

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

แบบสอบถามชุดนี้ นำข้อมูลไปใช้ประกอบการทำภาคินพนธ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อความที่เห็นว่าถูกและตรงกับความจริงมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ..... ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส.

4. ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. พนักงานบริษัทฯ

4. เกษตรกร

5. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย/รับจ้าง

5. รายได้/เดือน..... บาท

6. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หย่า/หม้าย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

1. การใช้บริการครั้งนี้ ท่านมาขอขอบริการประเภทใด

1. ตรวจรักษาโรคทั่วไป

2. ทันตกรรม

3. ผ่าตัด/ทำแผล/อุบัติเหตุ

4. ฝากครรภ์

5. X-ray

6. แพทย์แผนไทย (นวด)

7. คลินิกโรคเรื้อรัง (ความดันโลหิตสูง , หัวใจ , เบาหวาน)

2. ท่านมาขอรับบริการตามข้อ 1 เป็นระยะเวลานานเท่าใด

1. ต่ำกว่า 1 ปี

2. 1-2 ปี

3. 3-4 ปี

4. 5 ปีขึ้นไป

3. วิธีการจ่ายค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลของท่านใช้แบบใดบ่อยที่สุด

1. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

2. บัตรประกันสุขภาพ (ฟรี)

3. สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. สิทธิประกันสังคม

5. ผู้ประสบภัยจากรถ(พ.ร.บ.)

6. เงินสด

4. เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้

1. ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน

2. ตามสิทธิบัตร

3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

4. บริการรวดเร็ว

5. มีเครื่องมือที่ทันสมัย

6. สถานที่สะอาดสบาย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านคิดว่าการให้บริการของโรงพยาบาลสามารถ
สร้างความพึงพอใจให้แก่ท่าน

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

การบริการของโรงพยาบาลที่ทำให้ผู้ให้บริการพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านการรักษาพยาบาล					
1.1 ความรวดเร็วในการรักษาพยาบาล					
1.2 การให้บริการมีความเสมอภาค					
1.3 มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
1.4 ความสามารถในการตรวจรักษาของแพทย์					
1.5 ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพ					
1.6 การดูแลเอาใจใส่ในการรักษาพยาบาล					
1.7 การให้บริการที่ตรงเวลา					
1.8 มีการจัดลำดับ การให้บริการ ตามขั้นตอนที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว					
2. ด้านเครื่องมือเครื่องใช้					
2.1 อุปกรณ์ทางการแพทย์มีเพียงพอ					
2.2 การใช้เทคโนโลยีในการบำบัดรักษาอย่างเหมาะสม					
2.3 อุปกรณ์ทางการแพทย์มีสภาพพร้อมใช้					
2.4 มียานพาหนะเพื่อใช้ในการส่งต่อในกรณีฉุกเฉิน					
2.5 ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ใช้ในการตรวจรักษา					
2.6 ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่นำ มาใช้ในการให้บริการ					

การบริการของโรงพยาบาลที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.7 ถึงขยะมีเพียงพอ และแยกขยะติดเชื้อจากขยะอื่น					
2.8 แพทย์หรือพยาบาลใช้อุปกรณ์เครื่องมืออย่าง คล่องแคล่ว					
3. ด้านอาคารสถานที่					
3.1 การตกแต่งสถานที่ มีระเบียบ สะอาด					
3.2 ความเหมาะสม/ความสะดวกในการติดต่อ					
3.3 สถานที่สำหรับการพักระหว่างการรักษา					
3.4 มีที่จอดรถเพียงพอและเป็นระเบียบ					
3.5 มีเก้าอี้และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ					
3.6 ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบถึงจุดที่ให้บริการ					
3.7 ความสว่างในอาคาร					
3.8 ห้องสุขา สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
3.9 มีร้านอาหารและร้านค้าไว้บริการ					
3.10 สถานที่ตั้งของหน่วยบริการต่าง ๆ อยู่ในจุดที่รับ บริการได้ง่าย และสะดวก					
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.1 เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส ขณะให้บริการ					
4.3 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย					
4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
4.5 ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูลที่ท่าน ต้องการทราบ					
4.6 การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ					
4.7 ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ					
4.8 ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
4.9 เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการป่วยและความ ต้องการของผู้ใช้บริการ					

