



## References

- Charoenkul, C., and Pradipasen, M. (2002). Utilization and Satisfaction with Primary Care Services: A Study in 7 Provinces of Thailand. Journal of Public Health. 32,1 (Jan.-Apr): 7-19.
- Chaipayom, O. (1999) Client's Satisfaction Towards Health Care Services at the Out-Patient Department, Siriraj Hospital. Master's Thesis, Faculty of Public Health, Mahidol University.
- Clark, D. (1999) Hawthorne Effect. Available from:  
<http://WWW.nwlink.com/donclark/hrd/history/hawtrone.html>  
 (2003, April 24).
- Coakes, S. J., and Steed, L. G. (2001). SPSS Analysis Without Anguish. Singapore: John Wiley & Sons Australia.
- Cushway, B., and Lodge, D. (1993). Organizational Behaviour and Design. London: Kogan Page.
- Donabedian, A. (1980). The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment. Michigan: Health Administration Press Ann Arbor.
- Donabedian, A. (1982). The Criteria and Standards of Quality. Michigan: Health Administration Press, Ann Arbor.
- Edvardsson, B., Thomasson, B., and Øvretveit, J. (1994). Quality of Service Making it Really Work. England: McGraw-Hill Book Company Europe.
- Francis, V. et al. (1992). Gaps in Doctor-Patient Communication: Patients' Response to Medical Advice. Health Services Research: An Anthology, Pan American Health Organization.

- Hill, N. (1996). Handbook of Customer Satisfaction Measurement. USA: Gower.
- Israel, G. D., (1992). Fact Sheet PEOD-6. Determining Sample Size (Online). Available from: <http://edis.ifas.ufl.edu/PD005> (2003, March 22).
- Johnson, M., and McCloskey, J. C. (1992). The Delivery of Quality Health Care. Series on Nursing Administration. USA: Mosby-Year Book.
- Kaplan, R. M., Sallis, J. F., and Patterson, T. L. (1993). Health and Human Behavior. Singapore: McGraw-Hill.
- Kanuk, L. L., and Schiffman, L. (1997). Consumer Behavior. 4th ed. USA: Prentice-Hall.
- Kemp, N. and Richardson, E. (1994). The Nursing Process and Quality Care. London: Edward Arnold A member of the Hodder Headline Group.
- Kulvanitchayanun, R. (1992). The Satisfaction of the Insured Person towards the Medical Services Provided Under the Social Security Policy: Study Case of the Insured Person in Bangkok Metropolitan Area. Social Security Office.
- Khunthahut, S. (2001). Organization and Management. 5th ed. Bangkok: Thipwisut.
- Lovdon, D. L., and Bitta, A. J. (1993). Consumer Behavior; Concepts and Applications. New York: McGraw-Hill.
- Luthert, J. M., and Robinson, L. (1993). The Royal Maesden Hospital Manual of Standards of Care. London: Blackwell Scientific Publications.

- Newbrander, W. (1997). Private Health Sector Growth in Asia, Issues and Implications. USA: John Willey & Sons.
- Parsley, K., and Corrigan, P. (1994). Quality Improvement in Nursing and Healthcare. USA: Chapman & Hall.
- Peter, J. P., Obon, J. C. (1996). Consumer Behavior and Marketing Strategy. 4th ed. USA: Donnelley & Sons.
- Pick, W. and others. (1998). Measuring Quality of Care in South African Clinics and Hospitals. South Africa: The Health Systems Trust.
- Primary Health Care Management Advancement Programme. (1993). Assessing The Quality of Service Module 6: User's Guide. USA: Aga Khan Foundation.
- Pongvichai, S. (2001). Data Analysis by Using Computer. Chulalongkorn University.
- Punnarunothai, S. (2000). Equity in Health System. Health System Research Institute.
- Salkind, N. (2000). Statistics for People Who (Think They) Hate Statistics. USA : Sage Publications.
- Sawangdee, K., Sathiraungkule, T., Nitayangkule, S., Sirinakorn, R., and Trakooldith, M. eds. (1999). Standard of Nursing Care In Hospital. Division of Nursing, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. Bangkok: Samcharoenpanich.
- Srirattanabunlung, J. (2000). Efficiencies in Health System. Nonthburi: Health System Research Institute.

- Suphachutikul, A., and Srirattanabunlung, J. (2000). Quality of Health Care System. Nonthburi: Health System Research Institute.
- Thai Farmer Bank, 2003. Foreign Exchange Rates.  
<http://www.tfb.co.th/ForexRateNew/0,1634,-EN-1,00.html>  
(2003, March 03)
- Thailand. (2001). Bamrasnaradura Hospital: Annual's Report, 2001.
- Thailand. (2002). Health Development Plan Section, Bureau of Health Policy and Planning, Ministry of Public Health. Summary Booklet Plan 9 of Ministry of Public Health. Bangkok: Veteran Welfare Organization.
- Thechajumreonsook, K. (1993). Satisfaction of Patients under the Social Security Scheme at Out patient Department, Buddhachinaraj. Department of Preventive and Social Medicine Graduate School, Chulalongkorn University.
- Thongkumchuenwiwat, U. (2000). Patient's Satisfaction towards Interpersonal Communication of Nurses and Hospital Image at Rajavithi Hospital. Master's Thesis, Department of Journalism and Mass Communication (Mass Communication), Thammasart University.
- Viranant, A. (1994). The study of Patient's Satisfaction of Outpatient services at Pethchaboon Hospital. Journal of Health Science 3,2 (Apr.-Jun): 159-164.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., and Berry. L. L. (1990). Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectations. London: The Free Press.

# **Appendices**

## **APPENDIX**

### **To the Respondents**

My name is Pornladda Boonjun. I'm studying for my Master's Degree, in the field of Health Systems Development, at the College of Public Health, Chulalongkorn University. My thesis topic is "Quality of Service and Customer Satisfaction Towards Health Care Services, at the Medical Outpatient Department (OPD Med), Bamrasnaradura Institute, 2003". I would like to ask for your cooperation in completing this questionnaire about your perception of quality of health care services and your satisfaction with these services. This questionnaire is divided into 6 sections over 10 pages.

Your cooperation, at this time, will help develop and provide appropriate health care services. However, if you do not want to participate in this questionnaire, you can state your ideas without any impact to the services you received. The information you provide is confidential, and the researcher will not reveal it to any unconcerned persons, or use it for any purpose, other than to summarize in the thesis.

If you have any problems with this questionnaire, please do not hesitate to ask for help. When you have completed the form, please return it to the collector or drop it in the box provided in front of the Pharmaceutical Room.

Thank you for taking time to complete this questionnaire.

Pornladda Boonjun

MPH student

The College of Public Health, Chulalongkorn University

## QUESTIONNAIRE

This questionnaire is for the study, "Quality of Service and Customer Satisfaction Towards Health Care Services at the OPD Med, Bamrasnaradura Institute, 2003"

Please put a  $\checkmark$  in the box, or fill in the blank, as is applicable for information about you.

### Section 1. General Data (Sociodemographic characteristics)

1. Age..... Years

2. Sex:  1) Male  2) Female

3. Education level

- 1) Grade 4  2) Grade 6  3) Grade 9  
 4) Grade 12  5) Certificate/Diploma  
 6) Bachelor's Degree  
 7) Master's Degree or higher  
 8) Other. ....(Specify)

4. Occupation

- 1) Company employee  
 2) Employee  
 3) Government officer/State enterprise  
 4) Private business/commercial  
 5) Farmer  
 6) Student  7) Other..... (Specify)

5. Income/ month (Baht)

- 0) None  1)  $\leq 2,000$   
 2) 2,001- 4000  3) 4,001- 6,000  
 4) 6,001- 8,000  5) 8,001- 10,000  
 6) 10,001- 30,000  7)  $> 30,000$

6. Number of OPD visits

- 1) First time  2) Second times  3) Three times or more

## Section2. Quality of Care in the Customer Perception

How strongly do you agree or disagree with the following health care services?

Please put a  $\checkmark$  in the box that shows your level of agreement or disagreement.

Health care service	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly Disagree
<b>• Clinic Milieu</b>				
1. The health care center was clean and comfortable.				
2. The lavatories were convenient and adequate.				
3. This section provided adequate and uncrowded seating.				
4. The length of time for the visit was acceptable.				
5. The OPD had adequate staff and was ready to serve you.				
6. The room used for the physical examination was private.				
7. It was convenient for you to visit this health care sector during its operating hours.				
<b>• Staff Competence</b>				
8. The staff gave you adequate details on sections that you need to visit.				
9. The doctor gave you a thorough examination.				
10. The staff gave you adequate details on the examination process				



Health Care Service	Strongly Agree	Agree	Disagree	Strongly disagree
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Staff Competence</b></li> </ul>				
11. The doctor seemed very knowledgeable.				
12. The staff was well trained.				
13. The staff was able to make decisions to answer your questions.				
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Personal interest</b></li> </ul>				
14. The explanation of medical use was understandable				
15. The doctor paid attention and listened to you.				
16. The doctor explained and answered your questions.				
17. The nurses greeted you warmly and were willing to take care of you.				
18. The staff paid attention and provided you with information concerning your health problem.				
19. The staff did a thorough job for you.				
20. There were many generous staff members who attentively took care of you.				
21. All section that you had to be in contact with were helpful				

**Section 3. Customer Satisfaction towards Health Care Service at the OPD Med, Bamrasnaradura Institute**

**How satisfied were you with the following health care services.**

Please put a √ in the box that shows your level of satisfaction.

<b>Health Care Service</b>	<b>Very Satisfied</b>	<b>Satisfied</b>	<b>Dissatisfied</b>	<b>Very Dissatisfied</b>
<b>I. The Registration /Information Center</b>				
1. Length of waiting time for registration.				
2. Availability of the staff to answer your questions.				
3. Enthusiasm of the registration staff when taking care of you.				
4. Comforting smile of the registration staff while talking with you.				
5. Politeness of the staff.				
6. Accuracy recording of your information.				
7. Clearly written notices in the Registration Room.				
8. Helpfulness of the staff in sending your history to the next section.				
9. Clear and easily understood explanations.				
10. Availability of the information staff to assist you.				
11. Accuracy of the information from the staff.				
12. Clear and easily understood of the information				

**How satisfied were you with the following health care services.**

Health Care Service	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very Dissatisfied
<b>II. The Screening Center</b>				
13. The time it took to get your medical history.				
14. Convenience while checking your blood pressure and temperature.				
15. Willingness to take care of you by the screening staff.				
16. Comforting smile while helping you by the screening staff				
17. Acceptable coordination with other sections you visited.				
18. The information from the staff concerning your vital signs.				
<b>III. The Examination Room</b>				
19. Acceptable waiting time for the doctor.				
20. Adequate seating in the Examining Room.				
21. Proper ventilation in the Examining Room..				
22. The seating was not over crowded.				
23. Instruments and equipment were appropriately used.				
24. Warm greeting for you by the nurses.				

**How satisfied were you with the following health care services.**

<b>Health Care Service</b>	<b>Very Satisfied</b>	<b>Satisfied</b>	<b>Dissatisfied</b>	<b>Very Dissatisfied</b>
25. The doctors who treated you respected you.				
26. The doctor was friendly to you.				
27. The nurse's aids were willing to take care of you.				
28. The doctor thoroughly checked your health problem.				
29. The doctor gave you an appointment for continued care.				
30. The doctor instructed you on how to maintain you health.				
31. You were satisfied with how you had been instructed.				
32. You understood the doctor's instruction for medical care needed.				
33. The nurses remembered to check the medical care that the doctor ordered.				
34. The nurses instructed you on self care to prevent diseases or health problems				
35. You understood the medical information received from the nurses.				
36. The waiting time for the medication was acceptable.				

**How satisfied were you with the following health care services.**

<b>Health Care Service</b>	<b>Very Satisfied</b>	<b>Satisfied</b>	<b>Dissatisfied</b>	<b>Very Dissatisfied</b>
37. The staff was eager to take care of you.				
38. The staff had a warm smile while taking care of you.				
<b>IV. The Pharmaceutical Room</b>				
39. The staff was very polite to you.				
40. The cashiers spoke politely with you.				
41. The cashiers paid attention to you.				
42. You were satisfied with the work coordination of the staff.				
43. There were clear instructions for paying for the medication.				
44. The staff or pharmacist took time to explain to you about the medical use of the drugs.				
45. The instructions on the medical package were clear and easy to understand.				

46. In addition to these sections, did you go to any other section today?

Yes       No

If yes, please select the section you visited on the next page.

If no, please skip to Section 4.

**How satisfied were you with the following health care services.**

Health Care Service	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very Dissatisfied
<b>V. The X-ray Room</b>				
47. The waiting time for the x-ray was acceptable.				
48. The waiting time for the x-ray's report was acceptable.				
49. You understood the instructions during your x-ray.				
50. The staff spoke with you politely.				
<b>VI. The Laboratory Room</b>				
51. The waiting time for the laboratory work was acceptable.				
52. The staff gave you a warm smile.				
53. The results of the laboratory work were sent to the right person.				
54. The staff informed you how long it would take to receive the lab results				
<b>VII. The Social Welfare</b>				
55. The waiting time in Social Welfare was acceptable.				
56. The willingness of the staff to take care of you was acceptable.				

**How satisfied were you with the following health care services.**

Health Care Service	Very Satisfied	Satisfied	Dissatisfied	Very Dissatisfied
57. You understood the process needed for medical financial aid.				
<b>VIII. The Counseling Room</b>				
58. The waiting time in the Counseling Room was acceptable.				
59. The staff acted patiently and was willing to counsel you.				
60. The staff was well trained in their area.				

**Section 4.**

1. How satisfied with the health care services in this department were you?

- 4) Very satisfied
- 3) Satisfied
- 2) Dissatisfied
- 1) Very Dissatisfied

2. If your relatives or friends needed to visit a health care setting, I would you recommend this setting to them.

- 4) Strongly Agree
- 3) Agree
- 2) Disagree
- 1) Strongly Disagree

**Section 5.** Your arrival time at this institute was.....

Your departure time from this institute was.....

**Section 6. Your recommendations and comments for further improvement of health care services at this center will be greatly appreciated.**

1.The Registration Room/ Information Center

.....

2.The Screening Center

.....

3. The Examining Room

.....

4.The Pharmaceutical Room

.....

5.Others services

.....

**Thank you for taking the time to complete this questionnaire.**



เรียนท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าพเจ้า นางพรลัดดา บุญจันทร์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรการพัฒนาระบบสุขภาพ (Health System Development) วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทำการศึกษาวิจัยในหัวข้อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการด้านสุขภาพ ในแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม สถาบันบำราศนราดูร พ.ศ. 2546 มีความประสงค์ขอความร่วมมือจากท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ตอน มีจำนวน 10 หน้า ดังแนบมานี้

ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา และจัดการบริการให้เหมาะสมตามความต้องการของท่าน อย่างไรก็ตาม ไม่ประสงค์ที่จะให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ท่านสามารถที่จะปฏิเสธความร่วมมือครั้งนี้ได้ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการที่ท่านจะได้รับ และผู้วิจัยจะไม่นำคำตอบของท่านไปเปิดเผยให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ทราบ นอกจากการสรุปเป็นรายงานการวิจัยในวิทยานิพนธ์ เท่านั้น

หากมีข้อสงสัยใดๆ ในการตอบแบบสอบถามนี้ กรุณาสอบถามได้ที่ผู้แจกแบบสอบถาม เมื่อท่านตอบแบบสอบถามเสร็จแล้ว กรุณาส่งคืน ที่โต๊ะเก็บแบบสอบถาม หน้าห้องจ่ายยา จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

นางพรลัดดา บุญจันทร์

วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

แบบสอบถามคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรมสถาบันบำราศนราดูร พ.ศ. 2546

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมคำในช่องที่เว้นไว้ให้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. อายุ (เต็ม) ..... ปี

2. เพศ  1) ชาย  2) หญิง

### 3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- 1) ป. 4  2) ป. 6  3) ม. 3  
 4) ม. 6  5) ประกาศนียบัตร  6) ปริญญาตรี /เทียบเท่า  
 7) ปริญญาโท หรือสูงกว่า  8) อื่นๆ .....(ระบุ)

### 4. อาชีพ

- 1) พนักงานบริษัท  2) รับจ้าง  3) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำ  
 4) ธุรกิจส่วนตัว  5) เกษตรกรรม  6) นักเรียน/นักศึกษา  
 7) อื่นๆ ..... (ระบุ)

### 5. รายได้ ต่อเดือน

- 0) ไม่มีรายได้  1) ≤ 2,000 บาท  2) 2,001- 4000  
 3) 4,001- 6,000  4) 6,001- 8,000  5) 8,001- 10,000  
 6) 10,001- 30,000  7) > 30,000

### 6. ท่านมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้

- 1) ครั้งแรก  2) ครั้งที่สอง  3) ครั้งที่สาม หรือมากกว่า

ตอนที่ 2 คุณภาพการบริการ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

ระดับความเห็นของท่านเป็นอย่างไรต่อการให้บริการต่อไปนี้

โปรดใส่เครื่องหมาย  ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

การบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
สถานที่บริการและสิ่งแวดล้อม				
1. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพสถานที่ให้บริการตามจุดต่างๆของ แผนกนี้ สะอาด				
2. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพห้องน้ำอยู่ไม่ไกลและมีเพียงพอ				
3. แก้อัสนิ่งรถตรวจมีเพียงพอ ทำให้ท่านไม่ต้อง เบียดกับผู้ป่วยอื่น				
4. ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอแพทย์				
5. แผนกผู้ป่วยนอกมีเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการ ท่าน				
6. ห้องสำหรับตรวจผู้ป่วยมีความมิดชิด				
7. เวลาเปิดบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ช่วยให้ ท่านได้รับความสะดวก				

ความสามารถของเจ้าหน้าที่

8. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ตามที่ท่านต้องการ				
9. แพทย์ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด				
10. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรักษาให้ท่านเข้าใจ				
11. แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา				
12. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเหมือนกับผู้ที่ผ่านการฝึก อบรม มาอย่างดี				

การบริการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
13. เจ้าหน้าที่ที่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในการ บริการ ได้ทันที				
14. คำแนะนำการใช้จ่ายที่เจ้าหน้าที่ห้องยาอธิบาย ชัดเจนเข้าใจง่าย และท่านมั่นใจว่าสามารถ ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง				

ความเอาใจใส่ในผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่

15. แพทย์ตั้งใจฟัง และให้เวลาท่านเล่าอาการที่ ท่านเห็นว่า สำคัญ				
16. แพทย์อธิบายและตอบปัญหาที่ท่านอยากรู้				
17. พยาบาลทักทายท่านและแสดงความยินดีที่จะ บริการท่าน				
18. เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้คำอธิบายวิธีการดูแล รักษา ช่วยให้ท่านเข้าใจและลดความวิตกกังวล				
19. เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบในการให้ บริการท่าน				
20. มีเจ้าหน้าที่คอยให้ความดูแล หรือสอบถาม อาการผู้ป่วย อย่างใกล้ชิด				
21. ทุกๆแผนกที่ท่านใช้บริการมีการทำงาน ประสานกันอย่างต่อเนื่อง				

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม

โรงพยาบาลบาราศนราดรุร

ท่านพึงพอใจระดับใดกับการบริการต่อไปนี้

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับหรือใกล้เคียงกับระดับความรู้สึกของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียว

การบริการ	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
-----------	---------------	------	---------	------------------

I การให้บริการของห้องบัตร/ ประชาสัมพันธ์

1. ระยะเวลาที่รอขึ้นบัตร และรับบัตรคิว				
2. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ห้องบัตร				
3. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้บริการท่านด้วยความกระตือรือร้น				
4. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรยิ้มแย้มแจ่มใสขณะที่ท่านติดต่อ				
5. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรพูดจาสุภาพกับท่าน				
6. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรกรอกประวัติของท่านได้ถูกต้อง				
7. มีป้ายแนะนำชัดเจนในการขึ้นบัตร				
8. ความสะดวก เพราะมีเจ้าหน้าที่ส่งเพิ่มประวัติไปยังห้องตรวจ				
9. ความชัดเจนและเข้าใจง่าย จากคำอธิบายของเจ้าหน้าที่ห้องบัตรเพื่อไปยังแผนกที่ท่านต้องการไป				
10. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์				

การบริการ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์สามารถช่วยท่านได้ เมื่อท่านต้องการทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการให้ บริการ				
12. คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ชัดเจน และเข้าใจง่าย				

## II. การให้บริการของแผนกซักประวัติ และประเมินอาการ (คัดกรอง)

13. ระยะเวลารอคอยในการซักประวัติ				
14. ความสะดวกในการซักประวัติ วัดชีพจรและวัด ความดันโลหิต				
15. เจ้าหน้าที่คัดกรองแสดงท่าทีเต็มใจในการให้ บริการท่าน				
16. เจ้าหน้าที่คัดกรองยิ้มแย้มขณะที่ให้บริการท่าน				
17. เจ้าหน้าที่คัดกรองมีความเชี่ยวชาญในการใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับวัดอุณหภูมิ ชีพจร และความดันโลหิต				
18. คำแนะนำและการส่งต่อของเจ้าหน้าที่คัดกรอง ช่วยให้ท่านไปห้องตรวจได้ถูกต้อง				
19. ระยะเวลาในการรอแพทย์ตรวจวินิจฉัย				
20. ห้องตรวจมีที่นั่งเพียงพอ				
21. ห้องตรวจโรคมีการถ่ายเทระบายอากาศดี				
22. ที่นั่งรอตรวจมีความสะอาดสบาย				
23. พยาบาลหน้าห้องตรวจโรคให้การต้อนรับท่าน ด้วยน้ำตายิ้มแย้ม				

การบริการ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	ไม่พอ ใจ	ไม่พอใจ มากที่สุด
24. เมื่อท่านเข้าไปในห้องตรวจ แพทย์กล่าวทักทาย ท่านด้วยท่าทีสุภาพ				
25. แพทย์ให้บริการท่านด้วยความเป็นมิตรและให้ เกียรติ				
26. อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอช่วยให้ท่านได้ รับความสะดวก				
27. ผู้ช่วยเหลือคนไข้แสดงความเต็มใจใน การ บริการท่าน				
28. แพทย์มีความเชี่ยวชาญในโรคที่ท่านมาตรวจ				
29. ท่านเข้าใจคำแนะนำทางการรักษาที่แพทย์ อธิบาย				
30. แพทย์ให้เวลา อธิบายเรื่องอาการเจ็บป่วยของ ท่าน				
31. คำแนะนำของแพทย์ มีความสำคัญต่อการรักษา				
32. แพทย์ให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัว เพื่อการ มีสุขภาพดีและเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิด โรค				
33. พยาบาลหน้าห้องตรวจ ตรวจสอบคำสั่งการรักษา ของแพทย์ เพื่อให้ถูกต้องตรงกับในใบสั่งยา ก่อนที่จะให้แก่ท่าน				
34. ก่อนออกจากแผนกตรวจพยาบาลให้คำแนะนำ เรื่องการปฏิบัติตัวเพื่อการมีสุขภาพดีและเพื่อหลีกเลี่ยงการเกิด โรค				
35. ท่านเข้าใจคำแนะนำทางการรักษาพยาบาลที่ พยาบาลอธิบาย				

การบริการ	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด
-----------	---------------	------	---------	------------------

IV. การให้บริการของห้องยา

36. เวลาในการรอรับยา				
37. มีคำอธิบายขั้นตอนการขึ้นใบสั่งยาและรับยาอย่างชัดเจน				
38. เจ้าหน้าที่ห้องยามีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ขณะให้บริการท่าน				
39. เจ้าหน้าที่ห้องยาพูดจาสุภาพกับท่าน				
40. เจ้าหน้าที่ช่องเก็บเงินค่ายาพูดจาสุภาพกับท่าน				
41. เจ้าหน้าที่ช่องเก็บเงินแสดงท่าทีใส่ใจเมื่อให้บริการท่าน				
42. เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยากระตือรือร้นที่จะให้บริการท่าน				
43. เจ้าหน้าที่ให้คำอธิบายการใช้ยานท่านเข้าใจ				
44. คำแนะนำการใช้ยาที่ติดบนซองยาชัดเจนเข้าใจง่าย				
45. ชื่อผู้ป่วยที่ติดบนซองยา ที่เจ้าหน้าที่ห้องยาให้ท่านมา ถูกต้องตรงกับชื่อของท่าน				

46. นอกจากแผนกที่กล่าวมาแล้ว วันนี้ ท่านไปตรวจแผนกอื่นๆ ด้วยหรือไม่

ไป

ไม่ไป

ถ้าท่านเลือกตอบ “ไป” ให้เลือกตอบคำถามของแผนกที่ท่านไปตรวจ

แต่ถ้าเลือกตอบ “ไม่ไป” ให้ข้ามไป ตอนที่ 4 (หน้าสุดท้าย)



การบริการ	พอใจ มากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มากที่สุด
-----------	-------------------	------	---------	----------------------

**V. การให้บริการของแผนกเอ็กซเรย์**

47. ระยะเวลาในการรอเพื่อเอ็กซเรย์				
48. ระยะเวลาในการรอเพื่อรับผลเอ็กซเรย์				
49. ท่านเข้าใจในคำอธิบายการปฏิบัติตัวขณะเอ็กซเรย์ที่เจ้าหน้าที่อธิบาย				
50. เจ้าหน้าที่เอ็กซเรย์พูดจาสุภาพกับท่าน				

**VI. การให้บริการของห้องตรวจเลือด/ปัสสาวะ/เสมหะ(ห้องแลป)**

51. ระยะเวลาในการรอผลตรวจ				
52. เจ้าหน้าที่ห้องแลป ยิ้มแย้มขณะให้บริการท่าน				
53. เจ้าหน้าที่ห้องแลป ส่งผลการตรวจให้ท่านถูกต้องตามชื่อ และนามสกุล				
54. เจ้าหน้าที่ห้องแลป บอกท่านเกี่ยวกับเวลาที่จะได้รับผลตรวจ				
<b>VII. การให้บริการของแผนกสังคมสงเคราะห์</b>				
55. ระยะเวลารอคอยเมื่อติดต่อกับแผนกนี้				
56. เจ้าหน้าที่แผนกนี้แสดงความยินดีให้บริการ				
57. เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีปฏิบัติในการรับบริการสังคมสงเคราะห์				

**VIII. การให้บริการของแผนกให้คำปรึกษา**

58. ระยะเวลารอคอยเพื่อรับคำปรึกษา				
59. เจ้าหน้าที่มีความอดทนและเต็มใจให้บริการ				
60. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาอย่างผู้ที่มีความชำนาญ				

ตอนที่ 4 โดยรวมทั้งหมดแล้ว

1. ท่านมีความพอใจในการ บริการของโรงพยาบาลในระดับใด

- 4) พอใจมากที่สุด       3) พอใจ       2) ไม่พอใจ       1) ไม่พอใจมากที่สุด

2. เมื่อญาติ/เพื่อนหรือคนรู้จักป่วย ท่านจะ แนะนำให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาล นี้

- 4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง       3) เห็นด้วย       2) ไม่เห็นด้วย       1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 เวลามาถึงโรงพยาบาล..... เวลากลับ .....

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. ห้องบัตร/ประชาสัมพันธ์ .....

.....

2. แผนกคัดกรอง .....

.....

3. ห้องตรวจโรค .....

.....

4. ห้องยา .....

.....

5.บริการอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

## CURRICURUM VITAE

NAME	Mrs. Pornladda Boonjun
DATE OF BIRTH	23 September 1962
PLACE OF BIRTH	Udonthanee Province
EDUCATION	
1990	Degree of Bachelor of Nursing (B.N) Sukhothai Thammathirat Open University
WORK PLACE	Bamrasnaradura Institute

