

ภาคผนวก

- แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลเจ้าพระยา

คำนำ

ตอนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. น้อยกว่า 25 ปี

2. 25 – 30 ปี

3. 31 - 40 ปี

4. มากกว่า 40 ปี

3. อาชีพ

1. รับราชการ

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายส่วนตัว

4. พนักงานบริษัท/ห้างร้าน

4. วุฒิการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 15,000 บาท

2. 15,000 – 30,000 บาท

3. 30,001 – 45,000 บาท

4. มากกว่า 45,000 บาท

6. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย / หย่าร้าง

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

คำชี้แจง

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ

ความรู้สึกของท่านมากที่สุด

- การแปลความหมาย หมายเลข 5 พึงพอใจอย่างยิ่ง หรือ เป็นจริงมากที่สุด
 หมายเลข 4 พึงพอใจ หรือ เป็นจริง
 หมายเลข 3 พึงพอใจปานกลาง หรือ เป็นจริงปานกลาง
 หมายเลข 2 ไม่พึงพอใจ หรือ ไม่เป็นจริง
 หมายเลข 1 ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เป็นจริงที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ท่านเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลแห่งนี้เพราะ					
การบริการ					
สภาพแวดล้อม					
1. ที่ตั้งของ โรงพยาบาลมีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อและใช้บริการ					
2. ตกแต่งสถานที่อย่างสวยงาม					
3. ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของ โรงพยาบาล					
4. ทางเข้าออกของ โรงพยาบาลสะดวกแก่การสัญจรไปมา					
สถานที่					
5. มีป้ายบอกแผนกหรือทิศทางที่ชัดเจน					
6. แผนกต้อนรับมีความสะอาดเรียบร้อยพร้อมรองรับผู้มาใช้บริการ					
7. ที่จอดรถของ โรงพยาบาลสามารถรองรับบริการของผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ					
8. มีที่พักรองรับญาติผู้ป่วยกรณีผู้ป่วยเข้าพักรักษาเป็นผู้ป่วยใน					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
อุปกรณ์/ เครื่องมือ					
9. มั่นใจว่าโรงพยาบาลแห่งนี้มีเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย					
10. โรงพยาบาลมีการปรับปรุงคุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
11. แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
เอกสารที่ใช้ในการสื่อสาร					
13. เอกสารที่ใช้ในการสื่อสารเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อธิบาย ชี้แจง ข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นต่อผู้ป่วย					
15. เอกสารการเงินเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน					
16. เอกสารกำกับยาอ่านและทำความเข้าใจได้ง่าย					
บุคลากร					
17. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีทัศนคติ ยิ้มแย้มและเป็นมิตร					
18. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ ไพเราะ					
19. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
20. แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตามขั้นตอนที่ถูกต้อง					
ค่าใช้จ่าย					
21. โรงพยาบาลคิดค่าอย่างเหมาะสม					
22. ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ทางการแพทย์มีราคาเหมาะสมดี					
23. ค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีราคาเหมาะสม					
24. ค่าที่พักสำหรับญาติผู้ป่วยมีราคาที่เหมาะสม					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
25. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ตามที่ท่านคาดหวัง					
26. โรงพยาบาลนี้มีการบริการครอบคลุมเพียงพอกับสิ่งที่ท่านต้องการ					
27. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
28. สามารถให้บริการตรงเวลา รวดเร็วและทันต่อเวลา					
การให้ความมั่นใจ					
29. มั่นใจว่าโรงพยาบาลแห่งนี้ จะรักษาท่านให้มีอาการดีขึ้น					
30. มีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาล					
31. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานของวิชาชีพ					
32. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน					
ความเชื่อถือ					
33. การบริการถูกต้องเหมาะสม					
34. ให้บริการได้ตามที่สัญญา					
35. คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า					
36. ความซื่อสัตย์					
การรู้จักและเข้าใจในผู้รับบริการ					
37. สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน					

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล นางสาว พะเยาว์ สังคนาคินทร์

วัน เดือน ปีเกิด 27 พฤศจิกายน 2509

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2535-2549 บริษัท เอเชียบูคส์ จำกัด

พ.ศ. 2550-2551 บริษัท ไอชอปติก จำกัด

พ.ศ. 2551 บริษัท อักษรเจริญทัศน์ จำกัด

พ.ศ. 2552 บริษัท โปรวันอินเตอร์เทรค จำกัด

พ.ศ. 2552 บริษัท เลสซันฟอร์ไลฟ์ จำกัด