

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงและเติมค่าในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี
 41-50 ปี มากกว่า 51 ปี
3. ระดับการศึกษา
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปวช. - ปวส. อาชีวะ
ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ต่อเดือน
 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท 5,001 - 10,000 บาท 10,001 - 15,000 บาท
 15,001-20,000 บาท 21,001 - 25,000 บาท มากกว่า 25,001 บาท

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการใน

แผนก ผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดในระดับใดระดับหนึ่งเพียงช่องเดียว

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 พยายามเอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของท่าน					
1.2 พยายามให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเองกับท่าน					
1.3 แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่านเป็นอย่างดี					
1.4 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรืออธิบายแก่ผู้มาใช้บริการ					
1.5 คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกี่ยวกับการใช้และการรับประทานยามีความชัดเจนพอที่จะปฏิบัติได้					
1.6 ท่านทราบชื่อแพทย์ที่ให้การรักษาท่าน					
1.7 แพทย์ผู้ตรวจได้แจ้งขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบทุกครั้ง					
1.8 แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการเจ็บป่วยให้ท่านทราบ					
1.9 แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นให้ท่านและญาติฟังอย่างละเอียด					
1.10 พยายามให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยต่างๆเป็นอย่างดี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(2) ด้านสถานที่ให้บริการ					
2.1 บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย					
2.2 ห้องน้ำอยู่ในสภาพสะอาด					
2.3 มีผู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ					
2.4 เก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ					
2.5 แสงสว่างในโรงพยาบาลมีความเหมาะสมอากาศถ่ายเทดี					
2.6 สถานที่จอดรถมีเพียงพอและเป็นระเบียบ					
2.7 โรงพยาบาลมีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้ความรู้แก่ท่าน เช่น เสียงตามสาย วิดีทัศน์					
2.8 โรงพยาบาลมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกห้องต่างๆ ให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อ่านง่าย ชัดเจน					
(3) ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 ห้องทำบัตร ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องยา ห้องจ่ายเงิน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการ					
3.2 ระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ผู้ป่วยจะได้ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา					
3.3 ระยะเวลาในการรอรับบริการในแต่ละจุดมีความเหมาะสม					
3.4 การจัดการขั้นตอนของบริการต่างๆมีความสะดวกคล่องตัว					
3.5 การจัดคิวผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นไปตามลำดับ					
3.6 การบริการกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็ว					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(4) ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา					
4.1 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่สะอาด					
4.2 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอ					
4.3 ท่านคิดว่าท่านได้รับยาที่มีคุณภาพดี					
4.4 ยารักษาโรคได้รับครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งตามชนิดของโรคที่ป่วย					
4.5 ความพร้อมของอุปกรณ์รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสามารถช่วยรักษาพยาบาลได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉิน					
4.6 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความสามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลได้เป็นอย่างดี					
4.7 มีป้ายผลึกยา แก้อาการและวิธีการรับประทานหน้าซองยา					
4.8 อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการบริการมีการเตรียมความพร้อม สามารถใช้ได้ทันที					
4.9 เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความสะอาด					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(5) ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล					
5.1 แพทย์ของโรงพยาบาลช่วยดูแลการเจ็บป่วยของท่านได้เป็นอย่างดี					
5.2 แพทย์ได้ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด					
5.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่					
5.4 พยาบาลมีความชำนาญในการพยาบาลเป็นอย่างดี					
5.5 พยาบาลสามารถประเมินสภาพผู้ป่วยจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี					
5.6 แพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี					
5.7 พยาบาลมีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี					