

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ใน 3 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านระบบงาน/ กระบวนการให้บริการ โดยมีคำถามรวม 28 ข้อ

ในการตอบแบบสอบถามกรุณาอ่านคำถามให้เข้าใจแล้วพิจารณาว่า ข้อความใดตรงกับความเป็นจริงและข้อคิดเห็นของท่านมากที่สุด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () คำตอบที่ท่านเลือกให้ครบทุกข้อ

2. ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด เพียงแต่นำข้อมูลมาใช้สำหรับการทำวิจัยต่อไป

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ในการนำมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่งในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่เป็นจริงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 21 ปี

() 21 - 30 ปี

() มากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี

() มากกว่า 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปีขึ้นไป - 60 ปี

() มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ไม่เกินประถมศึกษาปีที่ 6

() มัธยมศึกษาปีที่ 3

() มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

() อนุปริญญา/ ปวส.

() ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

() นักเรียน/ นักศึกษา

() ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() รับจ้าง/ ใช้แรงงาน

() ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

() เกษตรกร

() อื่น ๆ

5. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

() 5,001 - 10,000 บาท

() 10,001 - 15,000 บาท

() 15,001 - 20,000 บาท

() มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

คำชี้แจง

ในการที่ท่านมาใช้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ดังต่อไปนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่				
1. ทำเลที่ตั้งเหมาะสมและสะดวกต่อการเข้ารับการรักษาพยาบาล				
2. อาคารสถานที่ภายในและภายนอกสะอาดเรียบร้อย				
3. แสงสว่างเพียงพอและระดับอุณหภูมิเหมาะสมต่อการให้บริการผู้ป่วย				
4. สถานที่ตรวจรักษา/ ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีขีดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น				
5. จัดวางวัสดุภัณฑ์เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกต่อการใช้งานและไม่กีดขวางทางของผู้รับบริการ				
6. การถ่ายเทอากาศหรือระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นอับชื้น หรือกลิ่นเหม็นรบกวน				
7. ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้าตรวจรักษา				
8. ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ				
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก				
9. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยเพียงพออยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา				
10. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่นำมาใช้กับผู้ป่วยได้มาตรฐานปราศจากเชื้อ				

คุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
	4	3	2	1
11. เปล/ รถเข็นนั่งพร้อมให้บริการรับส่งผู้ป่วย				
12. ขณะตรวจได้กั้นม่านปิดผู้ป่วยให้มิดชิด				
13. ให้การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ				
14. บริการน้ำดื่มขณะรอตรวจ รอรับยาและรอชำระ เงิน อย่างเพียงพอ				
15. หนังสือพิมพ์ วารสาร บริการให้อ่านอย่างเพียงพอ				
16. โทรศัพท์ โทรทัศน์ บริการอย่างเพียงพอ				
ด้านระบบงาน/ กระบวนการ				
17. จำนวนแพทย์ พยาบาลเพียงพอ				
18. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีความรู้ความชำนาญ				
19. แพทย์ออกตรวจรักษาตรงตามเวลากำหนด				
20. ตรวจร่างกายอย่างละเอียดรอบคอบก่อนให้การรักษา				
21. แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจรักษา				
22. แพทย์ให้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม				
23. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและอัธยาศัยดี				
24. ระบบการให้บริการรวดเร็วใช้เวลาน้อย				
25. การตรวจวินิจฉัยโรคไม่ผิดพลาด				
26. การตรวจเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง				
27. การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียดเข้าใจง่าย				
28. ให้การรักษาและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง				

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาใช้เวลาในการตอบแบบสอบถาม