



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับในครั้งนี้
- ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่างๆ ในครั้งนี้
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจต่อการบริการสำหรับผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง

กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านต่อบริการที่ท่านได้รับจากการมาโรงพยาบาล ในครั้งนี้นี้เท่านั้น

สำหรับผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ที่อยู่ปัจจุบัน : อำเภอ/เขต..... จังหวัด (.....)
2. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง (.....)
3. อายุ.....ปี (.....)
4. ท่านจบการศึกษาสูงสุด (.....)
 - () 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
 - () 2. มัธยมศึกษาหรืออนุปริญญา
 - () 3. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
5. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้ (.....)
 - () 1. ชำระเงินเอง () 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 - () 3. ประกันสังคม () 4. กองทุนทดแทน
 - () 5. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า () 6. อื่นๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมาโรงพยาบาลของท่านในครั้งนี้

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

6. ท่านเลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 - () 1. เดินทางสะดวก () 2. มีเครื่องมือทันสมัย (.....) (.....)
 - () 3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ () 4. ค่ารักษาไม่แพง (.....) (.....)
 - () 5. บริการรวดเร็วทันใจ () 6. สถานที่สะอาดสบาย (.....) (.....)
 - () 7. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ. นี้ () 8. ส่งต่อมา (.....) (.....)
 - () 9. อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง (.....)

สำหรับผู้วิจัย

7. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาหรือไม่ (.....)
- () 1. ไม่เคยได้รับ
- () 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ
- () 3. ได้รับ และเข้าใจดี
8. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา (.....)
- () 1. ไม่ได้รับคำแนะนำ () 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ
- () 3. ได้รับ และเข้าใจดี () 4. ไม่ได้รับยา
9. ระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะและอื่นๆ (.....)
- () 1. นาน () 2. ปานกลาง
- () 3. รวดเร็ว () 4. ไม่ได้รับการตรวจ
10. ระยะเวลารอเอ็กซเรย์ (.....)
- () 1. นาน () 2. ปานกลาง
- () 3. รวดเร็ว () 4. ไม่ได้เอ็กซเรย์

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของท่านต่อบริการต่างๆ ในครั้งนี้
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือก

บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ประเมิ นไม่ได้	ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
11. กิริยาของแพทย์						B1
12. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย						B2
13. การตรวจร่างกายของแพทย์						B3
14. การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดย พยาบาล						B4
15. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาล ด้วยความมีน้ำใจ						B5
16. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ						B6

บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ประเมิ นไม่ได้	ช่องนี้ สำหรับ ผู้วิจัย
17. ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึก หรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วย						B7
18. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาล						B8
19. การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล						B9
20. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ						B10
21. การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการใช้ บริการ						B11
22. ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน ต่างๆ						B12
23. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป						B13
24. ความสะอาดของห้องส้วม						B14
25. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน						B15

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของโรงพยาบาล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก และ/หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

26. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วยต้องมารับการตรวจรักษาตัวในโรงพยาบาล ท่านจะแนะนำให้
มาโรงพยาบาลนี้ หรือไม่ (.....)

() 1. แนะนำ

() 2. ไม่แนะนำ

() 3. ไม่แน่ใจ

27. ถ้าท่านป่วยจนต้องเข้ารับการตรวจในโรงพยาบาลอีก และสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้
ท่านจะกลับมาโรงพยาบาลนี้อีกหรือไม่ (.....)

() 1. มา

() 2. ไม่มา

() 3. ไม่แน่ใจ

28. ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรจะปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้าง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการที่ดี

1.

2.

3.

29. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่านเป็นอย่างดีที่สุดในการรับการตรวจที่โรงพยาบาลครั้งนี้ คือ

1.

2.

3.

30. ระยะเวลาที่ท่านมารับการตรวจตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงได้รับยาเป็นเวลา ชั่วโมง นาที

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
ข้อคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการปรับปรุงบริการพยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามความรู้สึกต่อการบริการ

ความรู้สึกต่อการบริการ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	ไม่	ประเมิน ไม่ได้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พึงพอใจ	
	(4)	(3)	(2)	(1)	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1 กิริยาของแพทย์	109 (27.5)	204 (51.4)	84 (21.2)	0 (0.0)	0
2 แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการ เจ็บป่วย	99 (24.9)	214 (53.9)	76 (19.1)	8 (2.0)	0
3 การตรวจร่างกายของแพทย์	74 (19.0)	187 (47.9)	128 (32.8)	1 (0.3)	7
4 การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดย พยาบาล	8 (21.6)	204 (51.4)	107 (27.0)	0 (0.0)	0
5 การดูแลให้ความช่วยเหลือจาก พยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	78 (19.6)	252 (63.5)	67 (16.9)	0 (0.0)	0
6 การตอบสนองอย่างรวดเร็วของ พยาบาล เมื่อท่านต้องการ ความช่วยเหลือ	74 (18.8)	231 (58.6)	89 (22.6)	0 (0.0)	3
7 ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึก หรือความกังวลใจเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วย	54 (13.6)	212 (53.4)	131 (33.0)	0 (0.0)	0
8 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	47 (12.0)	225 (57.5)	119 (30.4)	0 (0.0)	6
9 การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดย พยาบาล	79 (19.9)	221 (55.7)	97 (24.4)	0 (0.0)	0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามความรู้สึกต่อการบริการ(ต่อ)

ความรู้สึกต่อการบริการ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	พึงพอใจ	ไม่	ประเมิน
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	พึงพอใจ	ไม่ได้
	(4)	(3)	(2)	(1)	
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
10 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	74 (18.6)	263 (66.2)	59 (14.9)	1 (0.3)	0
11 การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการ ใช้บริการ	78 (19.6)	240 (60.5)	79 (19.9)	0 (0.0)	0
12 ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงาน ต่างๆ	65 (16.4)	244 (61.6)	85 (21.5)	2 (0.5)	1
13 ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	101 (25.4)	216 (54.4)	80 (20.2)	0 (0.0)	0
14 ความสะอาดของห้องส้วม	111 (28)	215 (54.2)	70 (17.6)	1 (0.3)	0
15 คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	75 (18.9)	247 (62.4)	74 (18.7)	0 (0.0)	1

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางรุ่งระวี มีทองคำ

วัน เดือน ปีเกิด

5 มีนาคม 2516

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์
ชั้นสูง วิทยาลัยบรมราชชนนีลำปาง ปีการศึกษา 2536

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

พ.ศ. 2544 – ปัจจุบัน

พยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved