

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

เรื่อง

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง นอกจากนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาแล้ว ยังจะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการให้มีคุณภาพตรงตามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อไป

ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถามชุดนี้ ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น และขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ / ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความตามที่เป็นอย่างจริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 15 - 30 ปี

☐ 2. 30 ปีขึ้นไป - 45 ปี

☐ 3. 45 ปีขึ้นไป - 60 ปี ☐ 4. มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2. มัธยมศึกษา
☐ 3. อาชีวศึกษา ☐ 4.ปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- ☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2. ธุรกิจส่วนตัว
☐ 3. รับจ้างทั่วไป ☐ 4. เกษตรกรรม
☐ 5. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 6. พนักงานบริษัทเอกชน
☐ 7. อื่น ๆ

5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ 1. ตั้งแต่ 5,000 บาท ลงมา ☐ 2. 5,001 – 10,000 บาท
☐ 3. 10,001 – 15,000 บาท ☐ 4. 15,001 – 20,000 บาท
☐ 5. 20,001 – 25,000 บาท ☐ 6. มากกว่า 25,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง	ระดับความคาดหวัง			
	4	3	2	1

	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
ด้านความสะดวกสบายของการบริการ				
1.อาคาร/ ห้องตรวจ/ ที่นั่งรอของ รพ.สะอาด เป็นระเบียบ				
2.ความชัดเจนของเครื่องหมายหรือป้ายบอก ทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ภายใน รพ.				
3.มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ทันสมัย/เพียงพอ และพร้อมใช้ตลอดเวลา				
4.มีลำดับในการเข้ารับบริการชัดเจนเพื่อไม่มี การแซงคิวกัน				
5. มีระบบการบริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อย				
6. การแนะนำและการประชาสัมพันธ์ใน การใช้บริการ				
7. ความเพียงพอของที่นั่งเพื่อรอเรียกเข้า ตรวจรักษา				
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้				
1. ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์				
2. แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย จากท่าน				
3. แพทย์มีความรู้ความสามารถที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ				
4. บุคลิกและความชำนาญในการตรวจรักษา ของแพทย์				

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง	ระดับความคาดหวัง			
	4 เห็นด้วย	3 เห็นด้วย	2 เห็นด้วย	1 เห็นด้วย

020146

	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
5. แพทย์ใช้เวลาในการตรวจวินิจฉัยอย่างเหมาะสม				
6. การแนะนำของแพทย์/พยาบาลเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่และการดูแลรักษาตนเอง				
7. ความถูกต้องในการวินิจฉัยโรคของแพทย์				
8. แพทย์มีความเอื้ออาทรและความเป็นกันเองขณะตรวจ				
9. ความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการป่วยของแพทย์ผู้รักษา				
10. การได้รับยาที่มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งผู้ป่วยที่ชำระเงินเอง และผู้ป่วยที่มีสิทธิรักษาฟรี				
11. การได้รับคำแนะนำปรึกษาด้านการใช้ยาที่ละเอียด เข้าใจง่าย				
12. เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุการแพทย์ที่นำมาใช้กับผู้ป่วย ได้มาตรฐานปราศจากเชื้อ				
13. แพทย์มีความพร้อมและสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทันที				
ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของโรงพยาบาล				
1. สภาพแวดล้อมเหมาะสมขณะทำการตรวจรักษา				
2. การได้รับบริการทันทีที่มาถึงโรงพยาบาล				
3. การให้โอกาสผู้รับบริการในการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและตัดสินใจในการตรวจรักษา				
ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง	ระดับความคาดหวัง			
	4	3	2	1
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด