



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ภาคผนวก ก.

## แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง อำเภอ  
สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

**คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ แผนกผู้ป่วย  
นอก โรงพยาบาลสันป่าตอง

2. ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในภาพรวมไม่ระบุว่าเป็นของบุคคลใด เพื่อประโยชน์ในการ  
ปรับปรุงการดำเนินงาน ของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง

3. แบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก

4. การตอบแบบสอบถามขอความกรุณาได้โปรดตอบให้ครบทุกข้อ เพื่อจะได้ข้อมูลที่  
ถูกต้องครบถ้วน ในการนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงบริการต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับตัวของท่าน  
มากที่สุด

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. ปัจจุบันท่านมีอายุ .....ปี

3. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. คู่ ( ) 3. หย่า

( ) 4. หม้าย ( ) 5. แยก

4. ระดับการศึกษา

( ) 1. ระดับประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษา

( ) 3. ประกาศนียบัตร (อนุปริญญาหรือเทียบเท่า) ( ) 4. ปริญญาตรีหรือมากกว่า

5. ปัจจุบันท่านมีอาชีพ

( ) 1. เกษตรกร (ทำไร่ ทำนา ทำสวน)

( ) 2. ค้าขาย

( ) 3. รับจ้าง

( ) 4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา

( ) 6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ

6. รายได้ต่อเดือนโดยประมาณ .....บาท/เดือน

7. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

( ) 1. มีระบุ..... ( ) 2. ไม่มี

8. สาเหตุที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลสันป่าตอง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก

( ) 2. ใช้ตามสิทธิบัตร

( ) 3. มีแพทย์เฉพาะทาง

( ) 4. โรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงดี

( ) 5. อื่นๆ (ระบุ).....

9. จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลสันป่าตอง.....

10. ภูมิลำเนาที่ท่านอาศัยอยู่ในอำเภอสันป่าตอง

( ) 1. ใช่ ( ) 2. ไม่ใช่ โปรดระบุอำเภอ/จังหวัด.....

11. หลังจากตรวจเสร็จแล้วท่านทราบหรือไม่ว่าป่วยเป็นโรคอะไร

( ) 1. ทราบ ( ) 2. ไม่ทราบ

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามต่อไปนี้ แต่ละรายการสอบถามความรู้สึกของท่านต่อบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกที่ท่านได้รับซึ่งในแต่ละข้อกำหนดเป็น 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจมาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2. โปรดใส่เครื่องหมายถูก ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
อาคารสถานที่						
1	แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน					
2	บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม					
3	มีการจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ					
4	มีการจัดน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ					
5	มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอ					
บุคลากรที่ให้บริการ						
6	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำในการรับบัตรคิวเพื่อรอขึ้นบัตร					
7	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
8	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ นุ่มนวล ในการให้บริการ					
10	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง					
เครื่องมือและอุปกรณ์						
11	มีสื่อเช่น เพลนอน ทีวีพร้อมให้บริการทันทีที่ท่านต้องการ					
12	มีเครื่องวัดความดันโลหิต พร้อมให้บริการทันทีที่มารับบริการ					
13	มีการเก็บปรอทวัดไข้ไว้ในเท อย่างเป็นระเบียบ					
14	ในห้องตรวจมีเครื่องมือ อุปกรณ์การตรวจที่พร้อมให้บริการทันที					
15	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ที่มีความสะอาด					
ขั้นตอนการให้บริการ						
16	แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
17	มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
18	ท่านได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก					
19	มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง					
20	มีการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก					
ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ						
21	ระยะเวลาในการรอขึ้นบัตรเหมาะสม					
22	ระยะเวลารอซักประวัติเหมาะสม					
23	ระยะเวลารอพบแพทย์เหมาะสม					

24	ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจเหมาะสม					
25	ระยะเวลาที่พยาบาลให้คำแนะนำหลังการตรวจเหมาะสม					
การตอบสนองในการให้บริการ						
26	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน					
27	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ถามความต้องการในมาตรวจของท่าน					
28	พยาบาลใส่ใจซักถามอาการอย่างละเอียดตามอาการของท่าน					
29	ท่านได้รับการอธิบายเพื่อรับการตรวจตามอาการของท่านทันที					
30	แพทย์สนใจการตรวจรักษาความเจ็บป่วยของท่าน					
ความเชื่อมั่นในบริการ						
31	พยาบาลสามารถอธิบายปัญหาทางสุขภาพแก่ท่านได้					
32	เจ้าหน้าที่แผนกผู้ป่วยนอกสามารถให้บริการแก่ท่านได้					
33	ท่านมั่นใจที่ได้รับการตรวจจากแพทย์					
34	ท่านมั่นใจในเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการตรวจแก่ท่านได้					
35	ท่านมั่นใจการให้บริการตรวจรักษาที่หลากหลาย เช่น กายภาพบำบัด การนวดแผนไทย					
ความปลอดภัยในการให้บริการ						
36	เจ้าหน้าที่สอบถามชื่อท่านก่อนรับบริการต่างๆ และก่อนการตรวจทุกครั้ง					
37	มีการแจกผ้าปิดปากไว้แจกสำหรับผู้ที่มีอาการไอมาก					
38	ไม่มีอาการบาดเจ็บจากการใช้อุปกรณ์ในการตรวจ					
39	มีการป้องกันอัคคีภัยโดยมี อุปกรณ์ดับเพลิงและทางหนีไฟบอกไว้ชัดเจน					
40	มีการสอบถามประวัติการแพ้ยาทุกครั้งที่มีรับการตรวจ					
การให้ข้อมูลทางสุขภาพ						
41	ท่านได้รับคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรตามสิทธิของท่าน					
42	ท่านได้รับคำแนะนำการตรวจตามแผนกที่ท่านต้องการ					
43	ท่านได้รับคำแนะนำการป้องกันโรคระบาดตามฤดูกาล เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดนก จากเจ้าหน้าที่และการแจกเอกสารแผ่นพับ					
44	แพทย์ให้ข้อมูลการรักษาโรคได้สอดคล้องกับอาการของท่าน					
45	พยาบาลได้ให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังการตรวจได้สอดคล้องกับโรคของท่าน					

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนในแต่ละช่องที่ท่านพึงพอใจมากที่สุด

ช่วงคะแนนความพึงพอใจ	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจในภาพรวม										

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved

## ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ผู้ทรงคุณวุฒิ

สังกัด

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชมนาด พจนามาศร์ | อาจารย์คณะสาธารณสุขศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ |
| 2. อาจารย์ ดิลกา ไตรไพบูลย์           | อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยเชียงใหม่    |
| 3. คุณประณีตศิลป์ เซวาน์ลักษณ์สกุล    | หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล<br>โรงพยาบาลสันป่าตอง       |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสงบ ปันทวงศ์
วัน เดือน ปีเกิด	21 พฤษภาคม 2513
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสันทรายวิทยาคม จังหวัดเชียงใหม่ การพยาบาลและผดุงครรภ์ระดับต้น วิทยาลัยพยาบาลพะเยา พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved