

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวอัจฉรา นุชโยโกมุต นักศึกษาปริญญาโท สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี” ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ช่วยตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี มี 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี มี 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบอิสระ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณล่วงหน้าที่ท่านให้ความร่วมมือมา ณ ที่นี้ และขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ การนำเสนอผลการศึกษาคือจะเสนอในภาพรวม มิใช่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง และเพื่อประโยชน์เชิงวิชาการจะนำผลการวิจัยนี้ไปเสนอเป็นรูปแบบ การพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลอย่างเหมาะสมด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอัจฉรา นุชโยโกมุต)

## แบบสอบถาม

เรื่อง การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์  
ของโรงพยาบาลราชวิถี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  เพียงช่องเดียว และเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับ  
ความเป็นจริงของท่าน

## 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง

## 2. อายุ

1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 21 – 30 ปี  
 3. 31 – 40 ปี  4. 41 – 50 ปี  
 5. สูงกว่า 50 ปี

## 3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษา  
 3. อนุปริญญา  4. ปริญญาตรี  
 5. ปริญญาโทและสูงกว่า

## 4. สถานภาพ

1. โสด  2. สมรส  
 3. หม้าย  4. หย่าร้าง

## 5. อาชีพ

1. รับจ้างทั่วไป  2. เกษตรกร  
 3. รับราชการ  4. รัฐวิสาหกิจ  
 5. พนักงานบริษัท  6. ค้าขาย  
 7. นักเรียน นักศึกษา  8. แม่บ้าน/พ่อบ้าน  
 9. อื่นๆ ระบุ.....

6. รายได้..... บาท/เดือน

7. แผนกที่มาใช้บริการ

1. ศัลยกรรมทั่วไป                       2. อายุรกรรม  
 3. สูติ-นรีเวช                               4. ทันตกรรม  
 5. เวชปฏิบัติ

8. ประเภทสิทธิ

1. บัตรทอง 30 บาท                       2. บัตรสิทธิข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ  
 3. บัตรประกันสังคม                       4. จ่ายเอง

9. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

1. 1 ครั้ง                                       2. 2 ครั้ง  
 3. 3 ครั้ง                                       4. 4 ครั้ง  
 5. มากกว่า 4 ครั้ง ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการคิดเห็น ความพึงพอใจในการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	<u>ความสะดวกรวดเร็ว</u> หน่วยงานมีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
2	หน่วยงานมีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน					
3	ผู้ให้บริการได้รับคำแนะนำในขั้นตอนการตรวจรักษาอย่างทันที่					
4	ผู้ให้บริการใช้เวลาในการติดต่อสอบถามข้อมูล					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	ผู้ให้บริการใช้เวลาอันสั้นในการรับบริการตามขั้นตอนจากเจ้าหน้าที่					
6	ในแต่ละวันมีผู้ให้บริการมากผู้ให้บริการไม่สามารถได้รับบริการอย่างรวดเร็ว					
7	<u>การดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า</u> เจ้าหน้าที่ที่มีกริยามารยาทสุภาพอ่อนโยนต่อผู้ให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนและไพเราะต่อผู้ให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
10	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ห่วงใยและอำนวยความสะดวกต่อผู้ให้บริการ					
11	เจ้าหน้าที่พร้อมตอบข้อซักถามและอธิบายให้ผู้ให้บริการเข้าใจเป็นอย่างดี					
12	เจ้าหน้าที่แสดงอัธยาศัยไมตรีต่อผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
13	<u>การบริการที่เพียงพอ</u> ผู้ให้บริการได้รับบริการทันทีเมื่อต้องการความช่วยเหลือ					
14	ผู้ให้บริการได้รับบริการตรวจรักษาและการพยาบาลจากเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอ					
15	จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการตรวจรักษาและการพยาบาลผู้ป่วยตลอดเวลา					
16	ผู้ให้บริการได้รับการตรวจรักษาและการพยาบาลไม่ทันที่วงที่จากอาการเจ็บป่วย					
17	ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่ดีเมื่อไปรับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	<u>สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อสุขภาพลูกค้า</u>					
18	การแต่งกายของผู้ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					
19	สถานที่ที่รับบริการมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ					
20	สถานที่ที่รับบริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก					
21	สถานที่ที่รับบริการมีเก้าอี้รอเย็บไม่เพียงพอ					
22	สถานที่จอดรถของโรงพยาบาลมีจำนวนเพียงพอและปลอดภัย					
23	ห้องน้ำมีเพียงพอต่อผู้ให้บริการ					
24	การมีน้ำดื่มสาธารณะเพียงพอกับผู้ให้บริการ					
	<u>ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ</u>					
25	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษาต่อผู้ให้บริการ					
26	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและโรคของผู้ให้บริการอย่างเหมาะสม					
27	เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจตั้งใจรับฟังปัญหาของผู้ให้บริการ					
28	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและยาที่ใช้รักษาโรคต่อผู้ให้บริการ					
29	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ					
30	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการรักษาอาการเบื้องต้นต่อผู้ให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวทางการพัฒนาการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบ

ลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
31	<u>การเข้าถึงบริการอย่างครอบคลุม</u> เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสม					
32	เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วกับผู้ใช้บริการ					
33	เจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ					
34	เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรมในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ					
35	ในแต่ละวันมีผู้ใช้รับบริการมาก แต่เจ้าหน้าที่ก็ไม่สามารถให้บริการผู้ใช้บริการได้ทันเวลา					
36	<u>ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่</u> ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้					
37	เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับอาการของโรคได้ดี					
38	ท่านมีความไว้วางใจต่อเจ้าหน้าที่ต่อการดูแลรักษาโรคของผู้ใช้บริการ					
39	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถได้ทันที่					
40	ท่านเข้าใจในคำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ					
41	<u>บริการที่ได้มาตรฐานถูกต้อง</u> ท่านได้รับการตรวจรักษาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
42	ท่านได้รับยาที่ทำให้หายจากอาการเจ็บป่วยของโรคได้จากทีมสุขภาพ					
43	ท่านได้รับการรักษาพยาบาลที่ถูกต้องจากทีมสุขภาพ					
44	ท่านได้รับบริการที่ถูกต้องตามขั้นตอนการตรวจรักษาจากทีมสุขภาพ					
45	ท่านได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากอาการของโรคและการรักษาพยาบาลจากทีมสุขภาพ					
46	ท่านได้รับความรู้เพื่อการป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้น					
47	ท่านได้รับคำแนะนำเพื่อการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้อง					
48	ท่านได้รับการแนะนำการป้องกันการเกิดภาวะโรคแทรกซ้อนกับอาการของโรค					
49	สมาชิกในครอบครัวได้รับคำอธิบายและตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของผู้ใช้บริการ					
50	สมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วมในการดูแลส่งเสริมสุขภาพของผู้ใช้บริการด้วย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ การให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ของโรงพยาบาลราชวิถี

1. ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงในด้านใดบ้าง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดรวมทั้งเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ

.....

.....

.....

.....

2. ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนา  
ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ของโรงพยาบาลราชวิถี อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....