

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
ทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อตัวเลือกตามที่เป็นจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่า/ ม่าย

3. รายได้

- ☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท
- ☐ 2. ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท
- ☐ 3. ระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท
- ☐ 4. มากกว่า 15,000 บาท

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหาร
ส่วนตำบลทรายขาว อำเภอสอยดาว จังหวัดจันทบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง

ข้อความ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด
ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่การบริหารส่วนตำบลที่มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ				
2. หน่วยแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการดูแลผู้สูงอายุ				
3. การทำงานของบุคลากรมีการประสานงานกันมีความร่วมมือ และช่วยเหลือกันด้วยดี				
4. บุคลากรทางการแพทย์ขณะออกตรวจมีจำนวนเพียงพอกับผู้สูงอายุ				
ด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและแสดงความพร้อมที่จะให้บริการ				
2. มีหน่วยแพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลผู้สูงอายุ				
3. การประสานงานกับเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ				
4. มีช่องทางสำหรับผู้สูงอายุที่มีอาการหนักหรือฉุกเฉิน				

ให้ได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที				
ด้านความมีธรรมาจริยธรรม				
1. หน่วยแพทย์ที่ตรวจรักษามีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี				
2. เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีมนุษยสัมพันธ์และพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดีขณะปฏิบัติงาน				
3. เจ้าหน้าที่บุคลากรภาคี แต่งกายสะอาด				
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีธรรมาจริยธรรม				

ข้อความ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการ				
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสะดวกในการใช้บริการ				
2. มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้เลือกใช้บริการ				
3. มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้บริการ				
4. ระยะเวลาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ				
ด้านความน่าเชื่อถือ				
1. เป็นสถานที่ที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการ				
2. บุคลากรทางการแพทย์มีความน่าเชื่อถือ				
3. มีเครื่องมืออุปกรณ์พยาบาลเบื้องต้นที่ทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา				
4. ผลการตรวจของหน่วยแพทย์มีความเชื่อถือได้ เช่น การตรวจวัดความดัน				
ด้านการเข้าถึงบริการ				
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนสะดวกในการใช้บริการ				
2. มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้เลือกใช้บริการ				
3. มีการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการให้บริการ				
4. ระยะเวลาเหมาะสมกับบริการที่ได้รับ				
5. หลังจากใช้บริการ ทำให้ท่านมั่นใจว่าสถานที่นี้พึงพาได้ ยามเจ็บป่วย หรือขอรับบริการเรื่องอื่น ๆ				
ด้านการสื่อสาร				
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ				

2. หน่วยแพทย์อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ตลอดจนขั้นตอนการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย				
3. บุคลากรทางการแพทย์ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วย ภาษาที่เข้าใจง่าย				
ด้านความมั่นคงปลอดภัย 1. ท่านมั่นใจว่าสถานที่มีความพร้อมด้านคุณภาพเมื่อมาใช้บริการ แล้ว จะได้รับความปลอดภัย				
2. ท่านมั่นใจว่าประสิทธิภาพของท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้อง และเป็นความลับไม่ถูกนำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ				

ข้อความ	ระดับคุณภาพ			
	ดีมากที่สุด	ดีมาก	ดีน้อย	ดีน้อยที่สุด
3. เครื่องมือของหน่วยแพทย์ วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้ มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย				
4. ยาที่หน่วยแพทย์ให้ผู้สูงอายุยามเจ็บป่วยมีคุณภาพดี ไม่เสื่อมสภาพ				
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 1. ความเพียงพอของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ในการออกตรวจ สุขภาพผู้สูงอายุในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทรายขาว				
2. ความเพียงพอของที่นั่งพักเพื่อรอรับการใช้บริการ				
3. ความสะอาดของสถานที่รอรับบริการ				
4. การจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการของสถานที่				
5. มีการบริการที่เหมาะสม				