็น.....ครั้ง
8. ช่วงเวลาที่เหมาะสมในการเข้าร่วมปฏิบัติงาน
- ช่วงปิดเทอมใหญ่ก่อนเข้าสู่ชั้นปีที่ 4
- ในระหว่างภาคการศึกษาที่ 1
- ในระหว่างภาคการศึกษาที่ 2 ก่อนเข้าสู่ชั้นปีที่ 5
- อื่นๆโปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 สิ่งที่ได้รับจากการเข้าร่วมในการปฏิบัติงานในคลินิกรวม 2

คำแนะนำในการตอบ

ความหมายของระดับต่างๆ

ระดับ 5 หรือ มากที่สุด	คือ ระหว่าง 81-100%
ระดับ 4 หรือ มาก	คือ ระหว่าง 61-80%
ระดับ 3 หรือ ปานกลาง	คือ ระหว่าง 41-60%
ระดับ 2 หรือ น้อย	คือ ระหว่าง 21-40%
ระดับ 1 หรือ น้อยที่สุด	คือ ระหว่าง 0-20%

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียงช่องเดียว ดังตัวอย่างข้างล่างนี้

หัวข้อเรื่อง	ระดับคุณภาพ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ประโยชน์ที่ได้รับจากการ เข้าร่วมปฏิบัติงาน	✓				

หัวข้อเรื่องต่างๆ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความรู้					
1. ท่านมีความเข้าใจในระเบียบข้อปฏิบัติต่างๆของ คลินิกรวม 2					
2. ท่านมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของการ ช่วยงานช่างเก้าอี้					
3. ท่านมีความเข้าใจในขั้นตอนการเบิกจ่ายเครื่องมือ และวัสดุต่างๆ					
4. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการใช้ เก้าอี้ทำฟัน					
5. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการเตรียมเครื่องมือ ก่อนการปฏิบัติงานในคลินิก					
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการเลือกใช้เครื่องมือ ในการทำงาน					
7. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำ charting, tx.plan					
8. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทะนุบำรุงรักษา เครื่องมือ และ เก้าอี้ทำฟัน					
9. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำให้ปราศจาก เชื้อ ก่อนการปฏิบัติงานในคลินิก					
10. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการทำให้ปราศจาก เชื้อ หลังการปฏิบัติงานในคลินิก					
11.ท่านได้เรียนรู้วิธีการปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยจากการ สังเกตนักศึกษาทันตแพทย์ปี 5 และปี 6					
ด้านทักษะ					
12. ท่านสามารถนำความรู้ในห้องบรรยายมาประยุกต์ ใช้ในคลินิกได้					
13. ท่านอธิบายรายละเอียด ขั้นตอนการรักษาพร้อม ค่าใช้จ่ายในการรักษาอย่างคร่าวๆให้ผู้ป่วยทราบ ได้					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำผู้ป่วยในการดูแล สุขภาพช่องปาก					
15. ท่านร่วมแสดงความคิดเห็นกับ ผู้ให้การรักษา ใน การวางแผนการรักษาผู้ป่วย					



หัวข้อเรื่องต่างๆ	ระดับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
16. ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยเตรียมเครื่องมือและวัสดุต่างๆก่อนให้การรักษาผู้ป่วย					
ด้านเจตคติ					
17. ท่านรู้สึกสนุก เมื่อได้สังเกตการณ์และ/หรือช่วยงานช่างเก้าอี้ นักศึกษาทันตแพทย์ปี 5 และปี 6 ก่อนปฏิบัติงานในคลินิกจริง					
18. การสังเกตการณ์ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ท่านก่อนปฏิบัติงานในคลินิกจริง					
19. การช่วยงานช่างเก้าอี้ช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ท่านก่อนปฏิบัติงานในคลินิกจริง					
20. การสังเกตการณ์ ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ เมื่อปฏิบัติงานในคลินิกจริง					
21. การช่วยงานช่างเก้าอี้ทำให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่จะนำไปประยุกต์ใช้ เมื่อปฏิบัติงานในคลินิกจริง					
22. ท่านคิดว่า การทำงานร่วมกับผู้อื่นทำให้ท่านได้รับประสบการณ์ที่หลากหลาย					
23. ท่านเห็นด้วยว่า การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีผลต่อความสำเร็จในการเรียนรู้แบบร่วมมือกัน					
24. ท่านเห็นด้วยว่า การเรียนรู้แบบร่วมมือกัน จะประสบความสำเร็จได้นั้น นักศึกษาจะต้องกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้ด้วย					

ส่วนที่3 ข้อเสนอแนะต่อรูปแบบของกิจกรรมการเข้าร่วมปฏิบัติงานในคลินิกกรม 2

ด้านความรู้

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

ด้านทักษะ

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

ด้านเจตคติ

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

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

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

ขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้ที่ท่านกรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม.

# ประวัติคณะผู้ดำเนินการวิจัย

## หัวหน้าโครงการ

ชื่อ นางรัชดา ตันติสารศาสน์ (Mrs. Ratchada Tantisarasart)  
สัดส่วนงานวิจัย %

คุณวุฒิ วท.บ.(พยาบาลและผดุงครรภ์) 2525  
ประกาศนียบัตรวิสัญญีวิทยาพยาบาล 2528

ตำแหน่ง พยาบาลชำนาญการระดับ 8

สถานที่ทำงาน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

## ประสบการณ์การวิจัย

รัชดา ตันติสารศาสน์. 2542. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ. โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์". สงขลานครินทร์เวชสาร. 17 ( ต.ค.-ธ.ค. 2542), 263 - 269.

รัชดา ตันติสารศาสน์, งามพิศ อักษรไพโร และภัทราภรณ์ หงษ์สตาร์. 2543 รายงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในคลินิกรวม. สงขลา : คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รัชดา ตันติสารศาสน์, งามพิศ อักษรไพโร-ซิกส์ วิลลภา คชภักดี และหทัยรัตน์ แสงจันทร์. 2543. "ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล", สงขลานครินทร์เวชสาร. 18 ( ต.ค.-ธ.ค. 2542), 245 - 252.

รัชดา ตันติสารศาสน์, งามพิศ อักษรไพโร และภัทราภรณ์ หงษ์สตาร์. 2543. "ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนในคลินิกรวม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์", วิทยาสารทันตแพทยศาสตร์. 50 ( ก.ย.- ต.ค. 2543), 377 - 387.

## ผลงานทางวิชาการ

รัชดา ตันติสารศาสน์. 2544 "บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการบริหารการพยาบาล", วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 21 (ม.ค.-เม.ย.2544), 57 - 64.

รัชดา ตันติสารศาสน์, นฤทธิ ลีพงษ์. 2544 "บทบาทพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยปลุกย้ายฟัน". วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 21 (ก.ย.- ธ.ค.2544), 205 - 213.

รัชดา ตันติสารศาสน์. 2544 "", วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์ 21 (ก.ย.- ธ.ค.2544), 205 - 213.

## ผู้ร่วมโครงการ

### ผู้ร่วมโครงการ 1

ชื่อ	นางงามพิศ ชิกซ์ (Mrs. Ngampis Six) สัดส่วนงานวิจัย %
คุณวุฒิ	ทันตแพทยศาสตรบัณฑิต (ทบ.) 2534 Master of Science in Dental Biomaterials (University of Alabama at Birmingham, USA) 2539
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระดับ 7
สถานที่ทำงาน	ภาควิชาทันตกรรมอนุรักษ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

#### ผลงานตีพิมพ์:

- Six, N.A. (1999). Direct Pulp Capping. *Journal of the Dental Association of Thailand*, September-October, 49(5), 330-341.
- Aksomprai-Six, N. and Panichcharoen, L. (2000) Tunnel preparation and restoration. *Journal of the Dental Association of Thailand*, 50 (2), March-April, 139-151.
- Aksomprai-Six, N., Six, A., Kaeosanit, W., Suriyothai, S. and Wangrangsimakul, K. (2000) Dental Patients' Database in the Evaluation of A Dental Students' Clinic Management. *Journal of the Dental Association of Thailand*, 50 (3), May-June, 221-225.
- Tantisamsart, R., Aksomprai-Six, N. and Yongstar, P. (2000) Clients' Satisfaction on Clinical Instruction of Main Clinic Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Prince of Songkla University. *Journal of the Dental Association of Thailand*. 50 (5), September-October, 377-387.
- Tantisarasart, R., Six, N.A., Kotchapakdi, W., and Saengchan, C. The Readiness of Dental Hospital's staff for the hospital quality improvement system. *Journal of Prince of Songkla University* (In press)
- Decup, F., Six, N.A., Palmier, B., Buch, D., Lasfargues, J.J., Salih, E., and Goldberg, M. (2000). Bone sialoprotein-induced reparative dentinogenesis in the pulp of rat's molar. *Clinical Oral Investigation*, 4(2), 110-119.
- Six, N.A., Lasfargues, J.J. and Goldberg, M. (2000). *In vivo* study of the pulp reaction to Fuji IX, a new glass ionomer restorative material. *Journal of Dentistry*, 28 (6), 413-422.
- Goldberg, M., Six, N., Decup, F., Bourd, K., Palmier, K., Lasfargues, J-J., Salih, E. and Veis, A. (2001) Minéralisation de la pulpe dentaire. *Les cahiers de l'ADF*. 4 (11), 1er trimestre, 25-32.
- Goldberg, M., Six, N., Decup, F., Buch, D., Soheili Majd, E., Lasfargues, J-J., Salih, E. and Stanislawski, L. (2001) Application of bioactive molecules in pulp capping situations. *Advance in Dental Research* 15, 91-95.
- Six, N., Lasfargues, J.-J. and Goldberg, M. (2001) Differential repair responses in the coronal and radicular areas of the exposed rats molar pulp induced by recombinant human bone morphogenetic protein 7 (osteogenic protein-1). *Archives of Oral Biology* 1165, 1-11.
- Six, N., Decup, F., Lasfargues, J.-J., Salih, E., and Goldberg, M. Osteogenic Proteins (Bone Sialoprotein and

Bone Morphogenetic Protein-7) and dental pulp mineralization. *J. Material Science- Materials in Medicine* (In press).

Goldberg, M., Six, N., Decup, F., Bourd, K., Palmier, K., Salih, E., Veis, A. and Lasfargues, J-J. Minéralisation de la pulpe dentaire: apports de l'ingénierie tissulaire aux thérapeutiques de demain en odontologie. *Pathologie Biologie* (In press).

Goldberg, M., Six, N., Decup, F., Lasfargues, J-J., Salih, E., Tompkins K. and Veis, A. Bioactive molecules and the future of pulp therapy. *American Journal of Dentistry* (Accepted for publication).

Six, N., Tompkins K. , Lasfargues, J-J., Veis, A. and Goldberg, M., Effet de molécules ostéogéniques sur la minéralisation pulpaire. *Les cahiers de l'ADF* (Accepted for publication).

รัชดา ตันติสารศาสน์ , 'งามพิศ อักษรไพโร-ซิกส์ วัลลภา คชภักดี และหทัยรัตน์ แสงจันทร์. 2543. "ความพร้อมของบุคลากรในการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล", สงขลานครินทร์เวชสาร, 18 ( ต.ค.-ธ.ค. 2542), 245 - 252.

## ผู้ร่วมโครงการ 2

ชื่อ	ดร.วัลลภา คชภักดี (Dr. Wallapa Kochapakdi) สัดส่วนงานวิจัย %
คุณวุฒิ	วทบ. (พยาบาลและผดุงครรภ์) มหาวิทยาลัยมหิดล 2528 ครุศาสตรบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2532 Doctor of Science in Nursing (Nursing Service Administration) The University of Alabama at Birmingham, USA 2541
ตำแหน่ง	อาจารย์ ระดับ 6
ตำแหน่งบริหาร	รองคณบดีฝ่ายควบคุมคุณภาพ
สถานที่ทำงาน	คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
โทรศัพท์	ต่อ 5006
ผลงานวิจัย	วัลลภา คชภักดี. (2532) การวิเคราะห์การใช้การผูกมัดเพื่อการบำบัดในผู้ป่วยที่มีพฤติกรรมรุนแรงในโรงพยาบาลจิตเวช. <u>วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์</u> , 9(3) 53-60.
ผลงานทางวิชาการ	วัลลภา คชภักดี และณอมศรี อินทนนท์. (2534) <u>คู่มือการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกสำหรับนักศึกษาพยาบาล</u> . สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
	ณอมศรี อินทนนท์ และวัลลภา คชภักดี (2534) <u>ผลการฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกสำหรับนักศึกษาพยาบาล</u> . สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
	อรัญญา เชาวลิต และคณะ. (2535) <u>รูปแบบการกำหนดข้อวินิจฉัยผลการพยาบาลของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</u> , สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

### ผู้ร่วมโครงการ 3

ชื่อ	นางหทัยรัตน์ แสงจันทร์ (Mrs. Hatairat Saengchan) สัดส่วนงานวิจัย %
คุณวุฒิ	พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต พ.ศ. 2541 (ม.มหิดล) วิทยาศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2530 (พยาบาลและผดุงครรภ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
ตำแหน่ง	อาจารย์ระดับ 6
สถานที่ทำงาน	ภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์