



Reference

- Gadallah, M., Zaki. B., Rady. M., Anwer. W., & Sallam, I. (2003). Patient Satisfaction with primary health care services in two districts in lower and upper Egypt. La Revue de Santé de la Méditerranée orientale. 9 (3), 422-430.
- Jaipaul, C., & Rosenthal, G. (2003). Are older patients more satisfied with hospital care than younger patients. Journal of General Internal Medicine. 18 (1), 23-30.
- Kumar, R. (2005). Research methodology – A step-by-step guide for beginners. London: SAGE Publication
- Mahidol University (2008). Institute for population and social research. Mahidol Population Gazette. Volume 17. Retrieved April 28, 2008, from <http://www.ipsr.mahidol.ac.th>
- Ministry of Public Health Thailand, Bureau of Policy and Strategy Ministry of Public Health (2006). Health Policy in Thailand. Retrieved April 28, 2008, from <http://eng.moph.go.th>
- Quintana, J., Gonzalez, N., Bilbao, A., Aizpuru, F., Escobar, A., Esteban, C., et al. (2006). Predictors of patient satisfaction with hospital health care. BMC Health Services Research. 6, 102.
- Stavins, C (2006). Developing employee participation in the patient satisfaction process. Retrieved September 5, 2006, from <http://www.ache.org>

- Thahanthai, T. (2003). Customers' Satisfaction Toward Service at Kantang Hospital, Kantang District, Trang Province, 2003. Master's thesis, College of Public Health, Chulalongkorn University.
- Tokunaga, J., & Imanaka, Y. (2002). Influence of length of stay on patient satisfaction with hospital care in Japan. International Journal for Quality in Health care. 14 (6), 493-502.
- Tokunaga, J., Imanaka, Y., & Nobutomo, K. (2000). Effects of patient demands on satisfaction with Japanese hospital care. International Journal for Quality in Health care. 12 (5), 395-401.
- Tangcharoensatgien, V., Bennett, S., Khongswatt, S., Supacutikul, A., & Mills A. (1999). Patient satisfaction in Bangkok: the impact of hospital ownership and patient payment status. International Journal for Quality in Health care. 11, 309-317.
- United Nations Development Programme [UNDP]. (2007). Thailand Human Development Report 2007. Retrieved April 28, 2008, from <http://www.undp.or.th>
- UNAIDS (2000). Evaluation of the 100% Condom Program in Thailand. Retrieved April 28, 2008, from <http://www.unaids.org>
- World Bank (2007). Development Indicator 2007. Retrieved April 28, 2008, from <http://www.worldbank.or.th>

World Health Organization [WHO] (2007). Country Health System Profile (Basic health Indicators including the U.N. Millennium Development Goals). Retrieved April 28, 2008, from <http://www.who.org>

World Health Organization [WHO] (2003). How can hospital performance be measured and monitored? Retrieved April 28, 2008, from <http://www.euro.who.int/document/e82975.pdf>

World Health Organization [WHO] (2000). Health systems: improving performance. Geneva: World Health Organization.

White, B. (1999). Measuring Patient Satisfaction: How to do it and why bother. Retrieved April 28, 2008, from <http://www.aafp.org>

APPENDICES

Appendix A

Questionnaire (English Version)

Study Questionnaire

		-			
--	--	---	--	--	--

Please express your opinions about the services that you received from the hospital at this time.

Part 1. A few questions about yourself

(PLEASE TICK THE BOX AND/OR FILL IN THE SPACE)

1. Gender 1. Male 2. Female
2. Your age _____ years
3. Martial Status
 - 1. Single 2. Married
 - 3. Separated/Widow
4. Your highest education
 - 1. Primary school or below 2. Secondary school or diploma
 - 3. Bachelor degree or higher
5. Occupation
 - 1. Government 2. Private
 - 3. Housewife 4. Military Patient 5. Others
6. Income per month _____ Baht
7. The responsible person or agency that pay you the medical services..
 - 1. Civil Servant Medical Benefit Scheme (CSMBS)
 - 2. Social Security Scheme and Workmen Compensation Scheme (SSS or WCS)
 - 3. Universal Coverage Scheme (UCS)
 - 4. Private insurance Scheme
 - 5. Your own out of pocket payment
8. How many days were you admitted?
 - 1. (1 – 2 days) 2. (3 – 5 days)

3. (5 Days or more)

9. Inpatient Department service type when admitted?

1. Medical

2. Surgical

3. Maternity

4. Others

10. What type of inpatient department treatment did you receive at the hospital

Part 2. Assessment of services you get at this time

(PLEASE TICK THE BOX AND/OR FILL IN THE SPACE)

11. Why did you choose this hospital? (more than one answer)

1. Easy Access

2. Modern equipment

3. Specialists

4. Not expensive

5. Prompt service

6. Pleasant facilities

7. I am a regular patient here

12. Did you get advices on your illness and what you should do?

1. No

2. Yes, but not well stood

3. Yes, clearly understood

13. Did you get the results of laboratory examination or X-ray?

1. No

2. Yes, but not well stood

3. Yes, clearly understood

14. Did you get the explanation about your treatment plan or operation?

1. No

2. Yes, but not well stood

3. Yes, clearly understood

15. Did you get advices before discharged?

1. No

2. Yes, but not well stood

3. Yes, clearly understood

16. Did you know the physicians who treat you?

1. No

2. Yes, but don't know name

3. Yes

Part 3. Your assessment on the following services

(PLEASE TICK THE BOX THAT YOU CHOOSED)

	Very Good	Good	Fair	Bad	Very bad	Cannot assess
17. <u>Cleanliness</u> of room						
18. <u>Convenience</u> of room						
19. Staffs' <u>coordination</u> and cooperation						
20. <u>Physicians'</u> ability						

	Very Good	Good	Fair	Bad	Very bad	Cannot assess
21. <u>Physicians physical examination</u>						
22. <u>Physicians' responsiveness</u>						
23. <u>Physicians' attention to take care</u>						
24. <u>Physicians' manner</u>						
25. <u>Nurses' ability</u>						
26. <u>Nurses' responsiveness</u>						
27. <u>Nurses' attention to take care</u>						
28. <u>Nurses' manners</u>						
29. <u>Others staffs' manner</u>						
30. <u>Overall satisfaction with hospital care</u>						

Part 4. Your final assessment of hospital services

(PLEASE TICK THE BOX AND/OR FILL IN THE SPACE)

31. If your relatives or friend get ill, will you recommend this hospital to them?

1. Recommend 2. Not recommend 3. Not sure

32. If you get ill again and you can choose other hospitals, will you come back to this hospital?

1. Sure 2. Absolutely not come 3. Not sure

33. Please suggest the **three most important quality of services need improvement** in this hospital.

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Thank you kindly for your time and cooperation.

Appendix B

Questionnaire (Thai Version)

		-		
--	--	---	--	--

แบบประเมินความคิดเห็นผู้รับบริการ

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ตามความเป็นจริงที่ท่านได้รับเพื่อประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ [] 1. ชาย [] 2. หญิง
2. อายุ _____ ปี
3. สถานภาพสมรส
[] 1. โสด [] 2. คู่ [] 3. แยก/หย่า
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
[] 1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า
[] 2. มัธยมศึกษา หรือ ประกาศนียบัตร (ต่ำกว่าปริญญาตรี)
[] 3. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
5. ารประกอบอาชีพ
[] 1. รับราชการ [] 2. ธุรกิจส่วนตัว หรือบริษัทเอกชน
[] 3. แม่บ้าน [] 4. รับราชการทหาร
[] 5. อื่น ๆ
6. รายได้ต่อเดือน _____ บาท
7. สิทธิ / สวัสดิการการรักษาพยาบาล
[] 1. สิทธิราชการ
[] 2. ประกันสังคม
[] 3. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง / 30 บาท)
[] 4. ประกันสุขภาพบริษัทเอกชน

5. ใช้เงินส่วนตัว / ไม่มีสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล
8. ระยะเวลาที่เข้าพักรักษาพยาบาลในครั้งนี
1. 1 – 2 วัน
2. 3 – 5 วัน
3. มากกว่า 5 วัน
9. แผนกผู้ป่วยในที่ท่านนอนพักรักษาพยาบาลในครั้งนี
1. แผนกอายุรกรรม
2. แผนกศัลยกรรม
3. แผนกอนามัยวัยเจริญพันธุ์
4. อื่น ๆ
10. ท่านเข้านอนพักรับการรักษา(แผนกผู้ป่วยใน)ในโรงพยาบาลแห่งนี้ด้วยโรคอะไร?
-

ส่วนที่ 2.

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการในระหว่างการเข้าพักรักษาพยาบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

11. เหตุผลที่ทำให้ท่านเข้ารับรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
1. สะดวก 2. เครื่องมือ/อุปกรณ์ ทันสมัย
3. ต้องการพบแพทย์เฉพาะทาง 4. ราคาไม่แพง
5. มีความพร้อมด้านการบริการ 6. บุคลากรสุภาพ บริการเป็นกันเอง
7. เป็นผู้ป่วยประจำ / ขึ้นทะเบียนสถานบริการที่นี่
12. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับอาการป่วยของท่าน ละคำแนะนำการปฏิบัติตัวที่ถูกต้อง
1. ไม่ได้รับ
2. ได้รับ แต่ไม่เข้าใจ
3. ได้รับ และเข้าใจดี

13. ท่านได้รับการแจ้งผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือ ผลการเอ็กซเรย์

- 1. ไม่ได้รับ
- 2. ได้รับ แต่ไม่เข้าใจ
- 3. ได้รับ และเข้าใจดี

14. ท่านได้รับการอธิบายแผนการรักษา หรือ การผ่าตัด

- 1. ไม่ได้รับ
- 2. ได้รับ แต่ไม่เข้าใจ
- 3. ได้รับ และเข้าใจดี

15. ท่านได้รับคำแนะนำก่อนกลับบ้าน

- 1. ไม่ได้รับ
- 2. ได้รับ แต่ไม่เข้าใจ
- 3. ได้รับ และเข้าใจดี

16. ท่านทราบว่าแพทย์ที่ให้การรักษาท่าน คือผู้ใด

- 1. ไม่ทราบ
- 2. ทราบว่าเป็นท่านใด แต่ไม่ทราบชื่อ
- 3. ทราบว่าเป็นท่านใด และทราบชื่อด้วย

ส่วนที่ 3. ความคิดเห็นต่อการบริการต่าง ๆ ตามรายการ

คำชี้แจง โปรดให้นำหน้าทัศนภาพการให้บริการตามความเห็นของท่าน

โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับ

ความเห็นของท่าน

	ดีมาก	ดี	พอใช้	แย	แย่มาก	ประเมินไม่ได้
17. ความสะอาดของห้องพัก						
18. ความสะดวกสบาย ของห้องพัก						
19. การประสานงานและการทำงานเป็นทีมของเจ้าหน้าที่ประจำตึก						
20. ความสามารถของแพทย์						
21. การตรวจร่างกายของแพทย์						
22. แพทย์ให้การรักษาได้ตรงตามที่ต้องการ						
23. ความสนใจและการเอาใจใส่ของแพทย์						
24. วิธีการรักษา และกิริยาของแพทย์						
25. ความสามารถของพยาบาล						
26. พยาบาลให้การพยาบาลได้ตามที่ต้องการ						
27. ความสนใจและการเอาใจใส่ของพยาบาล						
28. วิธีการให้การพยาบาล และกิริยาของพยาบาล						
29. วิธีการให้บริการ และกิริยาของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ						
30. ความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้						

ส่วนที่ 4. การบริการของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง [] หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามความเป็นจริงที่ตรงกับความเห็นของท่าน

31. หากมีเพื่อนหรือญาติของท่านเจ็บป่วย ท่านจะแนะนำให้มารักษาพยาบาลที่นี่

- [] 1. แนะนำ
[] 2. ไม่แนะนำ
[] 3. ไม่แน่ใจ

32. หากท่านเกิดเจ็บป่วยอีกครั้งในอนาคต

และท่านมีโอกาสเลือกโรงพยาบาลแห่งอื่นได้

ท่านจะเข้ารับการรักษาพยาบาลที่นี่

- [] 1. มาแน่นอน
[] 2. ไม่มาแน่นอน
[] 3. ไม่แน่ใจ

33. โปรดให้คำแนะนำว่าคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลแห่งนี้ที่ ต้องพัฒนาให้ดีขึ้น มากที่สุด 3 เรื่อง ได้แก่.

1. _____
2. _____
3. _____

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลา และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

Appendix C

Consent Form (English Version)

		-			
--	--	---	--	--	--

Dear Sir/Madam:

I am Sanjaya Singh Thapa, a candidate of Masters Degree program from the College of Public Health and Sciences, Chulalongkorn University. I am currently doing a research on ‘influence of length of stay on patient with hospital care’.

Your voluntary participation is sincerely request in this study by filling up the attached patient satisfaction questionnaire. Information obtained in this study will remain strictly confidential. Your name will not be recorded and your response will be anonymous. Again your participation is voluntary but if you are willing to participate, please sign this form. Thank you.

Sincerely,

Sanjaya Singh Thapa

MPH, College of Public Health and Sciences

I have read and understood this consent form and I agree to participate in this study.

Signature Date

Appendix D

Consent Form (Thai Version)

		-			
--	--	---	--	--	--

คำชี้แจงและการยินยอมตอบแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้รับบริการของโรงพยาบาลทุกท่าน

ด้วยข้าพเจ้านายชันจายา ชิง ทาปา (Sanjaya Singh Thapa) นักศึกษาหลักสูตรสาธิตสุขศาสตร์มหาดิทยาลัย วิทยาลัยวิทยาศาสตร์สาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ทำการวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ของหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท เรื่อง “อิทธิพลของระยะเวลาการนอนพักรักษาตัวของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาล”

ทั้งนี้

ข้าพเจ้าใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการเสียสละเวลาเพื่อตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วยนี้เกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

ในระหว่างที่ท่านนอนพักรักษาตัวอยู่ที่นี้

ข้าพเจ้าขอให้ท่านมั่นใจว่าข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ถูกนำไปเปิดเผยแบบรายบุคคล

และจะไม่มีการบันทึกชื่อของผู้ให้ข้อมูลซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะถือว่าเป็นความลับเพื่อเป็นการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของแต่ละท่าน

ผู้วิจัยขอเรียนทุกท่านว่าการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะเป็นไปโดยความสมัครใจ

และหากท่านประสงค์ที่จะตอบแบบสอบถามนี้(เพื่อประโยชน์ของการเรียนรู้และพัฒนาต่อไป)

ขอความกรุณาท่านได้ลงลายมือชื่อเพื่อแสดงเจตนาขอตอบแบบสอบถามนี้ด้วยความสมัครใจไว้ในส่วนท้ายของแบบฟอร์มนี้

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ชันจายา ชิง ทาปา

(Mr. Sanjaya Singh Thapa)

ข้าพเจ้าได้อ่านเนื้อหาข้างต้นแล้วและมีความเข้าใจเป็นอย่างดี และข้าพเจ้ายินดีที่จะให้ข้อมูลตามแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ด้วยความสมัครใจ

ลายมือชื่อ..... วันที่.....

Appendix E

Data Table

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
1	Gender	Male	12	46.15%	23	31.51%	71	55.04%
		Female	14	53.85%	50	68.49%	58	44.96%
			26		73		129	
2	Age	Age						
		Min	17		16		14	
		Max	80		80		84	
		Mean	40.83		42.44		46.99	
		Average Mean age	43.42					
3	Marital Status	Single	6	24.00%	11	15.07%	36	28.13%
		Married	17	68.00%	58	79.45%	78	60.94%
		Separated /Widow	2	8.00%	4	5.48%	14	10.94%
			25		73		128	
4	Education	Primary	11	44.00%	22	30.14%	32	25.40%
		Secondary	10	40.00%	32	43.84%	61	48.41%
		BA	4	16.00%	19	26.03%	33	26.19%
			25		73		126	

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
5	Occupation	Government	5	20.00%	5	7.14%	26	20.47%
		Private	7	28.00%	10	14.29%	31	24.41%
		Housewife	3	12.00%	20	28.57%	20	15.75%
		Military Patient	0	0.00%	5	7.14%	11	8.66%
		Others	10	40.00%	30	42.86%	39	30.71%
			25		70		127	
6	Income	Open-ended	10,153.48		15,411.71		17,606.59	
			Average Income	14,390.59				
7	Payment	CSMBS	8	30.77%	28	39.44%	63	49.61%
		SSS or WCS	7	26.92%	11	15.49%	21	16.54%
		UCS	6	23.08%	21	29.58%	34	26.77%
		Private Insurance	1	3.85%	1	1.41%	1	0.79%
		Out of pocket	4	15.38%	10	14.08%	8	6.30%
			26		71		127	
8	LOS	1 - 2 days	26	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
		2 - 5 days	0		73	100.00%	0	0.00%
		5 days above	0		0	0.00%	129	100.00%
			26		73		129	
9	Department Admitted	Medical	3	13.64%	13	20.00%	42	33.87%
		Surgical	3	13.64%	25	38.46%	44	35.48%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
		Maternity	0	0.00%	2	3.08%	0	0.00%
		Others	16	72.73%	25	38.46%	38	30.65%
			22		65		124	
10	Treatment	Open-ended	NA	NA	NA	NA	NA	NA
11	Hospital	Easy Access	20	24.69%	51	21.79%	79	18.20%
		Modern Equip	10	12.35%	35	14.96%	60	13.82%
		Specialists	9	11.11%	32	13.68%	63	14.52%
		Not Expensive	14	17.28%	24	10.26%	37	8.53%
		Prompt Service	9	11.11%	34	14.53%	55	12.67%
		Pleasant Facilities	12	14.81%	35	14.96%	70	16.13%
		Regular patient	7	8.64%	23	9.83%	70	16.13%
			81		234		434	
12	Advice	No	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%
		Yes-Not Clear	0	0.00%	2	2.74%	6	4.65%
		Yes-Clear	25	100.00%	71	97.26%	122	94.57%
			25		73		129	
13	Result	No	3	12.50%	6	8.45%	6	4.69%
		Yes-Not Clear	2	8.33%	6	8.45%	8	6.25%
		Yes-Clear	19	79.17%	59	83.10%	114	89.06%
			24		71		128	
14	Explanation	No	3	12.00%	1	1.45%	6	4.80%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
		Yes-Not Clear	1	4.00%	1	1.45%	8	6.40%
		Yes-Clear	21	84.00%	67	97.10%	111	88.80%
			25		69		125	
15	Advice Before Discharge	No	1	4.17%	2	2.82%	6	5.08%
		Yes-Not Clear	1	4.17%	1	1.41%	2	1.69%
		Yes-Clear	22	91.67%	68	95.77%	110	93.22%
			24		71		118	
16	Physicians Name	No	8	32.00%	3	4.17%	2	1.56%
		Yes-No Name	4	16.00%	9	12.50%	6	4.69%
		Yes- Name	13	52.00%	60	83.33%	120	93.75%
			25		72		128	
17	Cleanliness	Very Good	3	12.00%	18	25.35%	32	25.20%
		Good	17	68.00%	42	59.15%	81	63.78%
		Fair	5	20.00%	11	15.49%	14	11.02%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			25		71		127	
		Add positive response (Very Good + Good)		80.00%		84.51%		88.98%
18	Convenience	Very Good	6	24.00%	19	26.39%	30	23.44%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
		Good	15	60.00%	37	51.39%	83	64.84%
		Fair	4	16.00%	15	20.83%	15	11.72%
		Bad	0	0.00%	1	1.39%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			25		72		128	
		Add positive response (Very Good + Good)		84.00%		77.78%		88.28%
19	Coordination	Very Good	6	24.00%	28	40.00%	56	44.09%
		Good	14	56.00%	37	52.86%	63	49.61%
		Fair	5	20.00%	5	7.14%	7	5.51%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.79%
			25		70		127	100.00%
		Add positive response (Very Good + Good)		80.00%		92.86%		93.70%
20	Physician Ability	Very Good	13	52.00%	44	61.97%	83	64.84%
		Good	12	48.00%	24	33.80%	42	32.81%
		Fair	0	0.00%	3	4.23%	2	1.56%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
			25		71		128	
	Add positive response (Very Good + Good)			100.00%		95.77%		97.66%
21	Physician physical Examination	Very Good	10	43.48%	33	47.83%	72	55.81%
		Good	13	56.52%	33	47.83%	52	40.31%
		Fair	0	0.00%	3	4.35%	4	3.10%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%
			23		69		129	
	Add positive response (Very Good + Good)			100.00%		95.65%		96.12%
22	Physician Responsiveness	Very Good	10	40.00%	40	56.34%	65	50.39%
		Good	15	60.00%	29	40.85%	60	46.51%
		Fair	0	0.00%	2	2.82%	3	2.33%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%
			25		71		129	100.00%
	Add positive response (Very Good + Good)			100.00%		97.18%		96.90%
23	Physician Attention	Very Good	7	28.00%	36	50.70%	65	50.39%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
		Good	17	68.00%	31	43.66%	56	43.41%
		Fair	1	4.00%	4	5.63%	6	4.65%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	2	1.55%
			25		71		129	100.00%
	Add positive response (Very Good + Good)			96.00%		94.37%		93.80%
24	Physician Manner	Very Good	8	32.00%	31	43.06%	71	55.04%
		Good	17	68.00%	40	55.56%	55	42.64%
		Fair	0	0.00%	1	1.39%	2	1.55%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%
			25		72		129	100.00%
	Add positive response (Very Good + Good)			100.00%		98.61%		97.67%
25	Nurse Ability	Very Good	10	40.00%	30	42.25%	63	48.84%
		Good	15	60.00%	37	52.11%	61	47.29%
		Fair	0	0.00%	4	5.63%	4	3.10%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	1	0.78%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
			25		71		129	
	Add positive response (Very Good + Good)			100.00%		94.37%		96.12%
26	Nurse Responsibility	Very Good	13	52.00%	34	47.22%	48	37.80%
		Good	10	40.00%	32	44.44%	71	55.91%
		Fair	2	8.00%	6	8.33%	8	6.30%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			25		72		127	100.00%
	Add positive response (Very Good + Good)			92.00%		91.67%		93.70%
27	Nurse Attention	Very Good	10	40.00%	31	43.66%	59	46.09%
		Good	13	52.00%	34	47.89%	64	50.00%
		Fair	2	8.00%	6	8.45%	5	3.91%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			25		71		128	100.00%
	Add positive response (Very Good + Good)			92.00%		91.55%		96.09%
28	Nurse Manner	Very Good	8	33.33%	32	45.07%	53	42.06%
		Good	13	54.17%	32	45.07%	65	51.59%
		Fair	3	12.50%	6	8.45%	8	6.35%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
		Bad	0	0.00%	1	1.41%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			24		71		126	
	Add positive response (Very Good + Good)			87.50%		90.14%		93.65%
29	Other Staff	Very Good	6	24.00%	14	20.00%	34	26.98%
		Good	14	56.00%	41	58.57%	72	57.14%
		Fair	5	20.00%	15	21.43%	20	15.87%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
			25		70		126	
	Add positive response (Very Good + Good)			80.00%		78.57%		84.13%
30	Overall Satisfaction	Very Good	8	33.33%	34	47.22%	59	46.09%
		Good	15	62.50%	34	47.22%	63	49.22%
		Fair	0	0.00%	4	5.56%	6	4.69%
		Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Very Bad	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		Cannot Assess	1	4.17%	0	0.00%	0	0.00%
			24		72		128	
	Add positive response (Very Good + Good)			95.83%		94.44%		95.31%

	Patient ID #	Patient ID #	Group 1	%	Group 2	%	Group 3	%
31	Recommend	Yes	23	88.46%	62	84.93%	112	89.60%
		No	1	3.85%	1	1.37%	1	0.80%
		Not Sure	2	7.69%	10	13.70%	12	9.60%
			26		73		125	
32	Re-visit	Yes	17	70.83%	57	78.08%	112	88.19%
		No	0	0.00%	0	0.00%	1	0.79%
		Not Sure	7	29.17%	16	21.92%	14	11.02%
			24		73		127	
33	Three Suggestion	Open ended	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Appendix F

Schedule Activity

No	Activities	November 2007				December 2007				January 2008				February 2008				March 2008				April 2008				May 2008			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Writing thesis proposal	■	■	■	■																								
2	Submit draft					■	■																						
3	Revise draft							■	■																				
4	Submit proposal exam									■																			
5	Proposal exam										■																		
6	Revise proposal											■	■	■	■	■	■												
7	Data collection															■	■	■	■	■	■								
8	Data management																				■								
9	Data analysis																				■	■							
10	Report writing																					■	■	■	■				
11	Submit final defense																								■				
12	Thesis exam																								■	■			
13	Revision																									■	■		
14	Submit as final product																										■		

CURRICULUM VITAE

Name: Sanjaya Singh Thapa

Date of birth/place: 24th December 1979, Kathmandu, Nepal

EDUCATION

Master's Degree in Public Health, MPH (Health System Development),
July 2008, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

Bachelor's Degree in Sociology and Management Information System (MIS),
December 2000, Miami University, Oxford, Ohio, USA

WORK EXPERIENCE

Quality Assurance Specialist II
(July 2004 – March 2007)
VIRxSYS Corporation, Gaithersburg, Maryland, USA

Quality Assurance Specialist
(July 2003 – July 2004)
VIRxSYS Corporation, Gaithersburg, Maryland, USA

Quality Assurance Document Control Associate
(July 2001 – July 2003)
VIRxSYS Corporation, Gaithersburg, Maryland, USA

HONORS AND ACTIVITIES

- Miami University Grant-In-Aid Scholarship
(August 1997 – December 2000)
- Vice-President Miami University International Society
(January 1999 – May 2000)
- Web Designer Miami University International Society
(January 1999 – December 2000)

