

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

แนวคำถามการสัมภาษณ์

นามสมมุติ..... รหัส.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ..... วันที่ใช้บริการ..... เวลาที่ใช้บริการ.....
 สถานภาพ..... การศึกษา..... ภูมิลำเนา.....
 อาชีพ..... รายได้..... สิทธิการรักษา.....
 สถานที่ และบรรยากาศ.....

ส่วนที่ 2 แนวคำถามเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลศูนย์

จากที่ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้ใช้บริการ ได้รู้จัก หรือได้รับรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้
 ขณะนี้ท่านมีมุมมองหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้อย่างไร

1. เมื่อพูดถึงโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้ท่านจะนึกถึงอะไรบ้าง และเพราะอะไรจึงนึกถึง
2. ท่านรู้จักโรงพยาบาลนี้ได้อย่างไร
3. ทำไมท่านจึงเลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้
4. เมื่อได้มาใช้บริการท่านรู้สึกอย่างไร
5. ท่านประทับใจหรือไม่ประทับใจอะไรบ้าง ที่โรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้
6. เมื่อท่านต้องการข้อมูลในการใช้บริการ ทางโรงพยาบาลมีการแจ้งข่าวสารในการ
 บริการให้รับทราบ หรือเห็นได้ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
7. ข่าวสาร ข้อมูลที่ท่านได้รับมีอะไรที่ตรงกับความต้องการของท่านหรือไม่ หรือยังมีสิ่งใด
 ที่ต้องเพิ่มเติมอะไรบ้าง
8. ถ้าให้คะแนนเป็น ดีมาก ดี พอใช้ น้อย และควรปรับปรุง ท่านจะให้คะแนน
 โรงพยาบาลนี้อย่างไร เพราะอะไร
9. ท่านมองว่าโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้มีคุณภาพเป็นอย่างไร

แนวคำถามเกี่ยวกับสถาบัน องค์การ และวิชาชีพ (ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ องค์การ เจริญก้าวหน้าทันโลก, มีบริการและสัมพันธ์ภาพอันดีกับผู้ใช้บริการ, มีระบบบริหาร และ ฝ่ายจัดการที่สูงด้วยประสิทธิภาพ, ทำคุณประโยชน์ทางเศรษฐกิจแก่ส่วนรวม, ปฏิบัติงานใน กรอบกฎหมายบ้านเมือง, มีความรับผิดชอบต่อสังคม)

1. จากอดีตจนถึงปัจจุบันท่านมองว่าโรงพยาบาลศูนย์มีการเปลี่ยนแปลง พัฒนา การเติบโตอย่างไร
2. ในสายตาของท่านมองภาพรวมว่าโรงพยาบาลศูนย์นี้ให้บริการได้เป็นอย่างไร
3. ท่านคิดว่าบริการที่มีอยู่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วหรือไม่ อย่างไร
4. ท่านเข้าใจการบริการของโรงพยาบาลศูนย์ในแบบของการสร้างเสริมสุขภาพว่าอย่างไร
5. ท่านเข้าใจการบริการของโรงพยาบาลศูนย์แบบซ่อมสุขภาพว่าอย่างไร
6. คิดเห็นอย่างไรกับการที่ทางโรงพยาบาลศูนย์เน้นการให้ผู้ใช้บริการสร้างเสริมสุขภาพ มากกว่าซ่อมสุขภาพตามนโยบายของรัฐบาล
7. ท่านคิดเห็นอย่างไรกับการที่โรงพยาบาลมีการจัดกิจกรรมที่ทำให้ประชาชนมีรายได้ เป็นกิจกรรมเสริมขึ้น ท่านคิดว่าโรงพยาบาลศูนย์ควรจัดกิจกรรมแบบใด
8. ท่านคิดอย่างไรกับการที่แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติงานอยู่
9. ท่านคิดว่าปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้มีจุดที่น่าสนใจในเรื่องใดที่ควร ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกได้รับรู้ และควรใช้วิธีใด

ช่วงที่ท่านมาใช้บริการตั้งแต่แรกจนถึงปัจจุบัน ท่านเห็นว่ามีสิ่งที่ดีหรือสิ่งใดที่ควรปรับปรุง แก้ไขในส่วนใดบ้าง โดยขอถามในประเด็นต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลเป็นอย่างไร
2. อาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างไร
3. ความสะอาด ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการเป็นอย่างไร
4. การบริการให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เป็นอยู่เป็นอย่างไร
6. การติดต่อ ประสานงาน การให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการเป็นอย่างไร
7. ความทันสมัย และความพร้อมของเครื่องมือเป็นอย่างไร
8. มีการเสนอบริการแปลกใหม่ที่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการเสมอ
9. มีระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดี และสม่ำเสมอ ชับไว ทันต่อเหตุการณ์

ในฐานะที่ท่านเป็นส่วนหนึ่งของการกระตุ้นให้มีการปรับปรุงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล
ท่านต้องการให้โรงพยาบาลศูนย์แห่งนี้เป็นอย่างไร ในความต้องการของท่านเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์
ที่ดีในมุมมองของผู้ใช้บริการและประชาชนทั่วไป

.....

.....

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

สวัสดิ์ค่ะ ดิฉันนางสาวนิรมล ศรีเกิดครีน เป็นนิสิตปริญญาโทชั้นปีที่ 2 จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับภาพลักษณ์ที่เป็นจริง และภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของโรงพยาบาลศูนย์จากผู้ใช้บริการ เพราะผู้ให้บริการจะเป็นผู้ที่ยกถึงภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลได้ดีที่สุดว่าปัจจุบันโรงพยาบาลมีภาพลักษณ์ที่ดี หรือไม่ดีอย่างไร มีความเป็นจริงของบริการอย่างไร มีสิ่งที่น่าสนใจประทับใจผู้ให้บริการที่ใด และผู้ให้บริการต้องการให้มีการบริการที่ดี และถูกใจเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ เพื่อนำองค์ความรู้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาโรงพยาบาลศูนย์ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ เพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการพูดคุย และสัมภาษณ์ ซึ่งระยะเวลาในการสัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความพร้อมของท่าน โดยขณะพูดคุยจะขอบันทึกเทป เนื่องจากเกรงว่าจะไม่สามารถบันทึกโดยการเขียนได้ทันตามที่ท่านได้ให้ข้อมูล สำหรับข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และจะนำเสนอโดยใช้นามสมมติ หากเมื่อใดที่ท่านไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล หรือต้องการออกจากกรวิจัยสามารถแจ้งกับผู้วิจัยได้ตลอดเวลา หรือติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ส่วนตัว โทร 01-7811325 และขอรับรองว่าการที่ท่านเข้าร่วมการวิจัย หรือไม่เข้าร่วมการวิจัยครั้งนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่าน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ลงชื่อ (.....)

ลงชื่อ (.....)

(.....)

(นางสาวนิรมล ศรีเกิดครีน)

ผู้ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

ผู้วิจัย

วันที่..... เวลา.....น.