

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามการวิจัย เลขที่.....
เรื่อง ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ขอท่านได้ตอบตามความเป็นจริงเพื่อเป็นแนวทางพัฒนา ในการจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ผลต่อการบริการที่ท่านจะได้รับ ในการตรวจและรักษาพยาบาล ซึ่งคำตอบของท่านจะได้รับการเก็บไว้เป็นความลับอย่างดี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ที่กำหนดให้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ
 ผู้ป่วย ผู้รับบริการ ญาติผู้ป่วย
2. เพศ
 ชาย หญิง
3. อายุ.....ปี
4. สถานภาพ
 โสด คู่ ม่าย หย่า
5. การศึกษา
 ไม่ได้รับการศึกษา
 ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา
 ระดับปริญญาตรี

6. อาชีพ

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน - นักศึกษา | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว | <input type="checkbox"/> รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ | <input type="checkbox"/> งานบ้าน |

7. ที่อยู่อาศัยในปัจจุบัน

- | | |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ตำบลแม่เปา | <input type="checkbox"/> ตำบลแม่ต้า |
| <input type="checkbox"/> ตำบลไม้ยา | <input type="checkbox"/> ตำบลเม็งราย |
| <input type="checkbox"/> ตำบลตาดคว้น | <input type="checkbox"/> ตำบลอื่นๆ (โปรดระบุ)..... |

8. เงินเดือนหรือรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณเท่าใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 3,000 บาท | <input type="checkbox"/> 3,001 - 5,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5,000 บาท | |

9. ในปี 2543 ท่านมารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้ กี่ครั้ง

- | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> ครั้งแรก | <input type="checkbox"/> 2 - 5 ครั้ง | <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 ครั้ง |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--|

10. มาตรวจด้วยอาการ / โรค

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย

คำชี้แจง แบบสอบถามต่อไปนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัว
เลือก โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึก
ของท่านตามสภาพความเป็นจริงของโรงพยาบาลที่ปรากฏให้เห็น

หมายเหตุ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3
น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

| ลำดับ | สภาพที่เป็นจริงของโรงพยาบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 1. โครงสร้างอาคาร | | | | | |
| 1 | - การจัดแบ่งห้อง / แยกเป็นแผนกต่างๆ ได้สัดส่วนค้ำึงถึงพื้นที่ใช้สอย | | | | | |
| 2 | - ขนาดของห้องแต่ละแผนกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| 3 | - สีทาภายในตัวอาคารใช้สีอ่อนดูแล้วสบายตา | | | | | |
| 4 | - ความสูงของเพดานมีความเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดเมื่ออยู่ภายในตัวอาคาร | | | | | |
| 5 | - บริเวณทั่วไปสะอาดมีการจัดสิ่งของอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| | 2. การระบายอากาศ | | | | | |
| | 2.1 พัดลม | | | | | |
| 6 | - ตำแหน่งที่ตั้งพัดลมสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ | | | | | |

| ลำดับ | สภาพที่เป็นจริงของโรงพยาบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7 | - สภาพและลักษณะของพัสดุมีความเหมาะสมในการใช้งาน | | | | | |
| 8 | - จำนวนพัสดุมีความเพียงพอต่อการใช้งานในห้อง 2.2 บานเกร็ด | | | | | |
| 9 | - อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายอากาศได้ดี 2.3 ประตู | | | | | |
| 10 | - อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม อากาศสามารถระบายเข้า - ออกได้สะดวก 2.4 หน้าต่าง | | | | | |
| 11 | - ตำแหน่งอยู่ในที่เหมาะสม | | | | | |
| 12 | - ขนาดหน้าต่างได้สัดส่วนกับพื้นที่ห้องเป็นช่องทางระบายอากาศได้ดี | | | | | |
| | 3. แสงสว่าง 3.1 หลอดไฟ | | | | | |
| 13 | - ตำแหน่งและลักษณะที่ติดตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี | | | | | |
| 14 | - หลอดไฟมีสภาพเหมาะกับการใช้งานสามารถให้แสงสว่างอย่างเพียงพอ 3.2 ผ้าม่าน | | | | | |
| 15 | - ผ้าม่านมีความสวยงามใช้สีและลวดลายเหมาะสมกับห้อง | | | | | |
| 16 | - ขนาดของผ้าม่านมีความเหมาะสมสามารถกันและกรองแสงได้ | | | | | |
| | 4. เหตุรำคาญ 4.1 เสียงรบกวน | | | | | |
| 17 | - ไม่มีเสียงภายนอกรบกวนเมื่ออยู่ระหว่างกรับบริการ | | | | | |

| ลำดับ | สภาพที่เป็นจริงของโรงพยาบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 4.2 เสียงตามสาย | | | | | |
| 18 | - ระดับเสียงมีความดังชัดเจนสามารถกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่ | | | | | |
| | 4.3 มลพิษทางอากาศ | | | | | |
| 19 | - ขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน , เขม่าละอองและกลิ่นเหม็นรบกวน | | | | | |
| | 5. สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 5.1 ม้านั่ง | | | | | |
| 20 | - ม้านั่งมีความแข็งแรงจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม | | | | | |
| 21 | - ม้านั่งมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.2 เติียงตรวจ , โต๊ะตรวจโรค | | | | | |
| 22 | - มีความคงทนจัดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| | 5.3 เพลนขน , รถเข็น | | | | | |
| 23 | - มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.4 ป้าย | | | | | |
| 24 | - ป้ายทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง | | | | | |
| 25 | - ข้อความบนป้ายสื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| | 5.5 โทรศัพท์ | | | | | |
| 26 | - ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| 27 | - มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.6 ตู้น้ำเย็น | | | | | |
| 28 | - จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| 29 | - มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน | | | | | |
| 30 | - น้ำดื่มในถังสะอาดมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รส ที่ไม่พึงประสงค์ | | | | | |
| | 5.7 คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 31 | - ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง | | | | | |
| 32 | - ระบบการบริการสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |

| ลำดับ | สภาพที่เป็นจริงของโรงพยาบาล | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|-------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 5.8 ที่จอดรถ | | | | | |
| 33 | - ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม | | | | | |
| 34 | - ไว้ใจได้ในเรื่องความปลอดภัย | | | | | |
| 35 | - พื้นลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอกับการใช้งาน | | | | | |
| | 5.9 ห้องน้ำ - ห้องส้วม | | | | | |
| 36 | - อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีป้ายบอกทางไปชัดเจน | | | | | |
| 37 | - มีจำนวนเพียงพอกับการใช้งานแบ่งแยกห้องชาย - หญิง ชัดเจน | | | | | |
| 38 | - ผนังและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดี | | | | | |
| | 6. การกำจัดของเสีย | | | | | |
| | 6.1 การกำจัดมูลฝอย | | | | | |
| 39 | - มีการแยกประเภทขยะออกเป็นส่วนๆ เช่น ขยะเปียก , ขยะแห้ง , ขยะทั่วไป , ขยะติดเชื้อ | | | | | |
| 40 | - ดังขยะอยู่ในสภาพดีมีฝาปิด สะดวกและเพียงพอต่อการใช้ | | | | | |
| 41 | - ไม่มีขยะตกค้างในถัง ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิด | | | | | |
| | 6.2 การบำบัดน้ำเสีย | | | | | |
| 42 | - ระบบบำบัดน้ำเสียใช้งานได้ดีมีการดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 43 | - ท่อไม่มีขยะอุดตันสามารถระบายน้ำได้สะดวก | | | | | |
| 44 | - ท่อและรางระบายน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน | | | | | |
| 45 | - น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีคุณภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน | | | | | |

**ตอนที่ 3 ข้อมูลความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
และสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็กราย**

คำชี้แจง แบบสอบถามต่อไปนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก โดยทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างของระดับความคาดหวังที่ท่านคิดว่าเป็นสิ่งที่ท่านหวังและต้องการอยากให้เห็นหรือเป็นที่สิ่งที่โรงพยาบาลน่าจะต้องดำเนินการปรับปรุงให้ดีขึ้น

****หมายเหตุ**** ระดับความคาดหวัง มากที่สุด = 5 มาก = 4 ปานกลาง = 3
น้อย = 2 น้อยที่สุด = 1

| ลำดับ | สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการปรับปรุง | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|-------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 1. โครงสร้างอาคาร | | | | | |
| 1 | - การจัดแบ่งห้อง / แยกเป็นแผนกต่างๆ ได้สัดส่วนค้ำึงถึงพื้นที่ใช้สอย | | | | | |
| 2 | - ขนาดของห้องแต่ละแผนกมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| 3 | - สีทาภายในตัวอาคารใช้สีอ่อนดูแล้วสบายตา | | | | | |
| 4 | - ความสูงของเพดานมีความเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดเมื่ออยู่ภายในตัวอาคาร | | | | | |
| 5 | - บริเวณทั่วไปสะอาดมีการจัดสิ่งของอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |
| | 2. การระบายอากาศ | | | | | |
| | 2.1 พัดลม | | | | | |
| 6 | - ตำแหน่งที่ติดตั้ง พัดลมสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ | | | | | |

| ลำดับ | สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการปรับปรุง | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|-------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 7 | - สภาพและลักษณะของพัดลมมีความเหมาะสมในการใช้งาน | | | | | |
| 8 | - จำนวนพัดลมมีความเพียงพอต่อการใช้งานในห้อง 2.2.บานเกร็ด | | | | | |
| 9 | - อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมสามารถระบายอากาศได้ดี 2.3. ประตู | | | | | |
| 10 | - ตำแหน่งและลักษณะที่ติดตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี 2.4. หน้าต่าง | | | | | |
| 11 | - ตำแหน่งอยู่ในที่เหมาะสม | | | | | |
| 12 | - ขนาดหน้าต่างได้สัดส่วนกับพื้นที่ห้องเป็นช่องทางระบายอากาศได้ดี 3.1. หลอดไฟ | | | | | |
| 13 | - ตำแหน่งและลักษณะที่ติดตั้งสามารถกระจายแสงสว่างได้ดี | | | | | |
| 14 | - หลอดไฟมีสภาพเหมาะกับการใช้งานสามารถให้แสงสว่างอย่างเพียงพอ 3.2. ผ้าม่าน | | | | | |
| 15 | - ผ้าม่านมีความสวยงามใช้สีและลวดลายเหมาะสมกับห้อง | | | | | |
| 16 | - ขนาดของผ้าม่านมีความเหมาะสมสามารถกันและกรองแสงได้ | | | | | |
| | 4. เหตุรำคาญ | | | | | |
| | 4.1. เสียงรบกวน | | | | | |
| 17 | - ไม่มีเสียงภายนอกรบกวนเมื่ออยู่ระหว่างการรับบริการ | | | | | |

| ลำดับ | สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการปรับปรุง | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|-------|--|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| | 4.2 เสียงตามสาย | | | | | |
| 18 | - ระดับเสียงมีความดังชัดเจนสามารถกระจายเสียงได้ครอบคลุมพื้นที่ | | | | | |
| | 4.3 มลพิษทางอากาศ | | | | | |
| 19 | - ขณะรับบริการไม่มีฝุ่นควัน , เขม่าละอองและกลิ่นเหม็นรบกวน | | | | | |
| | 5. สิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| | 5.1 ม้านั่ง | | | | | |
| 20 | - ม้านั่งมีความแข็งแรงจัดอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม | | | | | |
| 21 | - ม้านั่งมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.2 เติียงตรวจ , โต๊ะตรวจโรค | | | | | |
| 22 | - มีความคงทนจัดอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| | 5.3 เพลนอน , รถเข็น | | | | | |
| 23 | - มีความคงทนอยู่ในตำแหน่งที่สะดวกต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.4 ป้าย | | | | | |
| 24 | - ป้ายทำด้วยวัสดุที่แข็งแรง | | | | | |
| 25 | - ข้อความบนป้ายสื่อความหมายได้ชัดเจน เข้าใจง่าย | | | | | |
| | 5.5 โทรศัพท | | | | | |
| 26 | - ติดตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| 27 | - มีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งาน | | | | | |
| | 5.6 ตู้น้ำเย็น | | | | | |
| 28 | - จัดวางในตำแหน่งที่เหมาะสม | | | | | |
| 29 | - มีจำนวนที่เพียงพอกับการใช้งาน | | | | | |
| 30 | - น้ำดื่มในถังสะอาดมีคุณภาพ ไม่มีกลิ่น สี รส ที่ไม่พึงประสงค์ | | | | | |
| | 5.7 คอมพิวเตอร์ | | | | | |
| 31 | - ข้อมูลประวัติการรักษามีความถูกต้อง | | | | | |

| ลำดับ | สิ่งที่คาดหวังหรือต้องการปรับปรุง | ระดับความคาดหวัง | | | | |
|-------|---|------------------|-----|---------|------|------------|
| | | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 32 | - ระบบการบริการสะดวกและรวดเร็ว | | | | | |
| | 5.8 ที่จอดรถ | | | | | |
| 33 | - ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสม | | | | | |
| 34 | - ไว้ใจได้ในเรื่องความปลอดภัย | | | | | |
| 35 | - พื้นลานจอดรถสะอาดมีช่องจอดเพียงพอกับการใช้งาน | | | | | |
| | 5.9 ห้องน้ำ – ห้องส้วม | | | | | |
| 36 | - อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมมีป้ายบอกทางไปชัดเจน | | | | | |
| 37 | - มีจำนวนเพียงพอกับการใช้งานแบ่งแยกห้องชาย – หญิง ชัดเจน | | | | | |
| 38 | - เผนังและพื้นห้องน้ำสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์อยู่ในสภาพดี | | | | | |
| | 6. การกำจัดของเสีย | | | | | |
| | 6.1 การกำจัดมูลฝอย | | | | | |
| 39 | - มีการแยกประเภทขยะออกเป็นส่วนๆ เช่น ขยะเปียก , ขยะแห้ง , ขยะทั่วไป , ขยะติดเชื้อ | | | | | |
| 40 | - ถังขยะอยู่ในสภาพดีมีฝาปิด สะดวกและเพียงพอต่อการใช้ | | | | | |
| 41 | - ไม่มีขยะตกค้างในถัง ก่อนขนย้ายมีการมัดปากถุงอย่างมิดชิด | | | | | |
| | 6.2 การบำบัดน้ำเสีย | | | | | |
| 42 | - ระบบบำบัดน้ำเสียใช้งานได้ดีมีการดูแลความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 43 | - ท่อไม่มีขยะอุดตันสามารถระบายน้ำได้สะดวก | | | | | |
| 44 | - ท่อและรางระบายน้ำไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน | | | | | |
| 45 | - น้ำทิ้งที่ผ่านระบบบำบัดมีคุณภาพได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน | | | | | |

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล นายทวีวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง

สถานที่เกิด จังหวัดเชียงราย

ประวัติการศึกษา

ปี 2537 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรสาธารณสุขศาสตร์ จากวิทยาลัย
การสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก

ปี 2541 สำเร็จการศึกษาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราชและสำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต
(สุขศึกษา) จากสถาบันราชภัฏเชียงราย

ประวัติการทำงาน

ปี 2538 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 2 ฝ่ายสุขาภิบาลและ
ป้องกันโรค โรงพยาบาลพญาเม็งราย

ปี 2540 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 3 ฝ่ายสุขาภิบาลและ
ป้องกันโรค โรงพยาบาลพญาเม็งราย

ปี 2543 – ปัจจุบัน เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 4 ฝ่ายสุขาภิบาลและ
ป้องกันโรค โรงพยาบาลพญาเม็งราย

ที่อยู่

ที่บ้าน 91 หมู่ 8 ตำบลบ้านดู่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 57100

โทรศัพท์ (053) 793693

ที่ทำงาน โรงพยาบาลพญาเม็งราย ตำบลแม่เปา อำเภอพญาเม็งราย จังหวัด
เชียงราย 57290 โทรศัพท์ (053) 799033 โทรสาร (053) 799124