

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามความคิดเห็นฉบับนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน เท่านั้น
2. โปรดอ่านคำถาม หรือ ข้อความให้เข้าใจก่อนตอบ
 - ส่วนที่ 1 โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลจริงของท่าน
 - ส่วนที่ 2 โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่อง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (5,4,3,2,1) หลังข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
 - ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย	() หญิง
---------	----------
2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี	() 21 – 30 ปี
() 31 – 40 ปี	() มากกว่า 41 ปี
3. สถานภาพสมรส

() โสด
() สมรส
() หม้าย / หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

5. ระดับตำแหน่งงาน

- () ข้าราชการ
 () ลูกจ้างประจำ
 () ลูกจ้างชั่วคราว

6. รายได้

- () ต่ำกว่า 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท
 () 20,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์
 ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความสะดวก (Access)					
1.1) สถานที่และเวลาเปิดให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ					
1.2) โรงพยาบาลจัดสถานที่ให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการมากขึ้น					
1.3) มีระบบในการติดต่อประสานงานที่สะดวกและรวดเร็ว					
1.4) มีขั้นตอนในการรับบริการที่มีความซับซ้อนและมีความยุ่งยาก					
1.5) มีการจัดทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
1.6) ผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเสมอภาคและยุติธรรม					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)					
2.1) มีการติดต่อสื่อสาร/ให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่ชัดเจนง่ายต่อการเข้าใจ					
2.2) มีการอธิบายชี้แจงขอบเขตและลักษณะการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
2.3) มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดีในการให้บริการ					
2.4) มีความเต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับผู้ใช้บริการ					
2.5) มีการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ/คำติชมของผู้ใช้บริการ					
2.6) มีกลไกการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ					
3. ด้านความสามารถ (Competence)					
3.1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
3.2) เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
3.3) เจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
3.4) เจ้าหน้าที่มีความรู้/ความสามารถ/ทักษะในด้านวิชาการที่จะให้บริการ					
3.5) มีการพัฒนาความรู้/ความสามารถ/ทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพ					
3.6) มีกระบวนการสรรหา/คัดเลือกเพื่อให้ได้เจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. ด้านความสุภาพ (Courtesy)					
4.1) เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ					
4.2) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรกับผู้ใช้บริการ					
4.3) เจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส					
4.4) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ					
4.5) เจ้าหน้าที่มีความนับถือในตัวผู้ใช้บริการ					
4.6) เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี/เรียบร้อยและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่					
5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Creditability)					
5.1) โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงมีความน่าเชื่อถือ					
5.2) มีการส่งเสริมภาพลักษณ์ในการให้บริการที่ดีต่อผู้ใช้บริการ					
5.3) มีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานหรือการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
5.4) มีธรรมเนียม/กฎ/ระเบียบ/ข้อตกลง/นโยบายและจรรยาบรรณองค์กรในการปฏิบัติงานที่ดี					
5.5) ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ					
5.6) ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้รับบริการด้วยความซื่อสัตย์					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability)					
6.1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเชื่อถือได้ในการให้บริการ					
6.2) มีการจัดทำแนวทางในการดูแลรักษาผู้ใช้บริการที่เป็นมาตรฐาน					
6.3) เจ้าหน้าที่ให้การดูแลรักษาผู้ใช้บริการได้ตามแนวทาง/มาตรฐานที่กำหนดไว้					
6.4) เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
6.5) เจ้าหน้าที่ได้ให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้ให้กับผู้ใช้บริการ					
6.6) แพทย์/พยาบาล มีความเชี่ยวชาญในการตรวจและวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ					
7. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness)					
7.1) เจ้าหน้าที่มีการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
7.2) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ					
7.3) เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ/เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
7.4) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจที่จะให้บริการกับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
7.5) เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหา/ให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
7.6) เมื่อผู้รับบริการมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. ด้านความปลอดภัย (Security)					
8.1) มีโครงสร้างกายภาพ/สิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพปลอดภัย สะดวกสบายและเป็นที่ยอมรับ					
8.2) มีระบบการสื่อสารและขนส่ง เช่น ระบบเตือนภัย ระบบตามตัวเจ้าหน้าที่ ระบบการขนส่งระหว่างชั้น					
8.3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย					
8.4) มีระบบการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้บริการ/เจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม					
8.5) มีการจัดเตรียมเครื่องมือ/ดำเนินงานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย					
8.6) มีระบบการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่					
9. ด้านลักษณะภายนอก (Appearance)					
9.1) ลักษณะของอาคาร/สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมต่อการให้บริการ					
9.2) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
9.3) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัยเทียบเท่าหรือดีกว่าโรงพยาบาลเอกชน					

ปัจจัยคุณภาพการบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9.4) มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียงและพร้อมให้การรักษาได้อย่างเต็มที่และทันทั่วทั้งที่					
9.5) มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
9.6) เจ้าหน้าที่ให้การบริการด้วยรอยยิ้ม มีอัธยาศัย และไมตรีจิตที่ดี					
10. ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding)					
10.1) เจ้าหน้าที่ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการ โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา					
10.2) เจ้าหน้าที่พยายามรู้จักและทำความเข้าใจในความต้องการด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการ					
10.3) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี					
10.4) เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญของผู้ใช้บริการมาเป็นอันดับแรก					
10.5) มีการตอบสนอง/เพิ่มการบริการด้านต่างๆ ตามความจำเป็นของผู้ใช้บริการ					
10.6) มีการนำข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ/คำติชม มาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....