



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล

ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน

ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะทราบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตอบคำถามให้ครบทุกข้อความ ผู้ศึกษาจะเก็บรักษาข้อมูลนี้ไว้เป็นความลับ จะไม่เกิดผลใดๆ ต่อตัวท่านแต่อย่างใด ผู้ศึกษาจะถือว่าคำตอบของท่านเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น สอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล  
ต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

นพรัตน์ วัจวล/ผู้ศึกษา.....

นักศึกษาปริญญาโท

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) ให้ตรงกับคำตอบ หรือข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
2. อายุของท่าน
 

( ) 1. น้อยกว่า 20 ปี	( ) 4. 41 – 50 ปี
( ) 2. 20 – 30 ปี	( ) 5. 51 – 60 ปี
( ) 3. 31 – 40 ปี	( ) 6. มากกว่า 60 ปี
3. ท่านจบการศึกษาสูงสุด
 

( ) 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	( ) 4. ประกาศนียบัตรหรืออนุปริญญา
( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น	( ) 5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
( ) 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	( ) 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. ท่านมีอาชีพ
 

( ) 1. รับราชการ	( ) 5. นักเรียน/นักศึกษา
( ) 2. รัฐวิสาหกิจ	( ) 6. เกษตรกรรม
( ) 3. ลูกจ้างบริษัทเอกชน	( ) 7. แม่บ้าน
( ) 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	( ) 8. อื่นๆโปรดระบุ.....
5. รายได้ของท่านต่อเดือน
 

( ) 1. น้อยกว่า 10,000 บาท
( ) 2. 10,000 – 20,000 บาท
( ) 3. 20,001 – 30,000 บาท
( ) 4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป
6. จำนวนครั้งที่ท่านเข้ารับบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน
 

( ) 1. ใช้บริการ 1 ครั้ง
( ) 2. เคยใช้บริการ 2-5 ครั้ง
( ) 3. เคยใช้บริการ 6-10 ครั้ง
( ) 4. มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการต่อคุณภาพบริการ  
งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละข้อแล้ว ให้เติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง  
ทางขวาของแต่ละข้อคำถามที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบให้ครบ  
ทุกข้อ) โดยมีหลักเกณฑ์ในการเลือกตอบ ดังนี้

มาก           หมายความว่า       ท่านมีความคาดหวัง/หรือการรับรู้ต่อสภาวะการณ์  
ในข้อความดังกล่าวมาก

ปานกลาง   หมายความว่า       ท่านมีความคาดหวัง/หรือการรับรู้ต่อสภาวะการณ์  
ในข้อความดังกล่าวปานกลาง

น้อย           หมายความว่า       ท่านมีความคาดหวัง/หรือการรับรู้ต่อสภาวะการณ์  
ในข้อความดังกล่าวน้อย

ข้อที่	ข้อความ	ความคาดหวัง	มาก	ปานกลาง	น้อย
		การรับรู้			
1.	งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีเครื่องมือทางการแพทย์ ที่พร้อมและทันสมัย	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
2.	งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรมีอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการที่พร้อม และเห็นได้ชัดเจน	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
3.	พนักงานงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะแต่งกาย เหมาะสม สะอาด เรียบร้อย	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			

ข้อที่	ข้อความ	ความคาดหวัง	มาก	ปานกลาง	น้อย
		การรับรู้			
4	งานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ควรจะมีป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เช่น ใบนัด ใบแนะนำดูแลรักษาพยาบาล ที่อ่านง่ายและชัดเจน	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
5	เมื่องานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน กำหนดว่าจะบริการงานใด ก็สามารถบริการได้ทันกำหนดเวลา	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
6	เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล งานบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จะแก้ไขปัญหาด้วยความเต็มใจและจริงใจ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
7	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะให้การรักษาพยาบาล ที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นที่ผู้เข้ารับบริการเข้าทำการรักษาพยาบาล	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
8	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน ควรมีการจัดเตรียม ความพร้อมบริการในทุกขั้นตอน ของการรักษาพยาบาล	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
9	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะมีมุ่งมั่นในการบริการ รักษาพยาบาลโดยปราศจากความผิดพลาด	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			

ข้อที่	ข้อความ	ความคาดหวัง	มาก	ปานกลาง	น้อย
		การรับรู้			
10	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะสามารถ บอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาล ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างผู้รับบริการเข้าสู่ กระบวนการรักษาพยาบาล	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
11	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะให้ บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็ว ทันที่ต่อสถานการณ์ในขณะนั้น ๆ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
12	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะช่วยเหลือ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ ตลอดเวลา	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
13	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จะต้องพร้อม ที่จะบริการ โดยรวดเร็ว ปราศจาก การชะลอ หรือปฏิเสธการร้องขอ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
14	พนักงานของงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรมีบุคลิกภาพ สร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจแก่ ท่านผู้เข้ารับบริการ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
15	ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ารับ การรักษาพยาบาลในงานผู้ป่วย นอกโรงพยาบาลเอกชน	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			

ข้อที่	ข้อความ	ความคาดหวัง	มาก	ปานกลาง	น้อย
		การรับรู้			
16	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะบริการ ผู้รับบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน มีธรรมาจริยที่ดี อย่างสม่ำเสมอ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
17	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรมีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถามของผู้เข้ารับ บริการด้านการรักษาพยาบาลได้ ตลอดเวลา	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
18	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน ควรจะเอาใจใส่ผู้รับบริการ และพร้อมที่รับฟังอาการเจ็บป่วย ของผู้รับบริการแต่ละรายอย่าง เท่าเทียมกัน	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
19	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชนควรจะจัดเวลาการให้บริการ ที่สะดวก แก่ผู้รับบริการที่มาใช้ บริการ การรักษาพยาบาล	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
20	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรมีบุคลิกภาพ ที่พร้อมจะดูแล เอาใจใส่ต่อผู้รับ บริการ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			

ข้อที่	ข้อความ	ความคาดหวัง	มาก	ปานกลาง	น้อย
		การรับรู้			
21	งานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เอกชน ควรจะตระหนักถึง ผลประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			
22	พนักงานงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนควรจะเข้าใจ เข้าใจ ถึงความต้องการของผู้รับ บริการแต่ละรายและสามารถ ตอบสนองความต้องการนั้นได้	ความคาดหวัง			
		การรับรู้			

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล

นายนพรัตน์ วัจวล

วัน เดือน ปี เกิด

24 กุมภาพันธ์ 2506

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2530

ปริญญาตรีเกสรศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ.2536

ปริญญาตรีนิติศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประสบการณ์การทำงาน

พ.ศ.2538-2542

หัวหน้าพนักงานขายแผนกเวชภัณฑ์

บริษัท เบอรัลลี่ ชุกเกอร์ จำกัด

พ.ศ.2543-ปัจจุบัน

ผู้จัดการฝ่ายขายแผนกเวชภัณฑ์

บริษัท โซลเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved