



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นเครื่องมือสำหรับการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนั้นจึงใคร่ขอความร่วมมือของผู้รับบริการ โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้นี้จะเก็บเป็นความลับและไม่มีผลกระทบต่อตัวนักศึกษาด้วยประการใดๆ เพียงใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน ได้แก่
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41
  - ส่วนที่ 3 ปัญหาข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้เป็นอย่างยิ่ง

นักศึกษาระดับปริญญาโท  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่านมากที่สุดหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20ปี  2. 20 – 29 ปี  3. 30 – 49ปี  4. 40 – 49 ปี  
 5. 50 – 59 ปี  6. 60 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  3. หย่า  4. หม้าย

4. การศึกษา

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา  2. ประถมศึกษา  3. มัธยมศึกษา /ปวช.  
 4. อนุปริญญา / ปวส.  5. ปริญญาตรี  6. ปริญญาโทขึ้นไป

5. อาชีพ

1. นักเรียนนักศึกษา  2. ข้าราชการ /ลูกจ้าง  3. รัฐวิสาหกิจ  
 4. พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน  5. ธุรกิจส่วนตัว  6. อื่นๆ.....

6. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท  2. 10,000 – 14,999 บาท  3. 15,000 – 19,999 บาท  
 4. 20,000 – 24,999 บาท  5. 25,000 – 29,999 บาท  6. 30,000 บาทขึ้นไป

7. สิทธิที่ใช้ในการรักษา

1. จ่ายเงินสด  2. เบิกตรงจากกรมบัญชีกลาง  
 3. สำรองจ่ายก่อน (เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ)  
 4. โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่ได้รับจริงของท่าน ต่อการบริการแผนก

ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลกองบิน 41

	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการกองบิน 41				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. สามารถตรวจรักษาและวินิจฉัยโรคได้ครบทุกโรค					
2. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขาให้การตรวจรักษา					
3. มีการวินิจฉัยและตรวจรักษาได้อย่างถูกต้องแม่นยำ					
4. มียาครบสำหรับทุกโรค					
5. ยาที่ได้รับมีคุณภาพสูง					
6. ยาที่ได้รับตรงกับความคาดหวัง					
7. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย					
8. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบถ้วน					
9. ค่ารักษาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ					
10. ค่ายาเหมาะสมกับคุณภาพ					
11. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
12. เวลาในการเปิด-ปิดบริการเหมาะสม					
13. มีบริการโทรสอบถามและนัดหมายได้					
14. ให้บริการน้ำดื่ม หนังสือ ขณะนั่งรอ					
15. มีการแจกเอกสารข้อมูลความรู้ โบรชัวร์					
16. โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม เช่นการออกหน่วย, จัดอบรมให้ความรู้ทางวิชาการ, การจัดกิจกรรม					
17. มีบุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)เพียงพอ					
18. มีที่จอดรถเพียงพอ					
19. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
20. ในโรงพยาบาลมีแสงสว่างเพียงพอ					
21. ในโรงพยาบาลอากาศสามารถถ่ายเทได้ดี					
22. ห้องน้ำสะอาด					
23. การตกแต่งสถานที่สวยงาม					
24. อาคารสถานที่สะอาด					
25. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอตรวจรักษารวดเร็ว					
26. ระยะเวลาในการตรวจรักษาเหมาะสม					
27. ระยะเวลาที่ใช้ในการ X-ray ตรวจเลือด ปัสสาวะ/ วิเคราะห์ผล มีความรวดเร็ว					

	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการกองบิน 41				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
28. ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับยารวดเร็ว					
29. มีความปลอดภัยในขั้นตอนการบริการ					
30. มีการจัดตารางนัดหมายที่ดี					
31. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)มีความรู้ความชำนาญในงาน					
32. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)สื่อสารได้ดี อธิบายใช้ภาษาเข้าใจง่าย					
33. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) มีอัธยาศัยดี มีกิจกรรมรยาท มีมนุษยสัมพันธ์ดี เป็นกันเอง					
34. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) มีบุคลิกภาพที่ดีและมีความน่าเชื่อถือ					
35. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและเต็มใจบริการ					
36. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
37. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร) มีการอธิบายและให้คำแนะนำเป็นอย่างดี					
38. บุคลากร(แพทย์ พยาบาล เภสัชกร)ดูสะอาดเรียบร้อย					
39. ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย/อุ่นใจในบริการ					
40. บริการของโรงพยาบาลเป็นที่ประทับใจ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ  
 ผู้ทำวิจัย

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	น.ส.พิมพ์ขวัญ สุขสันต์ศิริกุล	
วัน เดือน ปี เกิด	10 มกราคม 2527	
ประวัติการศึกษา	<p>สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนศรีเสริมกลีกร (ปี 2538)</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสตรีศรีน่าน (ปี 2539-2541)</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนศรีสวัสดิ์วิทยาการ (ปี 2542-2544)</p> <p>สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บัญชีบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปี 2545-2548)</p>	
ประวัติการทำงาน	ปี 2549 – 2552	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
	ปี 2552 – ปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved