



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

จำนวนผู้รับบริการและสรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์และคำสั่ง



ที่ ศธ 1537.02/ว030

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

อำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

18 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คุณสาธิต ไม้ประเสริฐ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

2. ตารางวิเคราะห์เนื้อหาแบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วีระยุทธ ชาคะกาญจน์ และคุณอภิรักษ์ หอยแก้ว เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านได้โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง อนึ่ง นักศึกษาจะขอนำเครื่องมืองานวิจัยไปประสานงานกับท่านด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ท่านกรุณานัดหมายให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิทล คำศรี)

ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร. 0-7537-7440



ที่ ศธ 1537.02/ว030

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

18 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คุณชัยรัตน์ พัฒนเจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

2. ตารางวิเคราะห์เนื้อหาแบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ และคุณอภิรักษ์ หอยแก้ว เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านได้โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง อนึ่ง นักศึกษาจะขอเครื่องมืองานวิจัยไปประสานงานกับท่านด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ท่านกรุณานัดหมายให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)

ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร. 0-7537-7440



ที่ ศร 1537.02/ว030

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

18 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คุณจรัส จันทร์ตระกูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

2. ตารางวิเคราะห์เนื้อหาแบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาศึกษาศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทร์หา เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ และคุณอภิรักษ์ หอยแก้ว เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านได้โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง อนึ่ง นักศึกษาจะขอ นำเครื่องมืองานวิจัยไปประสานงานกับท่านด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ท่านกรุณานัดหมายให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)

ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร. 0-7537-7440



ที่ ศธ 1537.02/ว030

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

18 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คุณสมเกียรติ พายุบุตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

2. ตารางวิเคราะห์เนื้อหาแบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ และคุณอภิรักษ์ หอยแก้ว เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านได้โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง อนึ่ง นักศึกษาจะขอ นำเครื่องมืองานวิจัยไปประสานงานกับท่านด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ท่านกรุณานัดหมายให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิทล คำศรี)

ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร. 0-7537-7440



ที่ ศช 1537.02/ว030

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

อำเภอเมือง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

18 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน คุณพนิดา จันทร์ังสิกุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย 1. แบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

2. ตารางวิเคราะห์เนื้อหาแบบสอบถาม

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาศาสตรบัณฑิตสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทร์ทรา เป็นประธานกรรมการที่ปรึกษา อาจารย์วีระยุทธ ชาตะกาญจน์ และคุณอภิรักษ์ หอยแก้ว เป็นกรรมการที่ปรึกษา

ดังนั้นเพื่อให้งานวิจัยของนักศึกษามีคุณภาพและเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านได้โปรดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัยของนักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณอย่างยิ่ง อนึ่ง นักศึกษาจะขอ นำเครื่องมืองานวิจัยไปประสานงานกับท่านด้วยตนเอง ตามวันและเวลาที่ท่านกรุณานัดหมายให้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)

ผู้อำนวยการโครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร. 0-7537-7440



ที่ ศธ 1537.02/ 053

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

25 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความร่วมมือในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทร์พร ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายวิระยุทธ ชาคะกาญจน์ และนายอภิรักษ์ หอยแก้ว กรรมการที่ปรึกษา ในการนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการนำเครื่องมือวิจัยมาทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ เพื่อนำไปจำหน่ายค่าความเชื่อมั่น

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นายบุญประสพ เกตุขาว ได้เก็บข้อมูลดังกล่าวเพื่อประโยชน์ทางวิชาการต่อไป และ ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)
ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการ

โทร. 0-7537-7438

โทรสาร 0-7537-7440



ที่ ศธ 1537.02/ 054

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช
อำเภอเมือง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280

25 มกราคม 2546

เรื่อง ขอเชิญร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วย นายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาด้านสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไมตรี จันทรา ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายวิระยุทธ ชาศะกาญจน์ และนายอภิรักษ์ หอยแก้ว กรรมการที่ปรึกษา ในการทำวิจัยครั้งนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นายบุญประสพ เกตุขาว ได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าว โดยการสังเกตและสัมภาษณ์ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)
ผู้อำนวยการ โครงการบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
สำนักงานเลขานุการ
โทร. 0-7537-7438
โทรสาร 0-7537-7440



คำสั่งสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

ที่ 1096/2545

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

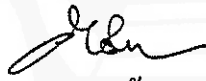
เพื่ออนุวัติตามข้อ 21, 19.2 แห่งข้อบังคับสภาประจำสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ว่าด้วย การศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา พุทธศักราช 2545 ประกาศ ณ วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2545 สถาบันราชภัฏ นครศรีธรรมราชจึงแต่งตั้งบุคคลต่อไปนี้เป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา ดังนี้

กรรมการที่ปรึกษา	นักศึกษา/ชื่อวิทยานิพนธ์	หมายเหตุ
ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายอุดม หนูทอง กรรมการที่ปรึกษา นางสงศรี ชมภูวงศ์ กรรมการที่ปรึกษา นางกอปรภรณ์ อัมพรพันธ์	นางรัตยานภิต พลตะกีก "การรับรู้สภาวะสุขภาพสตรีวัยหมดประจำเดือนและ บทบาทของครอบครัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมส่งเสริม สุขภาพของสตรีวัยหมด ประจำเดือน"	
ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายไมตรี จันทรา กรรมการที่ปรึกษา นายคำธร จ่างทอง กรรมการที่ปรึกษา นางสาวมณฑารัตน์ ชูพินิจ	นายคำรพ พรรณราย "การศึกษาความรู้ ทักษะคติ และทักษะการปฏิบัติในการ ป้องกันยาเสพติดหลังจากใช้โปรแกรมสุขศึกษาของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 โรงเรียนจรัสพิชากร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช"	
ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายไมตรี จันทรา กรรมการที่ปรึกษา นายวีระยุทธ ชาตะกาญจน์ กรรมการที่ปรึกษา นายอลิพันธ์ หอยแก้ว	นายบุญประสพ เกตุขาว "ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช"	

2

ทั้งนี้ให้คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์มีสิทธิเบิกค่าตอบแทน ตามข้อ 4.6 แห่งระเบียบ
สภาพระจําสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ว่าด้วยการจ่ายเงินบำรุงการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ
พุทธศักราช 2545 ประกาศ ณ วันที่ 22 มีนาคม พ.ศ. 2545

ตั้ง ณ วันที่ 23 กรกฎาคม พ.ศ. 2545



(นายวิเชียร แก้วบุญส่ง)

อธิการบดีสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช



คำสั่งสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

ที่ 0028 /2546

เรื่อง แต่งตั้งกรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์

สืบเนื่องจากกรรมการบริหารหลักสูตรฯ และคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ของ นายบุญประสพ เกตุขาว นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา พิจารณาเห็นสมควรให้มีการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ดังกล่าว ในวันที่ 14 มกราคม 2546 เวลา 09.00 น. ณ ห้องเรียนบัณฑิตศึกษา (934) อาศัยความข้อ 1.2.7 แห่งประกาศสถาบันราชภัฏ นครศรีธรรมราช เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดทำวิทยานิพนธ์ ภาคนิพนธ์ และการสำเร็จการศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2543 และข้อ 6 แห่งแนวปฏิบัติในการทำวิทยานิพนธ์ ในคู่มือรายงาน ภาคนิพนธ์และวิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช 2543 สถาบันฯ จึงแต่งตั้งบุคคล ต่อไปนี้เป็นกรรมการพิจารณาเค้าโครงวิทยานิพนธ์

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 1. นายไมตรี จันทรา | ประธานกรรมการ |
| 2. นายวีระยุทธ ชาตะกาญจน์ | กรรมการ |
| 3. นายอภิรักษ์ หอยแก้ว | กรรมการ |
| 4. นายเหม ทองชัย | กรรมการ |
| 5. นายวิมล คำศรี | กรรมการ/เลขานุการ |

และให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้เกิด คุณภาพทางการศึกษาอย่างแท้จริง และให้มีสิทธิเบิกค่าตอบแทนในการสอบเค้าโครงวิทยานิพนธ์ตามข้อ 4.5 แห่งระเบียบสภาประจำสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช ว่าด้วยการจ่ายเงินบำรุงการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ภาคพิเศษ พ.ศ. 2545

สั่ง ณ วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2546

(นายวิเชียร แก้วบุญส่ง)

อธิการบดีสถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

นายวิเชียร แก้วบุญส่ง	
นางสาว...	ข้าง
นาง...	ข้าง
นาย...	ข้าง
นาย...	ข้าง



ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสัมภาษณ์ □□□

แบบสัมภาษณ์

ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่
อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เป็นภาพรวมของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านกรุณาตอบตามความเป็นจริงข้อมูลทุกอย่างจะเก็บเป็นความลับและรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบทางลบต่อท่านแต่อย่างใด ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปพัฒนางานสาธารณสุขต่อไป
3. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มี 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	7	ข้อ
ส่วนที่ 2	การรับรู้ต่อการจัดบริการ	จำนวน	50	ข้อ
ส่วนที่ 3	การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ	จำนวน	27	ข้อ
ส่วนที่ 4	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ	จำนวน	29	ข้อ
4. โปรดอ่านคำชี้แจงของแต่ละส่วนให้เข้าใจก่อนตอบคำถาม และกรุณาตอบทุกข้อ
5. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

นายบุญประสพ เกตุขาว

นักศึกษาลัทธิปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมคำลงในช่องว่าง หรือ ชี้เครื่องหมาย / ใน ตรงข้อความที่ท่านเลือก

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี (บริบูรณ์)

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ไม่ได้เรียน
- ประถมต้น
- ประถมปลาย
- มัธยมต้น
- มัธยมปลาย / ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส.
- ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

4. รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท

5. ภูมิลำเนาปัจจุบัน ในเขตเทศบาล นอกเขตเทศบาล

6. ท่านใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลประเภทใด

- ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสังคม
- บัตรประกันสุขภาพ (ฟรีค่าบริการ) บัตรประกันสุขภาพ (จ่าย 30 บาท)

7. ท่านมารับบริการครั้งนี้เป็นครั้งที่..... (นับตั้งแต่ 1 มกราคม 2545)

ส่วนที่ 2 การรับรู้ต่อการจัดบริการ

คำชี้แจง โปรดเติมค่าลงในช่องว่าง หรือขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ตรงข้อความที่ท่านเลือก

ลำดับที่	การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ใช่	ไม่ใช่
	ห้องบัตร		
	สถานที่		
8.	สถานที่ยื่นบัตรเหมาะสมไม่คับแคบเกินไป		
9.	มีช่องแยกยื่นบัตรเพียงพอแก่การให้บริการ		
	วัสดุอุปกรณ์		
10.	มีตัวอย่างการทำบัตรใหม่แสดงไว้ชัดเจน		
11.	บัตรประจำตัวผู้ป่วยเหมาะสมสำหรับการใช้งาน		
	บุคลากร		
12.	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ		
13.	เจ้าหน้าที่ห้องบัตรพร้อมตอบข้อซักถาม		
	ขั้นตอนการบริการ		
14.	การทำบัตรใหม่หรือยื่นบัตรเก่ามีการจัดลำดับดี ไม่มีการแข่งคิว		
15.	การทำบัตรใหม่หรือยื่นบัตรเก่าใช้เวลาเหมาะสม (.....นาที)		
	ห้องรอตรวจ		
	สถานที่		
16.	มีที่นั่งเพียงพอก่อนเข้ารับการตรวจ		
17.	สถานที่สำหรับรอตรวจเหมาะสมไม่คับแคบ		
	วัสดุอุปกรณ์		
18.	มีป้ายแสดงบอกขั้นตอนการบริการชัดเจน		
19.	มีโปสเตอร์ความรู้เกี่ยวกับโรคต่าง ๆ แสดงในที่เห็นได้ชัด		
	บุคลากร		
20.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแนะนำขั้นตอนการตรวจเพียงพอ		
21.	เจ้าหน้าที่พร้อมให้คำแนะนำเมื่อท่านไปติดต่อ		
	ขั้นตอนการบริการ		
22.	การเรียกเลขลำดับเพื่อรอตรวจยุติธรรมดี		

ลำดับที่	การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ใช่	ไม่ใช่
23.	ระยะเวลาในการรอตรวจเหมาะสม (.....ชม.....นาที)		
	ห้องตรวจ		
	สถานที่		
24.	ห้องตรวจมีคิติด เป็นส่วนตัว		
25.	ห้องตรวจมีจำนวนมากเพียงพอ		
	วัสดุอุปกรณ์		
26.	ในห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษาเพียงพอ		
27.	มีใบคำแนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคแจกให้		
	บุคลากร		
28.	แพทย์มีจำนวนมากเพียงพอในการตรวจ		
29.	แพทย์พร้อมให้คำปรึกษาแก่ท่าน		
30.	พยาบาลมีจำนวนมากเพียงพอแก่การให้บริการ		
31.	พยาบาลพร้อมให้บริการแก่ท่าน		
	ขั้นตอนการบริการ		
32.	ท่านได้รับการตรวจอย่างละเอียด		
33.	ระยะเวลาที่ให้แพทย์ตรวจเหมาะสม (.....นาที)		
	ห้องชั้นสูตรโรค		
	สถานที่		
34.	ที่นั่งรอมีมากเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ		
35.	บริเวณที่นั่งรออากาศไม่ร้อนอบอ้าว		
	วัสดุอุปกรณ์		
36.	เครื่องมือที่ใช้ในการชันสูตรโรคมีปริมาณเพียงพอ		
37.	เครื่องมือที่ใช้ในการชันสูตรโรคสะอาดใช้การได้ดี		
	บุคลากร		
38.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนมากเพียงพอแก่การให้บริการ		
39.	เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการแก่ท่าน		
	ขั้นตอนการบริการ		
40.	มีการจัดลำดับดี ไม่มีการแข่งคิว		

ลำดับที่	การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ใช่	ไม่ใช่
41.	ระยะเวลาในการรอคอยไม่นานเกินไป (.....ชม.....นาที)		
	ห้องการเงิน		
	สถานที่		
42.	สถานที่จ่ายเงินกว้างขวางเหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ		
43.	ช่องจ่ายเงินมีมากเพียงพอแก่การบริการ		
	วัสดุอุปกรณ์		
44.	มีเครื่องเก็บเงินเพียงพอกับการใช้งาน		
45.	เครื่องเก็บเงินอยู่ในสภาพใช้การได้ดีไม่ติดขัด		
	บุคลากร		
46.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ		
47.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ		
	ขั้นตอนการบริการ		
48.	การเสียเงินมีการจัดลำดับก่อนหลัง		
49.	ระยะเวลาในการรอจ่ายเงินไม่นานเกินไป (.....ชม.....นาที)		
	ห้องจ่ายยา		
	สถานที่		
50.	ที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ		
51.	สถานที่รอรับยากว้างขวางไม่คับแคบ		
	วัสดุอุปกรณ์		
52.	ภาษาบรรณรจยาเหมาะสม ^๕		
53.	มียาทุกประเภทตามใบสั่งแพทย์		
	บุคลากร		
54.	เจ้าหน้าที่ห้องยามีจำนวนเพียงพอแก่การบริการ		
55.	เจ้าหน้าที่ห้องยาพร้อมที่จะอธิบายการใช้ยาแก่ท่าน		
	ขั้นตอนการบริการ		
56.	การรับยามีการจัดลำดับดี ไม่มีการแซงคิว		
57.	ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นานเกินไป (.....ชม.....นาที)		

ส่วนที่ 3 การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

คำชี้แจง โปรดเติมค่าลงในช่องว่าง หรือ ชิดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ตรงข้อความที่ท่านเลือก

ลำดับที่	การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ	ใช่	ไม่ใช่
58.	ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ ไม่นานเกินไป (.....ชม.....นาที)		
59.	ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำบัตรจนได้รับยาเหมาะสม (.....ชม.....นาที)		
60.	ท่านสะดวกในการเดินทางมาตรวจที่นี่		
61.	ช่วงเวลาในการเปิดบริการตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น. เหมาะสม		
62.	ท่านเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมการให้บริการของโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ (จาก.....)		
63.	ท่านเสียค่ารักษาพยาบาลโดยรวมในราคาที่ยุติธรรม (.....บาท)		
64.	ท่านเชื่อว่าการรักษาที่ได้รับทำให้อาการทุเลาลงหรือหายจากโรค		
65.	ท่านเชื่อว่าบริการพยาบาลที่ได้รับช่วยทำให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง		
66.	ท่านเชื่อว่าบริการชั้นสูตรโรคทำให้การวินิจฉัยโรคถูกต้อง		
67.	ท่านเชื่อว่าการจัดยาถูกต้อง ไม่ผิดพลาด		
68.	แพทย์ที่ตรวจรักษาท่านมีความสามารถและความชำนาญรักษาโรคให้หาย หรือทุเลาแน่นอน		
69.	พยาบาลมีความรู้ในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคที่มาตรวจโดยเฉพาะ		
70.	เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง		
71.	ท่านมาตรวจรักษาเพราะได้ยินชื่อเสียงของโรงพยาบาลว่ารักษาดี		
72.	ที่นี่มีเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยเพื่อบริการ		
73.	มีป้ายบอกตามแผนกต่าง ๆ ชัดเจน		
74.	การจัดห้องต่าง ๆ ชัดเจน		
75.	มีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มารับบริการ		
76.	มีโทรศัพท์สาธารณะไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ		
77.	แพทย์รับฟังปัญหาของท่านเป็นอย่างดี		
78.	เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ท่านในการติดต่อ		
79.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม ไม่บึ้งตึง		

ลำดับที่	การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ	ใช่	ไม่ใช่
80.	พยาบาลให้การดูแลเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี		
81.	แพทย์ตอบคำถามเรื่องโรคและขั้นตอนการรักษาให้ท่านเข้าใจ		
82.	พยาบาลให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี		
83.	เจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรคให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชันสูตรโรคแก่ท่าน		
84.	เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ให้บริการแก่ท่านด้วยความกระตือรือร้น		

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่
คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามระดับความพึงพอใจที่ได้รับคั้งหัวข้อต่อไปนี้

ความพึงพอใจต่อบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ท่านพึงพอใจบริการต่อไปนี้ในระดับใด					
	ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ					
85	ห้องบัตร					
	การจัดสถานที่					
	การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์					
	การจัดบุคลากร					
	ขั้นตอนการบริการ					
86	ห้องรอตรวจ					
	การจัดสถานที่					
	การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์					
	การจัดบุคลากร					
	ขั้นตอนการบริการ					
87	ห้องตรวจ					
	การจัดสถานที่					
	การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์					
	การจัดบุคลากร					
	ขั้นตอนการบริการ					
88	ห้องชันสูตรโรค					
	การจัดสถานที่					
	การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์					
	การจัดบุคลากร					
	ขั้นตอนการบริการ					

ความพึงพอใจต่อบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
89	ห้องการเงิน	การจัดสถานที่				
		การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์				
		การจัดบุคลากร				
		ขั้นตอนการบริการ				
90	ห้องจ่ายยา	การจัดสถานที่				
		การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์				
		การจัดบุคลากร				
		ขั้นตอนการบริการ				
91		การดูแลของแพทย์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ				
92		การทำงานร่วมกันของแพทย์และพยาบาล				
93		การทำงานประสานกันของห้องการเงินและห้องจ่ายยา				
94		การทำงานประสานกันของห้องบัตรกับห้องตรวจ				
95		อริยาบถของแพทย์ขณะที่ทำการตรวจรักษา				
96		การดูแลของพยาบาล เช่นช่วยเหลือในการตรวจ การให้คำแนะนำ				
97		กิริยาวาจของเจ้าหน้าที่ห้องชันสูตรโรค				
98		อริยาบถและการให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ				
99		การอธิบายเรื่องโรคและขั้นตอนการรักษาของแพทย์				
100		คำแนะนำการปฏิบัติตัวจากพยาบาล				
101		เจ้าหน้าที่ชันสูตรโรคบอกขั้นตอนการชันสูตร				
102		ท่านพอใจไปสเตอร์ความรู้โรคต่างๆ				
103		คำแนะนำการใช้ยาจากเจ้าหน้าที่ห้องยา				

ความพึงพอใจต่อบริการ		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
104	ท่านสามารถมาใช้บริการได้โดยสะดวก					
105	การได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ					
106	การให้บริการที่รวดเร็ว					
107	อุปกรณ์การตรวจรักษาที่ทันสมัย					
108	การได้รับยาที่มีคุณภาพ					
109	การได้รับการดูแลที่ดีขณะมารับบริการ					
110	ค่าบริการชั้นสุดโรค					
111	ค่าบริการทางการแพทย์					
112	ค่ายา					
113	ค่ารักษาพยาบาลโดยรวม					

ข้อเสนอแนะ

ด้านการจัดสถานที่.....

.....

.....

ด้านการจัดวัสดุอุปกรณ์.....

.....

.....

ด้านการจัดบุคลากร.....

.....

.....

ด้านการจัดขั้นตอนการบริการ.....

.....

.....