

ภาคผนวก ค  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

**อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย  
การแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**

\*\*\*\*\*

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ผู้ศึกษาขอทราบข้อมูลเพื่อ  
ประโยชน์ในการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล  
เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงขอความอนุเคราะห์ให้ท่าน  
ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

ตอนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัย

การแพทย์กวางบีญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกวางบีญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำไปใช้เพื่อ  
การศึกษาในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล  
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นางสาว Le Thuy Ngan

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 9  
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

### ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงใน ( ) หรือข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ
 

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

( ) 1. ไม่เกิน 30 ปี	( ) 2. 31-40 ปี
( ) 3. 41-50 ปี	( ) 4. 51 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 

( ) 1. โสด	( ) 2. สมรส
( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	
4. อาชีพ
 

( ) 1. นักเรียน/นักศึกษา	( ) 2. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
( ) 3. นักธุรกิจ/รับจ้างทั่วไป	( ) 4. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
( ) 5. เกษตรกร	( ) 6. อื่น ๆ ระบุ.....
5. ระดับการศึกษา
 

( ) 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	( ) 2. มัธยมศึกษา/ปวช.
( ) 3. อนุปริญญา/ปวส.	( ) 4. ปริญญาตรี
( ) 5. สูงกว่าปริญญาตรี	
6. รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)
 

( ) 1. ไม่เกิน 3,000 บาท	( ) 2. 3,001-5,000 บาท
( ) 3. 5,001-10,000 บาท	( ) 4. 10,001 บาท ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในรายการโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

คุณภาพการบริการ		ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)</b>						
1	อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					
2	ความสะอาดสบายของบริเวณที่นั่งรอรับบริการ					
3	การแต่งกายของบุคลากรมีความเรียบร้อยสะอาด น่าเชื่อถือ					
4	ทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลสะดวกต่อการเดินทาง					
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)</b>						
5	การให้บริการได้ตรงตามที่ตกลงกับผู้มารับบริการ					
6	การตรวจวินิจฉัยโรค มีความถูกต้องแม่นยำตามลักษณะอาการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการ					
7	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีของการบริการ					
8	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด					
9	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการรักษาข้อมูลของผู้มารับบริการเป็นอย่างดี					
10	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการตอบคำถามแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน					

คุณภาพการบริการ		ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)</b>						
11	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถที่จะดำเนินการและให้บริการได้อย่างรวดเร็วรอไม่นาน					
12	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถตอบสนองคำร้องขอได้ทันที					
13	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการ					
14	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
15	ขั้นตอนการให้บริการสะดวกและเข้าใจง่าย					
<b>การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)</b>						
16	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ					
17	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ					
18	โรงพยาบาลมีบริการให้คำปรึกษา สอบถามข้อมูล ตลอดในเวลาทำงาน					
19	เวลาของการให้บริการในแต่ละครั้ง เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง					
20	ผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของโรงพยาบาล					

คุณภาพการบริการ		ระดับคุณภาพการบริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)</b>						
21	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถให้ความช่วยเหลือแก่ผู้มารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง					
22	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการเป็นอย่างดี					
23	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพูดจาอ่อนน้อม หน้าตายิ้มแย้ม มีอัธยาศัยดี					
24	เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการให้คำแนะนำที่ชัดเจน เกี่ยวกับความรู้ในการดูแลตนเองก่อนที่จะออกจากโรงพยาบาล					

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาข้อความในรายการโดยเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ</b>						
25	ท่านพึงพอใจต่อการแจ้งประมาณการระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
26	ท่านพึงพอใจในการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ					
27	ท่านพึงพอใจต่อการชำระเงินที่สามารถทำได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว					
28	โดยภาพรวมท่านพึงพอใจต่อขั้นตอนในการ ให้บริการของโรงพยาบาล					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ</b>						
29	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์มากน้อย เพียงใด					
30	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของพยาบาล มากน้อยเพียงใด					
31	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของเภสัชกร มากน้อยเพียงใด					
32	ท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ช่วยพยาบาล มากน้อยเพียงใด					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ</b>						
33	ท่านพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย ภายนอกและภายในโรงพยาบาล					
34	ท่านพึงพอใจต่อที่จอดรถของผู้มาใช้บริการ ที่มีความเพียงพอ					
35	ท่านพึงพอใจต่อป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการที่มองเห็นได้ง่าย					
36	ท่านพึงพอใจต่อการจัดเตรียมห้องน้ำที่เพียงพอ สำหรับผู้มาใช้บริการ					



**ตอนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้าง  
ปิญ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของ  
โรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปิญ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยม  
เวียดนามว่าท่านต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงหรือพัฒนาในเรื่องต่อไปนี้อย่างไรบ้าง

**คุณภาพการบริการ**

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

.....  
 .....

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

.....  
 .....

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

.....  
 .....

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)

.....  
 .....

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

.....  
 .....

6. ด้านอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....  
 .....

### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

.....  
.....  
.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

.....  
.....  
.....

3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

.....  
.....  
.....

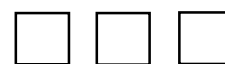
4. ด้านอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....  
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Le Thuy Ngan

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



## PHIẾU KHẢO SÁT

### ẢNH HƯỞNG CỦA CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐẾN SỰ HÀI LÒNG CỦA NGƯỜI BỆNH SỬ DỤNG DỊCH VỤ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA THỰC HÀNH TRƯỜNG TRUNG CẤP Y TẾ QUẢNG BÌNH NĂM 2018

\*\*\*\*\*

#### GIỚI THIỆU:

Phiếu khảo sát này là một phần của luận văn trong chương trình học thạc sĩ Hành Chính công của trường Đại học Rajabhat Sakon Nakhon. Nhằm góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh, chúng tôi muốn biết ý kiến của Ông/bà khi đến khám chữa bệnh tại Phòng Khám như thế nào. Các ý kiến quý báu này là cơ sở khoa học để phòng khám làm căn cứ, phát huy những ưu điểm và sớm điều chỉnh, khắc phục những nhược điểm còn tồn tại, góp phần tích cực, từng bước cải tiến chất lượng để phục vụ người dân tốt hơn.

Phiếu khảo sát được chia thành 4 phần như sau:

Phần 1: Thông tin người bệnh

Phần 2: Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ

Phần 3: Tìm hiểu về sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh.

Phần 4: Đề xuất ý kiến trong việc nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của phòng khám.

Mọi thông tin của Ông/bà cung cấp sẽ được giữ bí mật, không ảnh hưởng gì đến việc khám chữa bệnh của Ông/bà mà chỉ phục vụ cho mục đích nghiên cứu. Sự tham gia của Ông/bà là hoàn toàn tự nguyện.

Xin trân trọng cảm ơn vì đã dành thời gian làm phiếu khảo sát này.

Ms. Le Thuy Ngan

Học viên thạc sĩ Hành Chính công khóa 9

Khoa Khoa học quản lý

Trường Đại học Rajabhat Sakon Nakhon

## Phần 1: Thông tin người bệnh

Ghi chú: Vui lòng đánh 1 dấu ✓ vào ô ( ) dưới đây về những thông tin cá nhân của chính ông/bà.

## 1. Giới tính:

( ) 1. Nam ( ) 2. Nữ

## 2. Tuổi:

( ) 1. Chưa quá 30 tuổi ( ) 2. 31 – 40 tuổi  
( ) 3. 41 – 50 tuổi ( ) 4. 51 tuổi trở lên

## 3. Tình trạng hôn nhân

( ) 1. Độc thân ( ) 2. Có gia đình  
( ) 3. Ly hôn, góa

## 4. Nghề nghiệp chính (chỉ được đánh 1 ô duy nhất)

( ) 1. Học sinh/sinh viên  
( ) 2. Làm công ăn lương khối Nhà nước  
( ) 3. Làm công ăn lương khối doanh nghiệp tư nhân  
( ) 4. Kinh doanh/buôn bán/dịch vụ/cho thuê  
( ) 5. Nông dân/ngư dân  
( ) 6. Khác

## 5. Trình độ học vấn cao nhất:

( ) 1. Trung học cơ sở trở xuống  
( ) 2. Trung học phổ thông  
( ) 3. Cao Đẳng  
( ) 4. Đại Học  
( ) 5. Trên Đại Học

## 6. Thu nhập hàng tháng (lương hưu nếu có)

( ) 1. Dưới 2 triệu  
( ) 2. Từ 2 triệu đến 3 triệu rưỡi  
( ) 3. Từ 3 triệu rưỡi trở lên đến 7 triệu  
( ) 4. Trên 7 triệu

## Phần 2: Tìm hiểu về chất lượng dịch vụ

Ghi chú: Vui lòng đánh 1 dấu ✓ vào một trong các ô tương ứng với mức độ hài lòng từ rất kém đến rất tốt (1 đến 5) cho từng câu hỏi dưới đây mà ông/bà cho là phù hợp nhất.

Chất lượng dịch vụ		Mức độ chất lượng dịch vụ				
		Rất tốt (5)	Tốt (4)	Bình thường (3)	Kém (2)	Rất kém (1)
<b>Những điểm cơ bản của dịch vụ y tế.</b>						
1	Thiết bị y tế hiện đại.					
2	Phòng chờ rộng rãi, thoáng mát.					
3	Trang phục của nhân viên y tế đúng quy định, sạch sẽ, lịch sự.					
4	Vị trí của phòng khám thuận tiện để đi lại.					
<b>Sự tin tưởng, độ tin cậy đối với phòng khám</b>						
5	Quy trình khám, chữa bệnh thuận lợi, khoa học, tiện ích cho người bệnh.					
6	Tỷ lệ chuẩn đoán bệnh chính xác cao.					
7	Nhân viên y tế có thái độ lịch sự, giao tiếp đúng mực, thân thiện.					
8	Nhân viên y tế tự giác nhận lỗi khi xảy ra sai sót và xử lý kịp thời.					
9	Nhân viên y tế đảm bảo bảo mật tốt thông tin cá nhân của người bệnh.					
10	Nhân viên y tế giải thích vướng mắc của người bệnh một cách rõ ràng, đầy đủ.					

Chất lượng dịch vụ		Mức độ chất lượng dịch vụ				
		Rất tốt (5)	Tốt (4)	Bình thường (3)	Kém (2)	Rất kém (1)
<b>Sự đáp ứng khách hàng</b>						
11	Tổ chức phục vụ khám, chữa bệnh một cách nhanh chóng, không phải chờ lâu.					
12	Các yêu cầu của người bệnh được nhân viên y tế đáp ứng kịp thời.					
13	Không có nhân viên y tế yêu cầu tiền bồi dưỡng từ người bệnh.					
14	Nhân viên y tế rất nhiệt tình trong việc khám, chữa bệnh.					
15	Quy trình khám, chữa bệnh đơn giản, dễ hiểu.					
<b>Sự bảo đảm cho người bệnh</b>						
16	Nhân viên y tế có trình độ chuyên môn trong việc khám, chữa bệnh.					
17	Có sự bình đẳng trong việc khám, chữa bệnh, không phân biệt đối xử.					
18	Có dịch vụ tư vấn, hỏi đáp thông tin trong suốt thời gian làm việc.					
19	Thời gian một lần khám, chữa bệnh phù hợp với tình trạng bệnh tật và sức khỏe của người bệnh.					
20	Tạo được niềm tin và sự an tâm với các dịch vụ của phòng khám.					

Chất lượng dịch vụ		Mức độ chất lượng dịch vụ				
		Rất tốt (5)	Tốt (4)	Bình thường (3)	Kém (2)	Rất kém (1)
<b>Sự chăm sóc, đồng cảm đối với người bệnh</b>						
21	Các nhân viên y tế có mối quan hệ tốt với người bệnh, sẵn sàng giúp đỡ người bệnh hết lòng.					
22	Các nhân viên y tế rất chu đáo, gần gũi và quan tâm đến nhu cầu khám, chữa bệnh.					
23	Nhân viên y tế tiếp đón ân cần, nói chuyện nhẹ nhàng, lịch sự, thân thiện với mọi người.					
24	Nhân viên y tế hướng dẫn kỹ, rõ ràng về kiến thức tự chăm sóc sức khỏe trước khi người bệnh rời phòng khám.					

**Phần 3: Tìm hiểu về sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ khám, chữa bệnh.**

Ghi chú: Vui lòng đánh 1 dấu ✓ vào một trong các ô tương ứng với mức độ hài lòng từ rất kém đến rất tốt (1 đến 5) cho từng câu hỏi dưới đây mà ông/bà cho là phù hợp nhất.

Sự hài lòng của người bệnh		Mức độ hài lòng				
		Rất hài lòng (5)	Hài lòng (4)	Bình thường (3)	Không hài lòng (2)	Rất không hài lòng (1)
<b>Thủ tục và thời gian trong việc khám, chữa bệnh.</b>						
25	Mức độ hài lòng của ông/bà về thời gian thực hiện khám chữa bệnh?					
26	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc xếp thứ tự khi làm các thủ tục đăng ký, nộp tiền, khám bệnh, xét nghiệm, chiếu, chụp?					
27	Mức độ hài lòng của ông/bà về thời gian thanh toán, hoàn thành khám?					
28	Nhìn chung, mức độ hài lòng của ông/bà về quy trình dịch vụ y tế của phòng khám?					
<b>Nhân viên y tế</b>						
29	Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng dịch vụ y tế của bác sĩ?					
30	Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng dịch vụ y tế của y tá?					
31	Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng dịch vụ y tế của nhân viên dược sĩ?					
32	Mức độ hài lòng của ông/bà về chất lượng dịch vụ y tế của điều dưỡng chăm sóc?					



Sự hài lòng của người bệnh		Mức độ hài lòng				
		Rất hài lòng (5)	Hài lòng (4)	Bình thường (3)	Không hài lòng (2)	Rất không hài lòng (1)
<b>Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh</b>						
33	Mức độ hài lòng của ông/bà về việc đảm bảo trật tự bên trong và ngoài phòng khám?					
34	Mức độ hài lòng của ông/bà về bãi đỗ xe rộng rãi, thoáng mát?					
35	Mức độ hài lòng của ông/bà về sự rõ ràng, dễ nhìn, dễ tìm của các biển báo, chỉ dẫn đường đến phòng khám hoặc các buồng trong phòng khám?					
36	Mức độ hài lòng của ông/bà về sự thuận tiện, sử dụng tốt, sạch sẽ của nhà vệ sinh?					

**Phần 4: Đề xuất ý kiến trong việc cải thiện, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của phòng khám.**

Ghi chú: Mong ông/bà viết đề xuất ý kiến, mong muốn của mình (nếu có) trong việc cần cải thiện, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của phòng khám về các nội dung sau:

**Về chất lượng dịch vụ**

1. Những điểm cơ bản của dịch vụ y tế

.....  
 .....

2. Sự tin tưởng, độ tin cậy đối với phòng khám

.....  
 .....

3. Sự đáp ứng khách hàng

.....  
 .....

4. Sự bảo đảm cho người bệnh

.....  
 .....

5. Sự chăm sóc, đồng cảm đối với người bệnh

.....  
 .....

6. Ý kiến khác (nếu có)

.....  
 .....

### Sự hài lòng của người bệnh

1. Thủ tục và thời gian trong việc khám, chữa bệnh.

.....  
.....

2. Nhân viên y tế

.....  
.....

3. Cơ sở vật chất và phương tiện phục vụ người bệnh

.....  
.....

4. Ý kiến khác (nếu có)

.....  
.....

Xin trân trọng cảm ơn.

Ms. Le Thuy Ngan

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี