



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสำหรับผู้บริหาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ โรงพยาบาลแม่ทา
3. แบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะ

ในการตอบครั้งนี้ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบคำถามตามความจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ โดยหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 18 – 20ปี	<input type="checkbox"/> 21 – 40ปี
<input type="checkbox"/> 41- 60ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
3. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่า/ม่าย	
4. จังหวัดที่ท่านอาศัยอยู่ปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> อำเภอแม่ทา จ.ลำพูน	<input type="checkbox"/> อำเภอเมือง จ.ลำพูน
<input type="checkbox"/> อำเภอแม่ฮอน จ.เชียงใหม่	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. การศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	<input type="checkbox"/> อนุปริญญา/ปวศ.
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี ขึ้นไป(โปรดระบุ).....	

6.อาชีพปัจจุบัน

- นักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง
 เกษตรกรรม (ทำไร่, ทำนา, ทำสวน, เลี้ยงสัตว์)
 กิจการส่วนตัว ไม่ได้ทำงาน
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว

- ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 15,000 บาท
 15,001 – 25,000 บาท 25,001 – 35,000 บาท
 35,001 บาท ขึ้นไป






8. ขณะตอบแบบสอบถามท่านใช้บริการที่แผนก

- ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน






ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved






ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ถือประกันในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่องานบริการ
โรงพยาบาลแม่ทา



กรุณาทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องว่างที่ท่านคิดว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1) 	น้อย (2) 	ปานกลาง (3) 	มาก (4) 	มากที่สุด (5) 
ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)					
1. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี					
2. ยามีจำนวนเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย					
3. ยามีประสิทธิภาพเพียงพอในการรักษาอาการของโรคให้หาย					
4. อุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัยเพียงพอในการให้บริการ					
5. ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาลมีความปลอดภัย					
6. การติดตามผลการรักษาหลังเข้ารับการรักษา					
7. โรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหารและสิ่งของจำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติ					
8. การให้ความรู้เรื่องสุขภาพ					
กรณีที่ท่านเคยนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลแม่ทาใน ปีพ.ศ. 2546 ให้ตอบคำถาม ข้อต่อไปนี้					
9. บริการอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและรสชาติดี					
10. เตียงผู้ป่วยมีความสะอาดพร้อมบริการ					
11. โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น สนุ่ ทิชชู					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
					
ด้านราคา (Price)					
1. ค่าบริการในการรักษา 30 บาท เหมาะสมสำหรับท่าน					
2. ความคุ้มค่าของการรักษาพยาบาลในโครงการ 30 บาทเช่น การให้บริการมีความเหมาะสมกับราคา					
3. ความคุ้มค่าในการรักษาพยาบาลด้านเวลาเช่น ประหยัดเวลาเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน					
ด้านสถานที่ (Place)					
1. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา					
2. โรงพยาบาล จัดห้องบัตร ห้องตรวจโรค ห้องเจาะเลือดตรวจปัสสาวะ ห้องเอกซเรย์ ห้องจ่ายยา อยู่ใกล้กันและสะดวกในการรับบริการ					
4. พื้นที่รอตรวจกว้างขวางเพียงพอให้บริการ					
5. เก้าอี้นั่งรอตรวจมีจำนวนเพียงพอให้บริการ					
6. ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอ					
7. บริเวณหอผู้ป่วยนอกมีจำนวนห้องน้ำเพียงพอให้บริการ					
8. ช่องจ่ายยามีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
9. ห้องการเงินมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ					
กรณีที่ท่านเคยนอนรักษาตัวในโรงพยาบาลแม่ทານปี พ.ศ. 2546 ให้ตอบคำถาม ข้อต่อไปนี้					
10. หอผู้ป่วยในมีความกว้างขวาง					
11. หอผู้ป่วยในมีจำนวนเตียงเพียงพอให้บริการ					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1) 	น้อย (2) 	ปานกลาง (3) 	มาก (4) 	มากที่สุด (5) 
12. หอผู้ป่วยในมีจำนวนห้องน้ำเพียงพอให้บริการ					
13. โรงพยาบาลมีห้องแยกสำหรับผู้ป่วยติดเชื้อออกจากผู้ป่วยทั่วไป					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
1. โรงพยาบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม และ การบริการให้ผู้ป่วยทราบ					
2. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับบริการของแต่ละหน่วยงาน					
3. การให้ความรู้ด้านสุขภาพ ในแบบเอกสาร แผ่นพับ และ โปสเตอร์					
4. ความชัดเจนของป้ายแสดงวัน เวลาในการให้บริการ					
5. การจัดกิจกรรมในชุมชนร่วมกับหน่วยงานอื่น					
ด้านบุคลากร (People)					
1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการแก่ผู้ป่วย และญาติ					
2. แพทย์เอาใจใส่ ในการตรวจรักษาโรคอย่างละเอียด					
3. แพทย์ มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
4. แพทย์ให้ข้อมูลชัดเจน ครบถ้วน ในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วย					
5. จำนวนแพทย์เพียงพอในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน					
6. แพทย์สามารถตรวจรักษาและแก้ไขอาการป่วยได้					
7. เภสัชกร มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
8. เภสัชกร ให้ข้อมูลชัดเจน เกี่ยวกับเรื่องยาที่ท่านได้รับ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1) 	น้อย (2) 	ปานกลาง (3) 	มาก (4) 	มากที่สุด (5) 
9. พยาบาล มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
10. พยาบาล เอาใจใส่ ในการซักอาการและตรวจเบื้องต้น					
11. จำนวนพยาบาลเพียงพอในการให้บริการ ไม่ต้องรอนาน					
12. เจ้าหน้าที่การเงิน มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
13. เจ้าหน้าที่ ห้องเจาะเลือด ตรวจปีศาจวะ มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
14. เจ้าหน้าที่ ห้อง เอกซเรย์มีความสุภาพ เป็นมิตร พุดจาไพเราะ					
ด้านกระบวนการ (process)					
1. โรงพยาบาลเริ่มให้บริการตรงเวลา					
2. การติดต่อทำบัตร มีความสะดวก					
3. การติดต่อพยาบาลหน้าห้องตรวจมีความสะดวก					
4. การเข้ารับการตรวจรักษากับแพทย์มีความสะดวก					
5. การเจาะเลือดมีความสะดวก					
6. การทำการถ่ายเอกซเรย์มีความสะดวก					
7. การรับยามีความสะดวก					
8. การนัดหมายตามระยะเวลาเพื่อตรวจซ้ำ ก่อให้เกิดความสะดวก					
9. การให้บริการมีความรวดเร็ว(ตั้งแต่ทำบัตร รับการตรวจ ทำการตรวจพิเศษ รับยา จนแล้วเสร็จ)					

ส่วนประสมทางการตลาดบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (1) 	น้อย(2) 	ปานกลาง (3) 	มาก (4) 	มากที่สุด (5) 
10. ขั้นตอนในการรักษาพยาบาลมีความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับ					
ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical evidence and presentation)					
1. บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย					
2. โรงพยาบาลมีระบบระบายอากาศที่ดี ไม่อึดอัด และไม่มีกลิ่นเหม็นรบกวน					
3. การตกแต่งบริเวณ สนามและสวนภายใน โรงพยาบาลสวยงาม					
4. การตกแต่งบริเวณ ภายนอกโรงพยาบาล สวยงาม					
5. ห้องน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
6. การแต่งกายของบุคลากร มีความเหมาะสม ตาม หน้าที่					

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะที่ควรได้รับการแก้ไขในงานบริการโรงพยาบาลเมตตา

ให้ท่านใส่หมายเลข

- 1 หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า มีความสำคัญเร่งด่วน ต้องแก้ไขเป็นอันดับแรก
- 2 หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า มีความสำคัญเร่งด่วน ต้องแก้ไขเป็นอันดับที่ 2
- 3 หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่า มีความสำคัญเร่งด่วน ต้องแก้ไขเป็นอันดับที่ 3

ลงในหน้าข้อที่ท่านเห็นว่าควรแก้ไขตามลำดับความสำคัญ และเร่งด่วน จากมาก ไปน้อยสุด 3 รายการ (เท่านั้น)

.....หลังจากมารักษาแล้วไม่หาย ต้องมาซ้ำ

.....ยาที่มีจำนวนน้อย

.....เก้าอี้นั่งขณะรอตรวจ ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม

.....สถานที่รอตรวจร้อน ควรเพิ่มพัดลม

.....ห้องน้ำหมั้น ควรแก้ไข

.....ห้องพักรักษาผู้ป่วยในไม่สะอาดพอ ควรแก้ไข

.....การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการรับบริการไม่เพียงพอ ควรแก้ไข

.....จำนวนของแพทย์ไม่เพียงพอ ควรเพิ่ม

.....เจ้าหน้าที่หน้าจอ ควรแก้ไข

.....การให้บริการช้ามาก ควรแก้ไข

.....อื่นๆ(โปรดระบุ).....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายภูริวรรณ โชคเกิด
วัน เดือน ปีเกิด	6 มิถุนายน 2504
ประวัติการศึกษา	
ปี 2528	แพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี 2535	วุฒิปัตริ์ผู้เชี่ยวชาญด้านศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี 2540	ประกาศนียบัตรด้านจุลศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี 2540	วุฒิปัตริ์โปรแกรมเมอร์ ภาษาVisual Basic สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปี 2545	หลักสูตรผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชนยุคใหม่ สถาบันพระบรม ราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
ประวัติการทำงาน	
ปี 2528	แพทย์ประจำกองพันเสนารักษ์ ที่ 4 กองพลทหารราบที่ 4 จังหวัดพิษณุโลก
ปี 2530	ผู้บังคับหมวดเสนารักษ์ หน่วยเฉพาะกิจกรรมทหารราบ 4 กองพลทหารราบที่ 4
ปี 2537	หัวหน้ากลุ่มงานศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
ปี 2539	ประธานคณะทำงานพัฒนางานสารสนเทศ โรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน
ปี 2545- ปัจจุบัน	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแม่ทา