



ภาคผนวก

เจ้าหน้าที่หอสมุด

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร” ตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิเคราะห์วิจัย เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้นจึงขอความกรุณาให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างจริงใจ และตรงไปตรงมา อย่างเปิดเผยเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ของผลการศึกษา คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ จะไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ในทางที่จะเสียหายแก่ท่านเป็นอันขาด โดยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

นางสาวไสรยา พูลเกษ

กุมภาพันธ์ 2550

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง

กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการทราบความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบตามความคิดเห็นและข้อเท็จจริงมากที่สุด

แบบสอบถามมี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง-
กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

คำชี้แจง โปรดเลือกตอบโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 20 ปี หรือต่ำกว่า☐ 2. 21 – 30 ปี☐ 3. 31 – 40 ปี☐ 4. 41 – 50 ปี☐ 5. 51 – 60 ปี☐ 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้ศึกษา☐ 2. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า☐ 5. ปวส.☐ 6.ปริญญาตรี☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. โสด | ☐ 2. สมรส |
| ☐ 3. หม้าย / หย่าร้าง | ☐ 4. แยกกันอยู่ |

5. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ | ☐ 2. รับจ้างทั่วไป |
| ☐ 3. เกษตรกร | ☐ 4. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว |
| ☐ 5. รับราชการ | ☐ 6. ข้าราชการบำนาญ |
| ☐ 7. นักเรียน / นักศึกษา | ☐ 8. อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

6. รายได้

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. ไม่มีรายได้ | ☐ 2. 2,500 บาท หรือต่ำกว่า |
| ☐ 3. 2,501 – 5,000 บาท | ☐ 4. 5,001 – 7,500 บาท |
| ☐ 5. 7,501 – 10,000 บาท | ☐ 6. 10,001 – 12,500 บาท |
| ☐ 7. 12,501 – 15,000 บาท | ☐ 8. มากกว่า 15,001 บาท ขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ลักษณะการมารับบริการ

7. คลินิกที่มารับบริการ

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. ตรวจโรคทั่วไป | ☐ 2. ทันตกรรม |
| ☐ 3. คลินิกวางแผนครอบครัว | ☐ 4. คลินิกเบาหวาน |
| ☐ 5. คลินิกข้อเสื่อมและข้อเทียม | ☐ 6. คลินิกสูติ-นรีเวช |
| ☐ 7. คลินิกวัณโรค | ☐ 8. คลินิกฟ้าใส |
| ☐ 9. คลินิกสุขภาพเด็กดี | ☐ 10. อื่น ๆ โปรดระบุ |

8. จำนวนครั้งที่มารับบริการ ในรอบ 1 เดือน

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. จำนวน 1 ครั้ง | ☐ 2. จำนวน 2 ครั้ง |
| ☐ 3. จำนวน 3 ครั้ง | ☐ 4. จำนวน 4 ครั้ง |
| ☐ 5. จำนวน 5 ครั้ง | ☐ 6. มากกว่า 5 ครั้ง |

9. เหตุที่มารับบริการ

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. มาตรวจโรคทั่วไป | ☐ 2. มาตรวจตามแพทย์นัด |
| ☐ 3. มาใช้บริการทันตกรรม | ☐ 4. มารับยาต่อเนื่อง |
| ☐ 5. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับปัญหาและอุปสรรคของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับปัญหาและอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>การติดต่อเจ้าหน้าที่</u>					
10. จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้					
12. การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก					
13. เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาล					
14. เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วย					
<u>การรักษาของแพทย์</u>					
15. แพทย์อธิบายอาการป่วยของท่านไม่ชัดเจน					
16. แพทย์ไม่แนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อฟื้นฟูสุขภาพ					
17. แพทย์ไม่มีความชำนาญในการรักษาโรค					
18. แพทย์มีเวลาน้อยในการให้บริการ					
19. แพทย์บริการด้วยความไม่สุภาพ					
<u>การอำนวยความสะดวกด้านอื่นๆ</u>					
20. ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ					
21. จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ					
22. รถเข็นสำหรับผู้ป่วยมีไม่เพียงพอ					
23. ห้องน้ำมีไม่เพียงพอและไม่สะอาด					
24. ลานจอดรถมีไม่เพียงพอ					

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือที่ตรงกับความคาดหวังของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</u>					
25. อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลสะอาด					
26. สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลเป็นระเบียบ สวยงาม					
27. ป้ายหรือเครื่องหมายบอกห้องต่าง ๆ มีความชัดเจน					
28. ความเพียงพอของที่นั่งรอเรียกตรวจรักษา					
29. เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความ พร้อมใช้งาน					
30. บุคลากรที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาด					
<u>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ</u>					
31. แพทย์ที่ตรวจรักษาเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ					
32. แพทย์แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างจริงใจ และ ความกระตือรือร้นสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหา					
33. แพทย์ที่ตรวจรักษา วินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง และ อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค					
34. แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ มีความเป็น กันเอง					
35. แพทย์และพยาบาล อธิบายวิธีการรักษาให้เข้าใจ					
36. แพทย์ทำให้มั่นใจได้ว่าได้รับความปลอดภัยจาก โรคแทรกซ้อน					
<u>ด้านการตอบสนองในการให้บริการ</u>					
37. แพทย์ให้บริการทันทีที่ท่านมาถึงโรงพยาบาล					

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38. แพทย์ผู้ตรวจรักษาซักถามอาการเจ็บป่วยอย่างละเอียด					
39. พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยอย่างละเอียด					
40. แพทย์อธิบายถึงผลการวินิจฉัยเบื้องต้นให้ท่านเข้าใจ					
41. แพทย์มีเวลาเพียงพอที่จะให้การช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและข้อมูลต่าง ๆ เมื่อท่านต้องการ					
42. ผู้มารับบริการทุกรายได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน					
<u>ด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ</u>					
43. ท่านรับทราบว่าโรงพยาบาลมีการสัมมนาอบรมแพทย์เสมอ จึงทำให้มั่นใจในความรู้					
44. แพทย์มีชื่อเสียง และเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา					
45. แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับที่ดีและการพูด การแสดงออกของแพทย์ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจ					
46. คำแนะนำของแพทย์มีความชัดเจนสมกับเป็นผู้รู้					
47. ท่านรู้สึกปลอดภัย เมื่ออยู่ในความดูแลของแพทย์					
48. แพทย์และพยาบาล มีความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการ					
<u>ด้านการเข้าถึงความรู้สึกรับบริการ</u>					
49. แพทย์และพยาบาล สนใจรับฟังอาการของท่าน					
50. แพทย์และพยาบาลเต็มใจตอบคำถามของท่าน					
51. แพทย์ปกปิดข้อมูลการรักษาของท่านเป็นความลับ					
52. แพทย์และพยาบาล เปิดโอกาสให้ท่านซักถามปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วย					

ประเด็น	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
53. แพทย์พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ทักทายท่าน อย่างเป็นมิตร					
54. แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ให้ความสำคัญ ต่อ ตัวท่าน					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมืออย่างสูง

สำนักหอสมุด