

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์  
วิทยาเขตปัตตานี

5 ธันวาคม 2532

เรื่อง ขออนุญาตดำเนินการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
  2. ขอบเขตของการวิจัย
  3. แบบสอบถาม

เนื่องด้วย ข้าพเจ้านางภรณ์ เอกบรรณสิงห์ พยาบาลวิชาชีพ 5 เคยปฏิบัติราชการฝ่ายการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ขณะนี้กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน และการศึกษาอยู่ในระหว่างศึกษาวิจัย ทำวิทยานิพนธ์เพื่อขอสำเร็จการศึกษา ฉะนั้นจึงขออนุญาต ดำเนินการวิจัยกับผู้ป่วยนอกที่มารับบริการจากโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช ตั้งความสรุปของวัตถุประสงค์ ขอบเขตและแบบสอบถามของการวิจัยที่ส่งมาด้วยแล้ว โดยจะดำเนินการระหว่างวันที่ 10 ธันวาคม 2532 - 10 กุมภาพันธ์ 2533

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

อนุมัติ แจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ

- ฝ่ายวิชาการ
- แผนกผู้ป่วยนอก

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง



(นางภรณ์ เอกบรรณสิงห์)

นพ. อูระพงษ์ เวชกิจกุล

รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช

6 ธันวาคม 2532

## "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช"

### วัตถุประสงค์

ประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช โดยรวบรวมข้อเท็จจริง และวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักและวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราชในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และระดับความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน กับปัจจัยทางด้านสังคม ประชากรซึ่งได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษารายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น และปัจจัยการเข้าถึงการบริการซึ่งได้แก่ การใช้เวลารอคอย การใช้เวลาเดินทาง

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาดังนี้จำกัดขอบเขตโดยเลือกเฉพาะผู้ป่วยนอก ซึ่งมาใช้บริการที่แผนกตรวจโรค อายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกหู คอ จมูก และแผนกตาโดยไม่จำกัดเพศ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราชจะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา โดยจะนำปัจจัยด้านต่าง ๆ เข้ามาหาความสัมพันธ์ด้วย

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 คะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร (Ferguson 1976 : 45)

$$\text{สูตร} \quad \bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$  = คะแนนเฉลี่ย

X = ค่าของคะแนน

N = จำนวนข้อมูล

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

(Ferguson 1976 : 64)

$$\text{สูตร} \quad S = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N - 1}}$$

S = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

X = ค่าของคะแนน

N = จำนวนข้อมูล

2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวอย่างแต่ละคู่ ในกรณี  
จำแนกตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ

$$\text{สมมุติฐาน} \quad H_0 : \mu_1 - \mu_2 = 0$$

$$H_1 : \mu_1 - \mu_2 \neq 0$$

2.1 ถ้าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มแตกต่างกัน ( $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ )  
เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สูตร (Ferguson 1976 : 165)

$$\text{สูตร } t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

2.2 ถ้าค่าความแปรปรวนของประชากรทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน ( $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ )  
โดยใช้ความแปรปรวนรวม (Pooled variance) ในการคำนวณค่า Standard error ใช้สูตร  
(Hinkle, et. al. 1982 : 214)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2 - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 2)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

- t = ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ t-Distribution  
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  = ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
 $S_1^2, S_2^2$  = ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
 $n_1, n_2$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2  
df = อัตราความเป็นอิสระ

3. การทดสอบค่า เอฟ (F-test) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง ในกรณีที่จำแนกตัวแปรออกเป็น 3 ระดับ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2526 : 77) โดยตั้งสมมติฐานและรายงานผลการวิเคราะห์ในรูปแบบตารางดังนี้ (Winer 1971 : 152-160)

$$\begin{aligned} \text{สมมติฐาน } H_0 & : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_k \\ H_1 & : \mu_i \neq \mu_j \quad (i \neq j) \text{ for some } i, j \end{aligned}$$

ตารางเพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	$SS_B$	$k-1$	$MS_B$	$MS_B/MS_W$
ภายในกลุ่ม	$SS_W$	$N-k$	$MS_W$	
รวมทั้งหมด	$SS_T$	$N-1$		

สูตร

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

F = ค่าที่พิจารณาใน F-distribution

$MS_B$  = ค่าเฉลี่ยของผลต่างกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups)

$MS_W$  = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups)

df = อัตราความเป็นอิสระ

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

k = จำนวนกลุ่ม

4. การทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่ม เมื่อค่าการแจกแจงของ F มีนัยสำคัญทางสถิติใช้วิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe Method อ้างใน Hinkle, Wiersma and Jurs 1982 : 266) โดยตั้งสมมติฐานและรายงานผลการวิเคราะห์ในรูปตารางดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สมมติฐาน } H_0 & : \mu_1 = \mu_j \\ H_1 & : \mu_i \neq \mu_j \quad (i \neq j) \text{ for some } i, j \end{aligned}$$

ตารางเพื่อรายงานผลการทดสอบแสดงผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ย

คะแนนเฉลี่ย	$\bar{X}_1$	$\bar{X}_2$	$\bar{X}_3$	$\bar{X}_4$	-----	$\bar{X}_k$
$\bar{X}_1$	-	$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$	$\bar{X}_1 - \bar{X}_3$	$\bar{X}_1 - \bar{X}_4$	-----	$\bar{X}_1 - \bar{X}_k$
$\bar{X}_2$		-	$\bar{X}_2 - \bar{X}_3$	$\bar{X}_2 - \bar{X}_4$	-----	$\bar{X}_2 - \bar{X}_k$
$\bar{X}_3$			-	$\bar{X}_3 - \bar{X}_4$	-----	$\bar{X}_3 - \bar{X}_k$
$\bar{X}_{k-1}$					-	$\bar{X}_{k-1} - \bar{X}_k$



$$\text{สูตร} \quad F = \frac{(\bar{X}_i - \bar{X}_j)^2}{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$df_1 = k-1, \quad df_2 = N-k$$

Computed F value > (k-1) (critical F value)

เมื่อ	N	=	จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	n	=	จำนวนข้อมูลในแต่ละกลุ่มตัวอย่าง
	k	=	จำนวนกลุ่ม
	MS <sub>w</sub>	=	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
	$\bar{X}_i - \bar{X}_j$	=	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ละคู่

5. การคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสัมภาษณ์ทั้งชุด โดยการหาความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีการของ ครอนบาค (Cronbach อ้างใน Brown 1976 : 86)

$$\alpha = \frac{n}{N-1} \left( \frac{S^2_t - S^2_i}{S^2_t} \right)$$

$\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์

$S^2_i$  = ความแปรปรวนของข้อคำถามรายข้อ  
(Single Item Variance)

$S^2_t$  = ความแปรปรวนรวมของข้อคำถามทั้งหมด  
(Total Test Variance)

n = จำนวนข้อในแบบสัมภาษณ์

8. 8. 8.

## แบบสัมภาษณ์

## เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

## 1. ผู้ทำการสัมภาษณ์ควรปฏิบัติตัวดังต่อไปนี้

- 1.1 แนะนำตัว และจุดมุ่งหมายของการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบ
- 1.2 ควร นุด คุษ ชักถาม ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ตามลำดับก่อนหลัง
- 1.3 ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายคำตอบได้เต็มที่
- 1.4 ต้องใช้ภาษาที่สุภาพ น่านฟัง และไม่แสดงการข่มขู่ ทั้งด้วยน้ำเสียง และท่าทาง
- 1.5 ใช้ภาษาพูดคุยกันตามธรรมดา ภาษาที่เข้าใจกันง่าย ๆ แต่ไม่ใช่คำถามนำ
- 1.6 บางคำถามอาจไม่ต้องถาม ใช้การสังเกต หรือคำตอบจากคำถามอื่นก็ได้
- 1.7 ถ้าต้องใช้เวลานาน ควรหาทางผ่อนคลาย ความเครียดบ้าง เช่น คุษ เรื่องอื่นที่ผู้ให้สัมภาษณ์สนใจเสียบ้าง
- 1.8 ต้องพยายามให้ผู้ให้สัมภาษณ์ตอบให้ตรงประเด็น อย่าปล่อยให้พูด นอกประเด็นมากเกินไปจนทำให้เสียเวลานาน และอาจจะได้ข้อมูลไม่ครบ
- 1.9 ขณะสัมภาษณ์ ต้องแสดงความตั้งใจ สนใจการพูดคุยและฟังคำตอบอยู่ตลอดเวลาอย่าแสดงอาการเบื่อหน่ายให้เห็นอย่างเด็ดขาด
- 1.10 ตรวจสอบความครบถ้วนของคำถาม เมื่อครบถ้วนและถูกต้องแล้ว จึงกล่าวคำขอบคุณ

## 2. แบบสัมภาษณ์นี้ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับ จำนวน 51 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุง หน่วยงาน จำนวน 3 ข้อ

## แบบสัมภาษณ์

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาราชานครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เห็นไว้ ให้ตรง  
ความเป็นจริง

1. ท่านมาตรวจแผนกอะไร

- |                                      |                                       |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> แผนกตรวจทั่วไป | <input type="radio"/> แผนกศัลยกรรม    |
| <input type="radio"/> แผนกอายุรกรรม  | <input type="radio"/> แผนก หู คอ จมูก |
| <input type="radio"/> แผนกตา         |                                       |

2. เพศ

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| <input type="radio"/> ชาย | <input type="radio"/> หญิง |
|---------------------------|----------------------------|

3. อายุ ..... ปี (อายุปีเต็ม)

4. สถานภาพสมรส

- |                           |                            |                             |                                |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|
| <input type="radio"/> โสด | <input type="radio"/> สมรส | <input type="radio"/> หม้าย | <input type="radio"/> หย่า/แยก |
|---------------------------|----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|

5. ระดับการศึกษาจบชั้นสูงสุด .....

6. อาชีพ .....

7. รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน .....บาท

8. ถิ่นที่อยู่อาศัยปัจจุบัน
- นครศรีธรรมราช  ต่างจังหวัด
9. บ้านท่านอยู่ในเขตหรือนอกเขตเทศบาล
- ในเขตเทศบาล  นอกเขตเทศบาล
10. นอกจากโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช ท่านเคยไปใช้บริการจากโรงพยาบาลอื่น ๆ หรือสถานบริการของรัฐหรือไม่
- เคย  ไม่เคย
11. ถ้าเคยไปโรงพยาบาลอะไร
- โรงพยาบาลเอกชน  โรงพยาบาล หรือสถานบริการอื่นของรัฐ
- เคยไปทั้งสองแห่ง
12. ท่านใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลเป็นเวลานาน ..... (ชั่วโมง, นาที)
13. ท่านมาถึงโรงพยาบาลเวลา ..... น.
14. ท่านรอดอยู่ในหน่วยเวชระเบียนเป็นเวลานาน ..... นาที
15. ท่านรอดอยู่ในหน่วยตรวจโรคเป็นเวลานาน ..... นาที
16. ท่านรอดอยู่ในหน่วยห้องยาเป็นเวลานาน ..... นาที
17. ท่านออกจากโรงพยาบาลเวลา ..... น.

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหाराชา  
นครศรีธรรมราช โดยแบ่งเป็น 3 หน่วย คือ

1. หน่วยเวชระเบียน ✓
2. หน่วยตรวจโรค .
3. หน่วยห้องยา

โปรดเขียนเครื่องหมาย ○ รอบตัวเลขในช่องที่ท่านเห็นว่าใกล้เคียง หรือตรง  
ความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

1. หน่วยเวชระเบียน

ก. ความพึงพอใจต่อความ สะดวกที่ได้รับจากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ในการทำบัตรตรวจโรคท่าน รู้สึกที่ต้องรอนาน	1	2	3	4	5
2. การที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรช่วย เขียนบัตรแทนท่านทำให้ท่าน สะดวกและรวดเร็วขึ้น	5	4	3	2	1
3. ท่านรู้สึกว่าสถานที่ของหน่วย เวชระเบียนไม่สะดวกสบาย ต่อการใช้บริการ	1	2	3	4	5

คะแนน.....

ข. ความพึงพอใจต่ออัตลักษณ์ ความสนใจของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นที่ เคารพ เบียดเบียนบ้างตึง กับท่าน	1	2	3	4	5
5. เจ้าหน้าที่เวชระ เบียดเบียนแสดง ความกระตือรือร้น สนใจท่าน เมื่อท่านขอทำบัตรตรวจโรค	5	4	3	2	1
6. เจ้าหน้าที่เวชระ เบียดเบียนแสดง ความร่าคาญเมื่อท่านซักถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ	1	2	3	4	5

คะแนน .....

ค. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ ได้รับจากบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
7. เจ้าหน้าที่เวชระ เบียดเบียนได้ อธิบายเกี่ยวกับการทำบัตร เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
8. เจ้าหน้าที่เวชระ เบียดเบียนพร้อมที่ จะให้คำแนะนำหรือคำอธิบาย แก่ท่านเกี่ยวกับวิธีการขอรับ การบริการ	5	4	3	2	1

ค. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ ได้รับจากบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
9. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่ เวชระเบียนง่ายต่อการ เข้าใจ	5	4	3	2	1
10. หลังจากทำบัตรตรวจโรคแล้ว เจ้าหน้าที่ไม่ได้บอกให้ทราบว่า จะต้องทำอย่างไรต่อไป	1	2	3	4	5
คะแนน .....					

ง. ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11. เจ้าหน้าที่เวชระเบียนรับฟัง คำบอกเล่าของท่านอย่างสนใจ ขณะทำบัตรตรวจโรคให้แก่ท่าน	5	4	3	2	1
12. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เวชระเบียน กรอกประวัติของท่านได้อย่าง ถูกต้อง	5	4	3	2	1
13. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่เวชระเบียน ช่วยแก้ไขปัญหา ที่ท่านไม่ได้	1	2	3	4	5



ง. ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
14. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ ของวิชาชีพหรือวิชาชีพ ผู้ป่วยคลุมเครือหรือไม่ ชัดเจน	1	2	3	4	5
คะแนน .....					
คะแนนทั้งหมดในหน่วยวิชาชีพ .....					

## 2. หน่วยตรวจโรค

ก. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
15. ที่หน่วยตรวจโรคนี้ ท่านรู้สึกว่าต้องรอนาน	1	2	3	4	5
16. ท่านรู้สึกว่าหน่วยตรวจโรคนี้ เตรียมพร้อมที่จะให้บริการ แก่ท่าน	5	4	3	2	1
17. ท่านเห็นว่าหน่วยตรวจโรคนี้ มีการจัดเบอร์ตรวจโรคเป็น ระเบียบดี ไม่มีการแข่งคิว	5	4	3	2	1

ก. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
18. การที่ท่านต้องยื่นบัตรตรวจโรค ต่อแพทย์ด้วยตนเอง สร้างความ ยุ่งยากให้แก่ท่านมาก	1	2	3	4	5

คะแนน .....

ข. ความพึงพอใจต่อการประสาน งานของการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
19. ท่านต้องการให้แพทย์ตรวจ ร่างกายของท่านส่วนที่เป็นปัญหา ส่วนใด แพทย์ที่หน่วยตรวจโรคนี้ก็ ยินดีตรวจให้	5	4	3	2	1
20. แพทย์ถามปัญหาที่ท่านไปพบโดย ไม่ได้พูดคุยได้ถามทุกข์สุขอย่างอื่น	1	2	3	4	5
21. ท่านรู้สึกว่าคุณแพทย์ในหน่วยตรวจโรคนี้ รักษาโรคให้ท่านได้ ไม่ว่าจะแพทย์จะ ตรวจพบว่าท่านป่วยเป็นโรคอะไร ก็ตาม	5	4	3	2	1

คะแนน .....

ค.	ความพึงพอใจต่ออัยชาติย ความสนใจของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
22.	แพทย์ให้ความสนใจฟังคำบอกเล่า เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
23.	แพทย์แสดงความรำคาญเมื่อท่าน ซักถาม	1	2	3	4	5
24.	พยาบาลแสดงความเป็นกันเอง กับท่านเป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
25.	เสมียนมีสีหน้ายิ้มแย้มและพูดจา สุภาพกับท่าน	5	4	3	2	1

คะแนน .....

ง.	ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
26.	ท่านจะไม่พอใจถ้าแพทย์ ไม่ได้บอกว่าคุณป่วยเป็น โรคอะไร	1	2	3	4	5
27.	ท่านพอใจเพราะแพทย์แนะนำ วิธีปฏิบัติตัวในระหว่างการเจ็บ ป่วยแก่ท่าน	5	4	3	2	1

ง. ความพึงพอใจต่อข้อมูล ที่ได้รับจากบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
28. คำแนะนำหรืออธิบายปัญหา ต่าง ๆ ของพยาบาล ยากเกินกว่าที่ท่านจะเข้าใจ ได้โดยตลอด	1	2	3	4	5
29. เสมียนตอบปัญหา และข้อข้องใจ ของท่านไม่ค่อยได้	1	2	3	4	5

คะแนน .....

จ. ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30. แพทย์ได้ตรวจร่างกายให้ท่าน อย่างละเอียด	5	4	3	2	1
31. แพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ท่านป่วยเป็นโรคอะไร	1	2	3	4	5
32. ท่านมารักษาที่นี่เพราะมีญาติ	5	4	3	2	1
33. ท่านมารักษาที่นี่เพราะมี เครื่องมือทางการแพทย์ดี	5	4	3	2	1

จ. ความพึงพอใจต่อคุณภาพ ของการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
34. ท่านมารักษาที่นี่เพราะ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ให้ความช่วยเหลือท่าน เป็นอย่างดี	5	4	3	2	1
คะแนน .....					
คะแนนทั้งหมดในหน่วยตรวจโรค .....					

### 3. หน่วยห้องยา

ก. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
35. ในการรอรับยา ท่านรู้สึกว่ ต้องรอนาน	1	2	3	4	5
36. ท่านได้รับความสะดวกมากในการที่ มีห้องยาอยู่ใกล้หน่วยตรวจโรค	5	4	3	2	1
37. ท่านไม่ได้รับความสะดวกขณะรอ รับยา เพราะต้องยืนคอย เนื่องจากที่นั่งไม่เพียงพอ	1	2	3	4	5

ก. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
38. การจัดการบริการของห้องยาเป็น ระเบียบดี ไม่สับสน	5	4	3	2	1

คะแนน .....

ข. ความพึงพอใจต่ออخصยาศัย ความสนใจของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
39. เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดง สีหน้ายิ้มตั้งต่อท่าน	1	2	3	4	5
40. เจ้าหน้าที่ห้องยาเป็นกันเอง และนุดจาสุภาพต่อท่าน	5	4	3	2	1
41. เจ้าหน้าที่ห้องยาแสดงความ รำคาญเมื่อท่านซักถามปัญหา เรื่องยา	1	2	3	4	5

คะแนน .....

ค. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
42. ป้ายประกาศคำแนะนำการใช้ ห้องยา ยากแก่การเข้าใจ ทำให้ท่านสับสน	1	2	3	4	5
43. เมื่อท่านยื่นใบสั่งยา เจ้าหน้าที่ ไม่ได้ให้คำแนะนำแก่ท่านว่าจะ ต้องปฏิบัติตัวอย่างไรต่อไป	1	2	3	4	5
44. เมื่อท่านได้รับยาแล้ว เจ้าหน้าที่ อธิบายวิธีการใช้ยาแก่ท่านจนเป็น ที่เข้าใจดี	5	4	3	2	1
45. คำอธิบายการใช้ยานหลากหลาย และช่องทางแก่การเข้าใจ	5	4	3	2	1

คะแนน .....

ง. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
46. ท่านไม่พอใจ เมื่อเจ้าหน้าที่ ห้องยา แจ้งให้ท่านทราบว่า ยานิดที่แพทย์สั่งให้ท่าน ไม่มีอยู่ในห้องยา	1	2	3	4	5

ง.	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ การบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
47.	เจ้าหน้าที่ห้องยาสามารถ จัดยาให้ตาม ได้ถูกต้องตาม ใบสั่งแพทย์	5	4	3	2	1
48.	เจ้าหน้าที่ห้องยามีความ ระมัดระวังในการจัดยา ได้ถูกต้องกับผู้ป่วยแต่ละคน กับใบสั่งยาแต่ละใบ	5	4	3	2	1

คะแนน .....

จ.	ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย เมื่อใช้บริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
49.	ท่านรู้สึกว่ายาของโรงพยาบาล มีราคาแพง	1	2	3	4	5
50.	ท่านรู้สึกว่า การคิดราคา ของโรงพยาบาลยุติธรรมดี	5	4	3	2	1



จ. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่าย เมื่อใช้การบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
--	-----------------------	----------	----------	-------------	--------------------------

51. ท่านไม่ชอบใช้ยาของ โรงพยาบาลเพราะเป็นยา ราคาถูก	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---

คะแนน .....

คะแนนทั้งหมดในหน่วยห้องยา .....

คะแนนทั้งหมดใน 3 หน่วยงาน .....

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงแต่ละหน่วยงาน

1. หน่วยเวชระเบียน .....

.....

2. หน่วยตรวจโรค .....

.....

.....

3. หน่วยห้องยา .....

.....

.....