

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
(สำหรับผู้รับบริการ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดการรับรู้
คุณภาพการบริการ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อตัวของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยที่
ใดๆเป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบคุณใน
ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ข้อแนะนำ

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 7 ข้อ
 - ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ
2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดย
เลือกตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
3. แบบสอบถามฉบับนี้ใช้ประเมินคุณภาพผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเท่านั้น

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ผู้รับบริการ)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
และกรณาก่อกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุปัจจุบัน.....ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพใดเป็นอาชีพหลัก

☐ 1. ว่างาน/นักเรียนนักศึกษา

☐ 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 3. ธุรกิจส่วนตัว

☐ 4. พนักงานเอกชน

5. ท่านมีรายได้จากการประกอบอาชีพจากข้อ 4 ประมาณเดือนละ..... บาท

6. ท่านเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้เป็นระยะเวลา.....ปี

7. แผนกที่ท่านเข้ารับบริการในขณะตอบแบบสอบถาม.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับการบริการที่ท่านได้รับ
จากผู้ให้บริการ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงมากที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1	พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นสัดส่วน					
2	แสดงท่าทางยินดีต้อนรับ					
3	กล่าวคำ “สวัสดี” และไหว้เป็นการต้อนรับ					
4	กล่าวคำ “ขอบคุณ” และไหว้ ก่อนลาจาก					
5	แจ้งลำดับในการรอตรวจโดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการถามก่อน					
6	ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน					
7	ให้บัตรนัดพบแพทย์ทุกครั้งที่มีการนัดครั้งต่อไป					
8	ติดตามอาการของผู้รับบริการหลังพบแพทย์ไปแล้ว					
9	กระตือรือร้นในการให้บริการ					
10	รับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ					
11	ผู้รับบริการได้ตรวจตรงตามเวลาที่นัดไว้					
12	ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ					
13	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
14	มีความรู้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ					
15	อธิบายการเตรียมตัวก่อนมาพบแพทย์ในกรณีมีการตรวจพิเศษ					
16	มีป้ายชื่อผู้ให้บริการและหน่วยงานชัดเจน					
17	ปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
18	รับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ					
19	จำข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการได้					
20	ให้เกิดริ้วผู้รับบริการเสมอแม้ว่าจะมีความคุ้นเคยกันมาก่อน					

แบบสอบถามสำหรับการวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กรุงเทพมหานคร
(สำหรับผู้ให้บริการ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปประกอบการสร้างเครื่องมือเพื่อวัดการรับรู้
คุณภาพการบริการ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่องานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยที่
ใดๆเป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆมาใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบคุณใน
ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ข้อแนะนำ

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ข้อคำถาม 40 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทัศนคติต่ออาชีพข้อคำถาม 12 ข้อ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพการบริการ ประกอบด้วยข้อคำถาม 20 ข้อ

2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วน และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดย
เลือกตอบที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอกใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ผู้ให้บริการ)

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
และกรณาก่อกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนด

1. อายุปัจจุบัน.....ปี

2. สถานภาพสมรส

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย, หย่าร้าง, แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์การทำงานแผนกปัจจุบัน..... ปี

5. แผนกที่ท่านปฏิบัติงาน.....

ส่วนที่2 ข้อมูลเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็น

ของท่าน

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1	เวลาไม่สบายใจฉันรู้ว่าอะไรเกิดขึ้นกับฉัน					
2	ฉันบอกไม่ได้ว่าอะไรทำให้ฉันโกรธ					
3	เมื่อฉันโกรธฉันรู้ว่ามาจากสาเหตุอะไร					
4	เมื่อมีความเครียดฉันทำให้ตัวเองผ่อนคลายได้อย่างรวดเร็ว					
5	ฉันรู้สึกมีคุณค่าที่ได้ทำสิ่งต่างๆอย่างเต็มความสามารถ					
6	ฉันพยายามหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาโดยไม่เข้าข้างตัวเอง					
7	ฉันสามารถตัดสินใจว่าจะทำอะไรก่อนหลัง เมื่อต้องทำงานหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน					
8	ฉันพอใจกับสิ่งที่ฉันเป็นอยู่ในปัจจุบัน					
9	เมื่อถูกบังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ชอบ ฉันจะอธิบายเหตุผลจนผู้อื่นยอมรับได้					
10	เมื่อนั้นทำผิดฉันสามารถกล่าวคำ “ขอโทษ”ผู้อื่นได้					
11	ฉันสามารถทำให้คนเข้าใจในสิ่งที่ต้องการจะบอก					
12	ฉันจะเผชิญกับอุปสรรคต่างๆโดยไม่ท้อแท้					
13	ฉันทนไม่ได้ที่ต้องอยู่ในสังคมที่มีกฎระเบียบเคร่งครัด					
14	ฉันตัดสินใจทำเรื่องต่างๆด้วยความเชื่อมั่น					
15	ฉันอดทนฟังผู้อื่นพูดจนจบได้เสมอ					
16	ฉันรู้สึกไม่พอใจเมื่อผู้อื่นได้รับสิ่งที่ดีกว่า					
17	ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าไม่มีใครเห็น					
18	ฉันสามารถคอยเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งใจไว้					
19	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆอยู่ตลอดเวลา					

20	แม้จะเป็นงานยาก ฉันมั่นใจว่าฉันทำได้					
21	เมื่อฉันรับปากจะทำอะไรแล้วฉันต้องทำตามที่ฉันพูดไว้					
22	ฉันทำหน้าที่ได้ดีไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทไหน					
23	ไม่ว่าสถานการณ์จะเลวร้ายเพียงใดฉันก็มีความหวังว่า จะดีขึ้น					
24	ฉันยอมรับได้ว่าผู้อื่นก็มีเหตุผลที่ไม่พอใจการกระทำ ของฉัน					
25	ฉันต้องใช้เวลามากในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ใหม่ๆ					
26	ฉันสังเกตได้เมื่อคนใกล้ชิดมีอาการเปลี่ยนแปลงไป					
27	ฉันไม่สนใจกับความทุกข์ของผู้อื่นที่ฉันไม่รู้จักคุ้นเคย					
28	ฉันสัมผัสได้ถึงความรู้สึกของคนใกล้ชิดแม้ว่าเขาจะยัง ไม่ได้พูดอะไร					
29	ฉันยอมรับว่าทุกคนมีความแตกต่างกัน					
30	ฉันรู้สึกที่ผู้อื่นชอบเรียกร้องความสนใจมากเกินไป					
31	ฉันเห็นค่าในน้ำใจที่ผู้อื่นมีต่อฉัน					
32	ฉันยอมรับผู้อื่นที่ต่างจากที่ฉันคิดได้					
33	ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อคนอื่น					
34	ฉันสามารถช่วยผู้ที่ฉันไม่ชอบได้					
35	ฉันชอบช่วยเหลือผู้อื่นเสมอด้วยความเต็มใจ					
36	ฉันรับรู้ได้เมื่อในกลุ่มมีความขัดแย้งเกิดขึ้น					
37	ถึงแม้จะมีภาระที่ต้องทำ ฉันก็ยังยินดีรับฟังความทุกข์ของ ผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ					
38	ฉันสามารถกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานเกิดความ กระตือรือร้นในการทำงาน					
39	แม้ว่าจะเสียประโยชน์ส่วนตัวไปบ้างแต่ฉันก็ยังยินดีทำเพื่อ ประโยชน์ส่วนรวม					
40	ฉันรู้สึกลำบากใจเมื่อต้องอยู่กับคนที่ฉันไม่คุ้นเคย					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วย	เห็นด้วยปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด
1	ท่านคิดว่าอาชีพของท่านจะประสบความสำเร็จในอนาคต					
2	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำหาความสามารถ					
3	ท่านคิดว่าอาชีพของท่านทำให้ท่านมีเพื่อนมากขึ้น					
4	ท่านคิดว่าการมาทำงานสายเป็นความผิด					
5	อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ต่ำต้อยกว่าอาชีพอื่นในสังคม					
6	อาชีพที่ท่านทำอยู่เป็นอาชีพที่ผู้อื่นอยากคบหาสมาคมด้วย					
7	ท่านรู้สึกท้อแท้เมื่อนึกถึงการปฏิบัติหน้าที่					
8	ท่านพร้อมจะทำอาชีพอื่นทันทีถ้ามีโอกาส					
9	ท่านทำงานที่ชอบอย่างเต็มความสามารถ					
10	ท่านกระตือรือร้นในการปฏิบัติหน้าที่จนเสร็จสิ้นกระบวนการ					
11	อาชีพของท่านทำให้มีโอกาสพัฒนาตนเองอยู่เสมอ					
12	ท่านเต็มใจให้บริการกับผู้รับบริการทุกคน					

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับบริการที่ท่านปฏิบัติ

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		จริงมากที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ไม่ค่อยจริง	ไม่จริงเลย
1	พื้นที่และเครื่องมือจัดไว้เป็นส่วน					
2	แสดงท่าทางยินดีต้อนรับ					
3	กล่าวคำ “สวัสดี” และไหว้เป็นการต้อนรับ					
4	กล่าวคำ “ขอบคุณ” และไหว้ ก่อนลาจาก					
5	แจ้งลำดับในการรอตรวจโดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการถาม ก่อน					
6	ชี้แจงเหตุผลเมื่อต้องให้ผู้รับบริการรอนาน					
7	ให้บัตรนัดพบแพทย์ทุกครั้งที่มีการนัดครั้งต่อไป					
8	ติดตามอาการของผู้รับบริการหลังพบแพทย์ไปแล้ว					
9	กระตือรือร้นในการให้บริการ					
10	รับฟังข้อมูลจากผู้รับบริการอย่างตั้งใจ					
11	ผู้รับบริการได้ตรวจตรงตามเวลาที่นัดไว้					
12	ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วในการบริการ					
13	มีความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า					
14	มีความรู้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ					
15	อธิบายการเตรียมตัวก่อนมาพบแพทย์ในกรณีมีการตรวจ พิเศษ					
16	มีป้ายชื่อผู้ให้บริการและหน่วยงานชัดเจน					
17	ปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเสมอภาค					
18	รับฟังความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนอย่างตั้งใจ					
19	จำข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้รับบริการได้					
20	ให้เกิดริผู้รับบริการเสมอแม้ว่าจะมีความคุ้นเคยกันมา ก่อน					