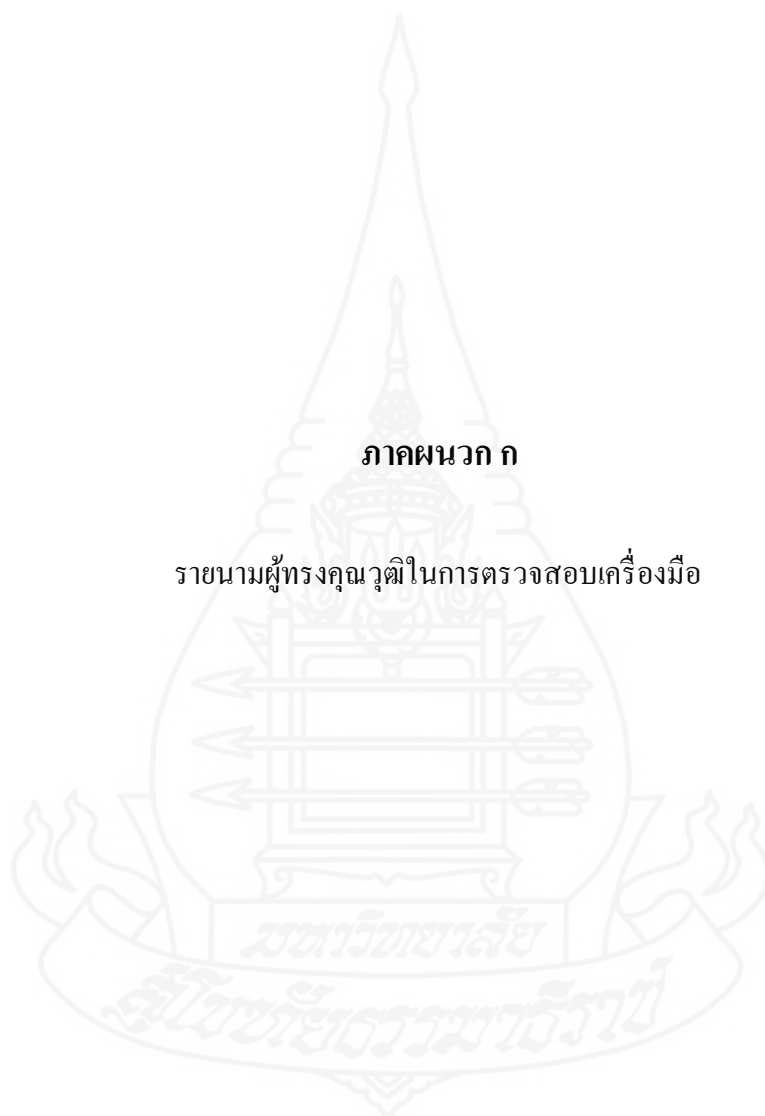


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ



## รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

### 1) ดร.นพ. สรรพวัช อัสวเรืองชัย

ตำแหน่งทางบริหาร : หัวหน้าศูนย์วิจัยและพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

วุฒิการศึกษา : วิทยาศาสตร์สุขภาพบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 2) อาจารย์ประกาศรี คุปต์กานต์

ตำแหน่งทางบริหาร : หัวหน้าสาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์  
และสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

วุฒิการศึกษา : วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยมหิดล

### 3) อาจารย์ณัฐณี พงศ์ไพฑูรย์สิน

ตำแหน่งทางบริหาร : อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์  
หัวหน้างานประกันคุณภาพและกิจการนักศึกษา

สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์

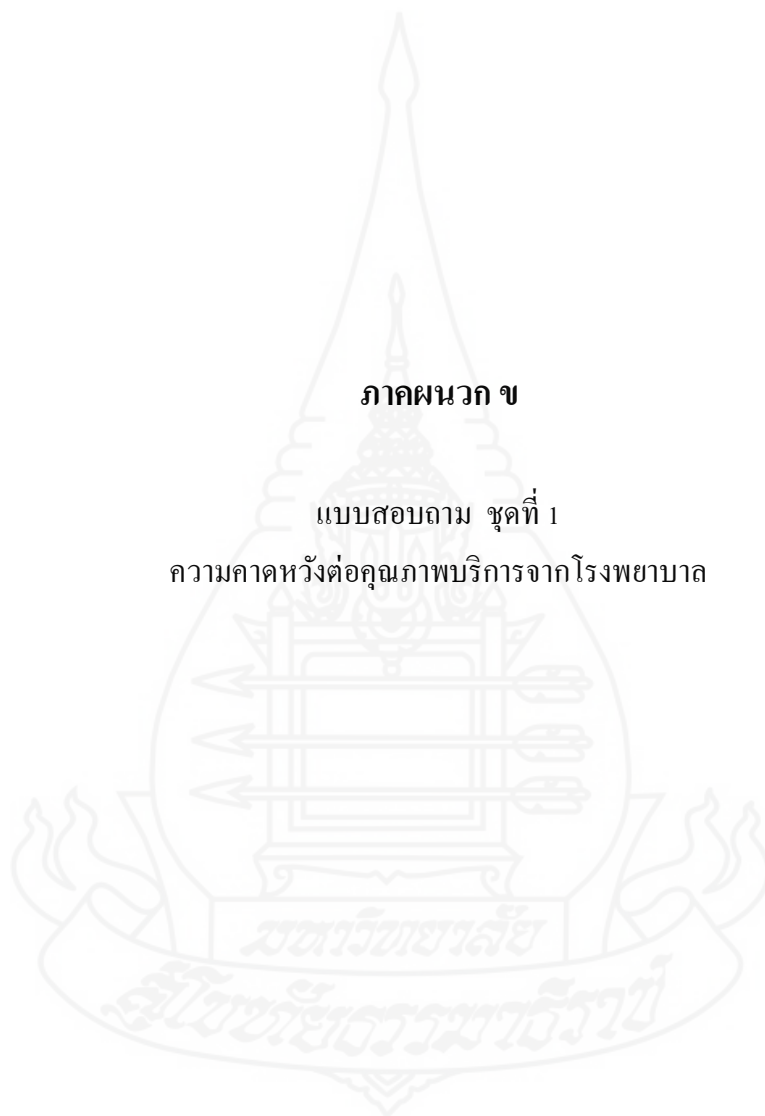
วุฒิการศึกษา : 1. วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สุขศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. ประกาศนียบัตรเกียรตินิยมชั้นดี

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม ชุดที่ 1

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล



สำหรับเจ้าหน้าที่

Admission Number : .....

**แบบสอบถามชุดที่ 1****ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล**

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาจากท่านผู้มีอุปการคุณในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับ **ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ** จากโรงพยาบาล เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลของท่านมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 2 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน โดยขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตามระดับคะแนนที่ท่านต้องการเลือก ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ **มากที่สุด**

คะแนน 4 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ **มาก**

คะแนน 3 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ **ปานกลาง**

คะแนน 2 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ **น้อย**

คะแนน 1 หมายถึง ผู้ใช้บริการมีระดับความคาดหวังจากการบริการ **น้อยที่สุด**

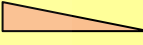
## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านต้องการเลือก หรือเติมข้อความ/ตัวเลขลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/หม้าย
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้เรียน ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6  
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ปวช. ☐ อนุปริญญา/ปวส.  
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ ไม่มีรายได้ ☐ น้อยกว่า 10,000 บาท/เดือน  
☐ 10,001 – 20,000 บาท/เดือน ☐ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน  
☐ 30,001 – 40,000 บาท/เดือน ☐ 40,001 – 50,000 บาท/เดือน  
☐ มากกว่า 50,001 บาท/เดือน
6. อาชีพ ☐ เกษตรกรรม ☐ รับราชการ/ข้าราชการบำนาญ  
☐ ค้าขาย / ทำธุรกิจส่วนตัว ☐ รัฐวิสาหกิจ  
☐ พนักงานโรงงาน ☐ พนักงานบริษัท  
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ นักเรียน / นักศึกษา  
☐ ไม่ได้ทำงาน ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ) .....
7. ในรอบ 1 ปี ที่ผ่านมาท่านเคยเข้ามาใช้บริการ ประเภทผู้ป่วยใน (นอนรับการรักษาในโรงพยาบาล) ของโรงพยาบาลหรือไม่  
☐ ไม่เคยใช้บริการ  
☐ เคยมาใช้บริการ จำนวน ..... ครั้ง

## ส่วนที่ 2 ระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ป่วยใน  
ที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อคุณภาพการบริการที่จะได้รับการมาใช้บริการทางการแพทย์จากโรงพยาบาล  
คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

| หัวข้อ                                                                                                                                                               | มากที่สุด  น้อยที่สุด |                          |                          |                          |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                                      | 5                                                                                                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 1. โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์<br>ที่ทันสมัยในการให้บริการตรวจรักษา                                                                                     | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. มีอุปกรณ์การป้องกันหรือมาตรการป้องกันการเกิด<br>อุบัติเหตุภายในห้องพักผู้ป่วย และบริเวณหอผู้ป่วย<br>เช่น ราวจับ ผ้ากันลื่น ไม้กั้นเตียง ป้ายเตือนต่างๆ<br>เป็นต้น | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. บรรยากาศภายในห้องพักผู้ป่วยมีส่วนช่วยส่งเสริม<br>ให้ผู้ป่วยมีสุขภาพกาย และจิตใจดีขึ้น                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ห้องพักของผู้ป่วยมีขนาดเหมาะสม ไม่แออัดคับแคบ<br>อากาศถ่ายเทสะดวก                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ภายในห้องพักผู้ป่วยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก<br>เพียงพอ เหมาะสม และพร้อมใช้งาน เช่น โทรทัศน์<br>ตู้เย็น อุปกรณ์ใช้ในห้องน้ำ ไมโครเวฟ งาน ชาม ช้อน<br>เป็นต้น        | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ห้องพักของผู้ป่วยมีความสะอาด จัดเครื่องมือแพทย์<br>และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ                                                                    | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติมีความเพียงพอ<br>และสะดวก                                                                                                             | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษา /<br>ให้บริการด้วยความเอาใจใส่                                                                                         | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. แพทย์มีความเชี่ยวชาญ สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่าง<br>ถูกต้อง รวดเร็ว                                                                                                 | <input type="checkbox"/>                                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| หัวข้อ                                                                                                                                                       | มากที่สุด                |  |                          |                          | น้อยที่สุด               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                              | 5                        | 4                                                                                   | 3                        | 2                        | 1                        |
| 10. การวางตัวและบุคลิกลักษณะของแพทย์ พยาบาล<br>น่าเชื่อถือ                                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. พยาบาลสามารถให้การดูแลทางการพยาบาลได้อย่าง<br>ถูกต้องสอดคล้องกับแผนการรักษาที่ได้รับทราบ<br>จากแพทย์                                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. พยาบาลมาวัดไข้ วัดความดันโลหิต ชีพจร ตรงตาม<br>ระยะเวลาที่กำหนด หรือตามความจำเป็น                                                                        | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. พยาบาลจัดยาให้กับผู้ป่วยตรงตามระยะเวลาที่ได้รับ<br>แจ้งข้อมูลจากแพทย์                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. โรงพยาบาลจัดอาหารได้อย่างเหมาะสมกับอาการ<br>หรือโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. พยาบาลสามารถประเมินอาการ หรือความต้องการ<br>ของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. เมื่อกดออกขอความช่วยเหลือจะมีผู้ตอบรับทันที<br>และมีเจ้าหน้าที่รีบเข้ามาให้บริการผู้ป่วยภายใน<br>5-10 นาที                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล ยินดีช่วยเหลือ เมื่อได้รับ<br>การร้องขอ โดยไม่ได้รับการปฏิเสธ บ่ายเบี่ยง<br>หรือแสดงท่าทางรังเกียจ                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. กรณีที่พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล <u>ไม่สามารถให้การ</u><br><u>ช่วยเหลือ</u> ได้ จะรีบประสานงานให้ผู้เกี่ยวข้อง<br>ดำเนินการให้ทันที โดยไม่ต้องติดตามทวงถาม | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. ผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำกิจวัตร<br>ประจำวันขณะนอนรักษาในโรงพยาบาล เช่น<br>การเช็ดตัว การล้างหน้า แปรงฟัน การเข้าห้องน้ำ<br>เป็นต้น       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |



| หัวข้อ                                                                                                                                            | มากที่สุด  น้อยที่สุด                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   | 5 4 3 2 1                                                                                                                    |
| 20. แพทย์ พยาบาล มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ<br>ทั้งกลางวันและกลางคืน และท่านสามารถขอความ<br>ช่วยเหลือ ได้ตลอดเวลาเมื่อท่านต้องการ              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 21. แพทย์และพยาบาลให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุกครั้งก่อนที่จะ<br>ให้บริการหรือให้การดูแลรักษา และตอบข้อซักถาม<br>ของผู้ป่วยจนผู้ป่วยหมดข้อสงสัย          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 22. พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว<br>เพื่อป้องกันอันตราย หรือภาวะแทรกซ้อนที่อาจ<br>เกิดขึ้นกับผู้ป่วยระหว่างที่อยู่ในโรงพยาบาล | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 23. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการ<br>รับฟังปัญหาของผู้ป่วย และช่วยเหลือผู้ป่วยในการ<br>แก้ไขปัญหาทุกครั้ง                           | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 24. แพทย์และพยาบาลให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ<br>วางแผนในการรักษา หรือการตัดสินใจรับบริการ<br>ทุกครั้ง                                      | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 25. มีความมั่นใจว่าอาการเจ็บป่วยจะได้รับการรักษา<br>ให้หาย หรือทุเลาลงจากการเข้ารับบริการจากแพทย์<br>และพยาบาล                                    | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 26. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน<br>มีอัธยาศัย ไมตรี                                                                                 | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 27. เจ้าหน้าที่เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ให้การดูแลรักษา<br>โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ                                                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 28. เจ้าหน้าที่คำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย และสิ่งที่ผู้ป่วย<br>พึงได้รับ ไม่เปิดเผยร่างกายของผู้ป่วยเกินความจำเป็น<br>และปิดม่านมิดชิดทุกครั้ง       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| หัวข้อ                                                                                                                      | มากที่สุด                |                          |                          |                          | น้อยที่สุด               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                             | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 29. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน<br>โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต<br>และการดูแลเมื่อกลับบ้าน | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และนัดหมายติดตามการรักษา                                                                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

ขอขอบพระคุณท่านผู้มีอุปการคุณที่ให้ข้อมูลกับโรงพยาบาล  
ทางโรงพยาบาลยินดีจะนำข้อเสนอแนะของท่านไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการ  
ให้ดียิ่งขึ้น



ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม ชุดที่ 2

การรับรู้ต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล



สำหรับเจ้าหน้าที่

Admission Number : .....

**แบบสอบถามชุดที่ 2****การรับรู้ต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล**

**คำชี้แจง** ขอความกรุณาจากท่านผู้มีอุปการคุณในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับ **ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ท่านได้รับจริง** จากโรงพยาบาล เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลของท่านมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งผลการประเมินของท่านจะนำเสนอในภาพรวม การให้ข้อมูลของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการรักษาหรือบริการที่ท่านจะได้รับจากโรงพยาบาล โดยแบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 2 ข้อ

**ส่วนที่ 2** ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 30 ข้อ แต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

**คะแนน 5** หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง **มากที่สุด**

**คะแนน 4** หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง **มาก**

**คะแนน 3** หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง **ปานกลาง**

**คะแนน 2** หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง **น้อย**

**คะแนน 1** หมายถึง มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง **น้อยที่สุด**

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

1. หอผู้ป่วยในที่ท่านเข้ามารับการรักษาครั้งนี้

☐ หอผู้ป่วยใน ชั้น 5

☐ หอผู้ป่วยใน ชั้น 7

☐ หอผู้ป่วยในชั้น 8

☐ หอผู้ป่วยใน ชั้น 9

☐ หอผู้ป่วยใน ชั้น 10

2. แผนการรักษาที่ท่านได้รับจากแพทย์

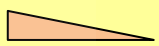
☐ รักษาโดยการให้ยาเพียงอย่างเดียว

☐ รักษาด้วยการผ่าตัดร่วมกับการให้ยา

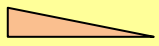
## ส่วนที่ 2 ระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง

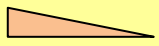
การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง หมายถึง คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตามความเห็น ความรู้สึกของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการที่ได้รับจริงจากการใช้บริการในครั้งนี้

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านต้องการเลือก

| หัวข้อ                                                                                                                                                     | มากที่สุด  น้อยที่สุด |                          |                          |                          |                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                            | 5                                                                                                          | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 1. โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยในการให้บริการตรวจรักษา                                                                               | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. มีอุปกรณ์การป้องกันหรือมาตรการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุภายในห้องพักผู้ป่วย และบริเวณหอผู้ป่วย เช่น ราวจับ ผ้ากันลื่น ไม้กั้นเตียง ป้ายเตือนต่างๆ เป็นต้น | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. บรรยากาศภายในห้องพักผู้ป่วยมีส่วนช่วยส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีสุขภาพกาย และจิตใจดีขึ้น                                                                       | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. ห้องพักของผู้ป่วยมีขนาดเหมาะสม ไม่แออัดคับแคบ อากาศถ่ายเทสะดวก                                                                                          | <input type="checkbox"/>                                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| หัวข้อ                                                                                                                                               | มากที่สุด                |                          |                          |                          | น้อยที่สุด               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                                                                                                                                      | 5                        | 4                        | 3                        | 2                        | 1                        |
| 5. ภายในห้องพักผู้ป่วยมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก เพียงพอ เหมาะสม และพร้อมใช้งาน เช่น โทรศัพท์ ตู้เย็น อุปกรณ์ใช้ในห้องน้ำ ไมโครเวฟ จาน ชาม ช้อน เป็นต้น | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. ห้องพักของผู้ป่วยมีความสะอาด จัดเครื่องมือแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อย่างเป็นระเบียบ                                                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. ที่จอดรถสำหรับผู้ป่วยและญาติมีความเพียงพอ และสะดวก                                                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษา / ให้บริการด้วยความเอาใจใส่                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. แพทย์มีความเชี่ยวชาญ สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่าง ถูกต้อง รวดเร็ว                                                                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. การวางตัวและบุคลิกลักษณะของแพทย์ พยาบาล น่าเชื่อถือ                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. พยาบาลสามารถให้การดูแลทางการพยาบาลได้อย่าง ถูกต้องสอดคล้องกับแผนการรักษาที่ได้รับทราบ จากแพทย์                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. พยาบาลมาวัดไข้ วัดความดันโลหิต ชีพจร ตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนด หรือตามความจำเป็น                                                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. พยาบาลจัดยาให้กับผู้ป่วยตรงตามระยะเวลาที่ได้รับ แจ้งข้อมูลจากแพทย์                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. โรงพยาบาลจัดอาหารได้อย่างเหมาะสมกับอาการ หรือโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. พยาบาลสามารถประเมินอาการ หรือความต้องการ ของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง                                                                               | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| หัวข้อ                                                                                                                                            | มากที่สุด  น้อยที่สุด                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                   | 5      4      3      2      1                                                                                                |
| 16. เมื่อกคออกขอความช่วยเหลือจะมีผู้ตอบรับทันที และมีเจ้าหน้าที่รีบเข้ามาให้บริการผู้ป่วยภายใน 5-10 นาที                                          | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 17.พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล <u>ยินดีช่วยเหลือ</u> เมื่อได้รับการร้องขอ โดยไม่ได้รับการปฏิเสธ บ่ายเบี่ยง หรือแสดงท่าทางรังเกียจ                     | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 18.กรณีที่พยาบาลหรือผู้ช่วยพยาบาล <u>ไม่สามารถให้การช่วยเหลือ</u> ได้ จะรีบประสานงานให้ผู้อื่นเกี่ยวข้อง ดำเนินการให้ทันที โดยไม่ต้องติดตามทวงถาม | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 19.ผู้ป่วยได้รับความช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำกิจวัตรประจำวันขณะนอนรักษาในโรงพยาบาล เช่น การเช็ดตัว การล้างหน้า แปรงฟัน การเข้าห้องน้ำ เป็นต้น       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 20.แพทย์ พยาบาล มีจำนวนเพียงพอกับการให้บริการ ทั้งกลางวันและกลางคืน และท่านสามารถขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลาเมื่อท่านต้องการ                       | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 21.แพทย์และพยาบาลให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยทุกครั้งก่อนที่จะให้บริการหรือให้การดูแลรักษา และตอบข้อซักถามของผู้ป่วยจนผู้ป่วยหมดข้อสงสัย                   | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 22.พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว เพื่อป้องกันอันตราย หรือภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วยระหว่างที่อยู่ในโรงพยาบาล         | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 23.แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการรับฟังปัญหาของผู้ป่วย และช่วยเหลือผู้ป่วยในการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง                                    | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| หัวข้อ                                                                                                                             | มากที่สุด  น้อยที่สุด                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                    | 5      4      3      2      1                                                                                                |
| 24.แพทย์และพยาบาลให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจวางแผนในการรักษา หรือการตัดสินใจรับบริการทุกครั้ง                                | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 25.มีความมั่นใจว่าอาการเจ็บป่วยจะได้รับการรักษาให้หาย หรือทุเลาลงจากการเข้ารับบริการจากแพทย์และพยาบาล                              | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 26.เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีอริยาสัย ไม่ตรี                                                                  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 27.เจ้าหน้าที่เคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วย ให้การดูแลรักษาโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ                                                    | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 28.เจ้าหน้าที่คำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย และสิ่งที่ผู้ป่วยพึงได้รับ ไม่เปิดเผยร่างกายของผู้ป่วยเกินความจำเป็นและปิดม่านมิดชิดทุกครั้ง | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 29.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวก่อนกลับบ้าน โดยคำนึงถึงสภาพความเป็นอยู่ การดำรงชีวิต และการดูแลเมื่อกลับบ้าน               | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| 30.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และนัดหมายติดตามการรักษา                                                                                  | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |



**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อความตามที่ท่านต้องการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงพัฒนา

**คำชี้แจง** โปรดกรอกข้อความตามที่ท่านต้องการให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้โรงพยาบาลปรับปรุงพัฒนา

| ปัญหาในการรับบริการ                                         | ข้อเสนอแนะ                                         |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 2.1 ด้านความสะดวกสบาย อาคาร สถานที่ให้บริการ และสิ่งแวดล้อม | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |
| 2.2 ด้านการบริการของแพทย์                                   | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |
| 2.3 ด้านการบริการของพยาบาล / ผู้ช่วยพยาบาล                  | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |
| 2.4 ด้านการให้ข้อมูล / การประสานงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล  | .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....<br>..... |

| ปัญหาในการรับบริการ     | ข้อเสนอแนะ                                                              |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| 2.5 ด้านระยะเวลาารอคอย  | <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> |
| 2.6 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ | <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> |

ขอขอบพระคุณท่านผู้มีอุปการคุณที่ให้ข้อมูลกับโรงพยาบาล  
ทางโรงพยาบาลยินดีจะนำข้อเสนอแนะของท่านไปพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้  
ดียิ่งขึ้น

