

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

การใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment)

สำหรับการออกแบบงานบริการภายในโรงพยาบาล

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสอบถามผู้ที่เข้ารับการบริการภายในโรงพยาบาล
2. ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดและ โปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อเพื่อคำตอบที่แท้จริงนั้นจะช่วยให้งานวิจัยเกิดประโยชน์สูงสุด
3. คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและจะใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
4. แบบสอบถามนี้ครอบคลุมถึงงานบริการในการเข้ารับการรักษานผู้ป่วยนอกแต่ไม่รวมถึงการรับการรักษาจริงจากแพทย์
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามโดยตรงและขอขอบพระคุณท่านในการให้ข้อมูล

คำชี้แจง: กรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด
 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าทำให้บริการหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าระบบการให้บริการหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าขั้นตอนการให้บริการหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านคิดว่าสถานที่ให้บริการหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

6. ท่านคิดว่าเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

7. ท่านคิดว่าระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

8. ท่านคิดว่าการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานผู้ป่วยนอกในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรได้รับการปรับปรุงทางด้านใด

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

9. ท่านคิดว่าระบบการให้บริการในปัจจุบันมีอะไรบ้างที่ท่านคิดว่าไม่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

10. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบการให้บริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกอย่างไร

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามสำหรับงานวิจัย

การใช้เทคนิคการกระจายหน้าที่เชิงคุณภาพ (Quality Function Deployment)

สำหรับการออกแบบงานบริการภายในโรงพยาบาล

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สำหรับสอบถามผู้ที่เข้ารับการบริการภายในโรงพยาบาล
2. ขอความกรุณาในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุดและโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อเพื่อคำตอบที่แท้จริงนั้นจะช่วยให้งานวิจัยเกิดประโยชน์สูงสุด
3. คำตอบของท่านผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับและจะใช้สำหรับงานวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
4. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยงานต้นแบบ และการให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานต้นแบบ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยงานต้นแบบเปรียบเทียบกับหน่วยงานเดียวกันกับโรงพยาบาลอื่น
5. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้วขอความกรุณาส่งคืนแก่ผู้แจกแบบสอบถามโดยตรงและขอขอบพระคุณท่านในการให้ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายลงในช่อง ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- | | | |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> ชาย | <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. อายุ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี
<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 50 ปีขึ้นไป | <input type="checkbox"/> 20-30 ปี
<input type="checkbox"/> 41-45 ปี |
| 3. การศึกษา | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> อนุปริญญา
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี |
| 4. อาชีพ | <input type="checkbox"/> เกษตรกร
<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัท
<input type="checkbox"/> ธุรกิจ/ค้าขาย
<input type="checkbox"/> ว่างาน | <input type="checkbox"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
<input type="checkbox"/> รับจ้าง/ลูกจ้าง
<input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา
<input type="checkbox"/> อื่นๆ |
| 5. รายได้/เดือน | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท
<input type="checkbox"/> 10,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 5,000 – 10,000 บาท
<input type="checkbox"/> 20,001 บาท ขึ้นไป |
| 6. จำนวนครั้งที่มารับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก | <input type="checkbox"/> ครั้งแรก
<input type="checkbox"/> 3 ครั้งขึ้นไป | <input type="checkbox"/> 2-3 ครั้ง |

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการพัฒนาการบริการของหน่วยงานต้นแบบ และการให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆในการพัฒนาการบริการของหน่วยงานต้นแบบ
คำชี้แจง: ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในหน่วยงานต้นแบบ

- คะแนนระดับ 9 หมายถึง สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด
 คะแนนระดับ 8 หมายถึง สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างมากที่สุดถึงมากที่สุด
 คะแนนระดับ 7 หมายถึง สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจมาก
 คะแนนระดับ 6 หมายถึง สำคัญมากและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างปานกลางถึงมาก
 คะแนนระดับ 5 หมายถึง สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจปานกลาง
 คะแนนระดับ 4 หมายถึง สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจอยู่ระหว่างน้อยถึงปานกลาง
 คะแนนระดับ 3 หมายถึง สำคัญและมีผลต่อความพึงพอใจค่อนข้างน้อย
 คะแนนระดับ 2 หมายถึง ระดับความสำคัญอยู่ระหว่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจถึงค่อนข้างน้อย
 คะแนนระดับ 1 หมายถึง ไม่มีความสำคัญและไม่ผลต่อความพึงพอใจ

โปรดทำเครื่องหมายวงกลมหรือเครื่องหมายอื่น ในคะแนน 1-9 ตามความคิดเห็นของท่าน

ในการออกแบบงานบริการใดๆในโรงพยาบาล ท่านเห็นว่าปัจจัยใดมีความสำคัญอย่างไร (มากที่สุด 9 จนถึงน้อยที่สุด 1 คะแนน)

ความสำคัญของปัจจัยต่างๆต่อการออกแบบงานบริการ	ระดับคะแนนความสำคัญ								
	มากที่สุด					น้อยที่สุด			
บุคลากรภายในระบบ									
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ดำเนินการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือรื้อร้อน เต็มใจให้บริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. มีความรู้ความเข้าใจในบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. มีการแข่งขันตอนและเงื่อนไขการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความรับผิดชอบ	9	8	7	6	5	4	3	2	1

11.เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ									
12.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13.ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14.ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15.ทราบผลในการตรวจโรคเพิ่มเติมทันที	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16.มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
17.ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
18.มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการให้เพียงพอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
19.ข้อมูลที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
20.ข้อมูลที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1
21.ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
22.ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสภาพงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
23.ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
24.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง	9	8	7	6	5	4	3	2	1
25.ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม	9	8	7	6	5	4	3	2	1
26.ระบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้	9	8	7	6	5	4	3	2	1
27.การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการและระเบียบอื่นๆที่ประกาศบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
28.มีบริการรับ – ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว	9	8	7	6	5	4	3	2	1
29.มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพื้นที่ในแต่ละหน่วยงาน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
การประชาสัมพันธ์									
30.หน่วยบริการมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน	9	8	7	6	5	4	3	2	1
31.หน่วยบริการมีการสื่อสารที่ง่ายต่อการเข้าใจ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
32.หน่วยบริการมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ดีถึงลูกค้าเฉพาะราย	9	8	7	6	5	4	3	2	1
33.มีความชัดเจนในการแจ้งช่องทางการติดต่อสื่อสารกับหน่วยบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
อุปกรณ์อำนวยความสะดวก									
34.มีที่นั่งรอ	9	8	7	6	5	4	3	2	1
35.มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ในการรอรับการบริการ	9	8	7	6	5	4	3	2	1

**ตอนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการพัฒนาการบริการของ
หน่วยงานต้นแบบเปรียบเทียบกับหน่วยงานเดียวกันกับโรงพยาบาลอื่น**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมายลงในช่อง ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านและเป็นจริงมากที่สุด

1. ท่านเคยใช้บริการใน โรงพยาบาลอื่นหรือไม่

เคยในระยะเวลา.....ปี ไม่เคย

2. ท่านเคยใช้บริการในหน่วยงานเดียวกับหน่วยงานต้นแบบของ โรงพยาบาลอื่นหรือไม่

เคย ไม่เคย

หากข้อ 2 คำตอบของท่าน คือ เคย กรุณาช่วยทำแบบสอบถามข้างล่างต่อ

**ความพึงพอใจของท่านต่อปัจจัยต่างๆในการเข้ารับบริการกับหน่วยงานเดียวกันในโรงพยาบาลอื่น
(ดีที่สุด 10 จนถึงต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก 1 คะแนน)**

คะแนนระดับ 10 หมายถึง ดีที่สุด

คะแนนระดับ 9 หมายถึง ดีมาก

คะแนนระดับ 8 หมายถึง ระหว่างดีมากถึงค่อนข้างดี

คะแนนระดับ 7 หมายถึง ค่อนข้างดี

คะแนนระดับ 6 หมายถึง ระหว่างค่อนข้างดีถึงพอใช้ได้

คะแนนระดับ 5 หมายถึง พอใช้ได้

คะแนนระดับ 4 หมายถึง ระหว่างพอใช้ได้ถึงต้องปรับปรุงค่อนข้างด่วน

คะแนนระดับ 3 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วน

คะแนนระดับ 2 หมายถึง ระหว่างต้องปรับปรุงแก้ไขค่อนข้างด่วนถึงด่วนมาก

คะแนนระดับ 1 หมายถึง ต้องปรับปรุงแก้ไขด่วนมาก

ความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ต่อการออกแบบงานบริการ	ระดับคะแนนความสำคัญ									
	มากที่สุด					น้อยที่สุด				
บุคลากรภายในระบบ										
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. ดำเนินการด้วยความสะดวก รวดเร็ว										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. ทำการบริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. มีความรู้ความเข้าใจในบริการ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. สามารถให้ข้อมูลที่ชัดเจน										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. สามารถให้ความรู้ได้ตรงตามความต้องการ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. สามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. มีการแข่งขันตอนและเงื่อนไขการใช้บริการให้ผู้ใช้บริการทราบ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความรับผิดชอบ										

	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11.เจ้าหน้าที่ของหน่วยบริการมีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ด้านกระบวนการให้บริการ											
12.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
13.ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
14.ชำระค่าใช้จ่ายได้อย่างสะดวก											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
15.ทราบผลในการตรวจโรคเพิ่มเติมทันที											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
16.มีแบบฟอร์มแสดงขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
17.ได้รับเอกสารรวดเร็วตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
18.มีการจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการบริการให้เพียงพอ											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
19.ข้อมูลที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
20.ข้อมูลที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้											
	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
21. ให้บริการตรงต่อเวลาที่นัดหมาย										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
22. ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการกับสภาพงาน										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
23. ช่วงระยะเวลาในการเปิด-ปิดบริการมีความเหมาะสม										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
24. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
25. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
26. ระบบงานที่ให้บริการสามารถตรวจสอบได้										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
27. การบริการเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติของทางราชการ และระเบียบอื่นๆที่ประกาศบริการ										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
28. มีบริการรับ – ส่งผู้ป่วยรวดเร็ว										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
29. มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของพื้นที่ ในแต่ละหน่วยงาน										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
การประชาสัมพันธ์										
30. หน่วยบริการมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน										
หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
41. มีบรรยากาศดูสบายตา	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
42. มีการจัดทำป้ายและผังบริการที่ชัดเจน	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
43. มีการจัดทำป้ายและผังบริการที่เข้าใจง่าย	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
44. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดสบาย	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
45. สถานที่บริการมีความเป็นระเบียบ	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
46. สถานที่บริการมีความสะอาด	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
47. สถานที่บริการกว้างขวาง	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
48. อื่นๆ ระบุ.....	หน่วยงานต้นแบบ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
	หน่วยงาน ก	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

ข้อเสนอแนะจากการเปรียบเทียบ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....