



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

แบบสอบถาม

No

--	--	--

เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม” แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ข้อมูลในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) 15 – 24 ปี

2) 25 – 34 ปี

3) 35 - 44 ปี

4) 45 – 54 ปี

5) 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ประถมศึกษา

2) มัธยมศึกษาหรือปวช.

3) อนุปริญญาหรือปวส.

4) ปริญญาตรี

5) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. อาชีพหลักของท่าน

1) เจ้าของกิจการส่วนตัว

2) พนักงานบริษัทเอกชน

3) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

4) นักเรียน/นักศึกษา

5) รับจ้าง

6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน คือ

1) ไม่เกิน 10,000 บาท

2) 10,001 – 20,000 บาท

3) 20,001 – 30,000 บาท

4) มากกว่า 30,000 บาท

6. สิทธิที่ใช้ในการรักษา

1) ชำระเงินเอง

2) เบิกได้(ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ)

3) บัตรสุขภาพ 30 บาท

4) ประกันสังคม

5) สิทธิอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐ
ในจังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เลือกตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อ
การ บริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดนครปฐม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ						
ความพึงพอใจต่อห้องบัตร						
1	ความพึงพอใจในการเปิดให้บริการ					
2	การเปิดให้บริการสอบถาม					
3	การใช้เวลาในการทำบัตรใหม่					
4	การใช้เวลาในการรอลงทะเบียนส่งห้องตรวจ					
5	การใช้เวลาในการรอรับประวัติผู้ป่วย					
6	ให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
7	ความสะดวกในการรับบริการ					
8	ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับ เจ้าหน้าที่					
9	การจัดส่งเอกสารมีความถูกต้อง					
10	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
11	สถานที่ให้บริการของห้องบัตร					
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องตรวจโรค						
12	การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย					
13	การใช้เวลาในการรอเรียกเข้าห้องตรวจ					
14	การใช้เวลาในการรอแพทย์ตรวจ					
ความพึงพอใจของแพทย์ที่ตรวจรักษา						
15	ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการ เจ็บป่วย					
16	ความละเอียดในการตรวจรักษา					
17	ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจรักษา					
18	การอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจ					
19	การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ					
20	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เคย ใช้ บริการ
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
ความพึงพอใจต่อพยาบาลและเจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจ						
21	การดูแลให้ความช่วยเหลือ					
22	การให้คำแนะนำต่อการรักษาสุขภาพ					
23	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
24	การให้เกียรติผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องเอกซเรย์						
25	ระยะเวลาในการรอเอกซเรย์					
26	ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
27	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
28	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
29	ความชำนาญในการเอกซเรย์					
30	ความสะอาดของเสื้อผ้าที่ใช้เปลี่ยน					
31	ระยะเวลาในการรอผลเอกซเรย์					
ความพึงพอใจต่อห้องปฏิบัติการและชั้นสูตรผู้ป่วยนอก						
32	การจัดลำดับคิวก่อนหลังในการเรียกผู้ป่วย					
33	ระยะเวลาในการรอผลชั้นสูตร					
34	ความแม่นยำในการเจาะเลือด					
35	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
36	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
37	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
38	ความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องยา						
39	การจัดลำดับคิวก่อนหลัง					
40	การใช้ระยะเวลาในการรอเรียก					
41	ช่องจ่ายยาเปิดตามเวลา					
42	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
43	การได้รับยาครบถ้วนตามที่แพทย์สั่ง					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่เค ยใ ้ช ้บ ริ ก า ร
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	
44	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
45	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
46	สถานที่รอรับยา					
47	ความชัดเจนในการเรียกให้รับยา					
ความพึงพอใจต่อการบริการห้องการเงิน						
48	ระยะเวลาในการชำระเงิน					
49	ความสะดวกในการชำระเงิน					
50	ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
51	กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่					
52	สถานที่รอชำระเงิน					
สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล						
53	ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์					
54	เครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการง่ายต่อการเข้าใจ					
55	ความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอ					
56	ความสะอาดของเก้าอี้ที่นั่ง					
57	ความสะอาดของพื้น					
58	ความสะอาดของห้องน้ำ					
59	สภาพของแสงสว่าง					
60	การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร					
61	สถานที่จอดรถ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับของปัญหาที่พบในการรับบริการแผนก
ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล

	ปัญหา	ระดับของปัญหา				
		ไม่มี ปัญหา	น้อย ที่สุด	น้อย	มาก	มาก ที่สุด
1	อัตราค่าบริการในการตรวจรักษา					
2	เครื่องหมายแสดงที่ตั้งจุดบริการต่าง ๆ					
3	การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่					
4	ขั้นตอนการบริการแต่ละจุดบริการ					
5	การได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการรับบริการ					
6	สภาพของแสงสว่าง					
7	การถ่ายเทอากาศภายในอาคาร					
8	สถานที่จอดรถ					

ปัญหาอื่นๆ และข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอภิญา ดีเยี่ยม
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนราชินีบูรณะ ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาระดับตรีเวชสถิติสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สุขศึกษา) วิทยาลัยครูนครปฐม ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เวชระเบียน) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	2523-2535 เจ้าหน้าที่เวชสถิติ งานเวชระเบียน โรงพยาบาลนครปฐม 2536 - ปัจจุบัน หัวหน้างานเวชระเบียน ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ โรงพยาบาลนครปฐม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอภิญา ดีเยี่ยม
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2502
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนราชินีบูรณะ ปีการศึกษา 2521 สำเร็จการศึกษาระดับตรีเวชสถิติสถาบันมะเร็งแห่งชาติ ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (สุขศึกษา) วิทยาลัยครูนครปฐม ปีการศึกษา 2535 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เวชระเบียน) มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2539
ประวัติการทำงาน	2523-2535 เจ้าหน้าที่เวชสถิติ งานเวชระเบียน โรงพยาบาลนครปฐม 2536 - ปัจจุบัน หัวหน้างานเวชระเบียน ฝ่ายแผนงานและสารสนเทศ โรงพยาบาลนครปฐม