

**แบบประเมินความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ**

ส่วนที่ 1

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ < 20 ปี 20-30 ปี 30-40 ปี 40-50 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 อาชีพ รับราชการ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว
- รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ.....
- 1.4 ที่อยู่ อำเภอ..... จังหวัด.....
- 1.5 จำนวนสัตว์เลี้ยง สุนัข 1 ตัว แมว 1 ตัว
- สุนัข 2 - 5 ตัว แมว 2 - 5 ตัว
- สุนัข 6 - 10 ตัว แมว 6 - 10 ตัว
- สุนัข >10 ตัว แมว >10 ตัว

ส่วนที่ 2

- คำชี้แจง 1. จากประสบการณ์ของท่านในฐานะที่เป็นลูกค้าของโรงพยาบาลสัตว์/สถานพยาบาลสัตว์ ขอให้ท่านช่วยคิดถึงโรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติซึ่งสามารถให้บริการแก่คุณอย่างดีที่สุด และขอให้คุณช่วยแสดงความคิดเห็นว่าโรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคตินั้นควรจะมีลักษณะตามข้อความที่คุณกำลังจะได้อ่านต่อไปมาน้อยเพียงใด
2. โปรดทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขได้ตั้งแต่ตัวเลข 1 ถึงตัวเลข 7 เพียงตัวเลขเดียว ตามความคาดหวังของคุณว่าโรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติซึ่งสามารถให้บริการแก่คุณอย่างดีที่สุดนั้น ควรจะมีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มาน้อยเพียงใด

ข้อความ	ไม่จำเป็น		มีก็ได้			จำเป็นที่	
	ที่จะต้องมี		ไม่มีก็ได้			จะต้องมี	
1.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีความสะดวกในการเดินทางมีป้ายบอกทางเข้าชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7
2.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมามีข้อมูลแสดงสถานที่ตั้ง เวลาในการให้บริการ และรูปแบบในการให้บริการทาง website หรือ homepage	1	2	3	4	5	6	7
3.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมิตัวอาคารตกแต่งภายนอกและตกแต่งภายในที่สวยงามและสะอาดเหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลสัตว์	1	2	3	4	5	6	7
4.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกในการเคลื่อนย้ายหรือรับส่งสัตว์ป่วย	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อความ	ไม่จำเป็น		มีก็ได้			จำเป็นที่	
	ที่จะต้อง		ไม่มีก็ได้			จะต้อง	
	1	2	3	4	5	6	7
5.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการรับส่งหรือเคลื่อนย้ายสัตว์ป่วย	1	2	3	4	5	6	7
6.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีความสะดวกในการรับแจ้งประวัติสัตว์ป่วย มีการเก็บแฟ้มประวัติสัตว์ป่วยอย่างเป็นระบบ	1	2	3	4	5	6	7
7.สถานที่นั่งรอการเข้าตรวจของโรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมืออย่างเพียงพอเหมาะสม และมีบรรยากาศที่ดี	1	2	3	4	5	6	7
8.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีอุปกรณ์หรือรถเข็นที่ช่วยในการเคลื่อนย้ายสัตว์ไปยังแผนกต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7
9.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีป้ายหรือเอกสารชี้แจงขั้นตอนการได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน อย่างละเอียดชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7
10.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีแผนกประชาสัมพันธ์ เพื่อให้สอบถามรายละเอียดหรือข้อสงสัยในการรับบริการอย่างเต็มใจ อธิษาศัยที่ดี ได้ตลอดเวลา	1	2	3	4	5	6	7
11.นายสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และพนักงานส่วนต้อนรับ จะต้องมีท่าทีที่สะอาดเรียบร้อย และทำงานอย่างคล่องแคล่ว	1	2	3	4	5	6	7
12.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีสัตวแพทย์ที่มีความรู้และประสบการณ์อย่างดีในการให้บริการตรวจรักษาสัตว์ป่วยของท่าน	1	2	3	4	5	6	7
13.นายสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และพนักงานส่วนต้อนรับ จะต้องมีใจเต็มใจและอธิบายในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลืออย่างจริงจัง	1	2	3	4	5	6	7
14.นายสัตวแพทย์ในโรงพยาบาลในอุดมคติ จะต้องมีใจเต็มใจและใช้เวลาในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ การวินิจฉัยแนวทางการรักษา และพยากรณ์โรคอย่างชัดเจน และยินดีที่จะตอบคำถามเมื่อท่านมีความสงสัย	1	2	3	4	5	6	7
15.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการตรวจวินิจฉัยและรักษา	1	2	3	4	5	6	7
16.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีระบบการบริการโดยรวมที่สะดวกรวดเร็ว แต่มีประสิทธิภาพ ไม่ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอเข้าห้องตรวจนานเกินไป	1	2	3	4	5	6	7
17.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีการเปิดโอกาสให้เจ้าของสัตว์ ทราบค่าใช้จ่ายโดยประมาณจากสัตวแพทย์ก่อนทำการรักษาหรือตรวจวินิจฉัยพิเศษ	1	2	3	4	5	6	7
18.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อกำหนดเวลาในการรับบริการที่แน่นอน	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อความ	ไม่จำเป็น		มีก็ได้			จำเป็นที่	
	ที่จะต้องมี		ไม่มีก็ได้			จะต้องมี	
19.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีแผนกสัตว์ป่วยใน ให้บริการรับฝากดูแลสัตว์ป่วยแทนเจ้าของที่มีคุณภาพ มีบริการที่ดีได้มาตรฐาน สามารถรับเข้าเป็นสัตว์ป่วยในได้ทันทีเมื่อเจ้าของมีการต้องการ	1	2	3	4	5	6	7
20.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีห้องบริการฉีดวัคซีนหรือทำโปรแกรมสุขภาพได้โดยตรงเพื่อการบริการที่รวดเร็วและนัดหมายล่วงหน้าได้	1	2	3	4	5	6	7
21.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีห้องฉุกเฉินให้บริการแก่สัตว์ป่วยหนักได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวในการรักษาตามลำดับ	1	2	3	4	5	6	7
22.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีห้องกาแฟ / อาหารหรือเครื่องดื่มสำหรับเจ้าของสัตว์ที่ต้องรอในการรับบริการ เป็นเวลานาน เช่น รอผ่าตัด	1	2	3	4	5	6	7
23.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ ควรมีร้านค้า ร้านจำหน่ายอุปกรณ์สัตว์เลี้ยง เพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อของเจ้าของ	1	2	3	4	5	6	7
24.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติ จะต้องมีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนางานจากผู้ใช้บริการไปยังผู้บริหารได้สะดวกและหลายช่องทาง	1	2	3	4	5	6	7
25.โรงพยาบาลสัตว์ในอุดมคติต้องเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

**แบบประเมินการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ
โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ**

ส่วนที่ 1

- 1.1 เพศ ชาย หญิง
- 1.2 อายุ < 20 ปี 20-30 ปี 30-40 ปี 40-50 ปี 50 ปีขึ้นไป
- 1.3 อาชีพ รับราชการ พนักงานเอกชน ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้างทั่วไป นักเรียน/นักศึกษา อื่น ๆ.....
- 1.4 ที่อยู่ อำเภอ..... จังหวัด.....
- 1.5 จำนวนสัตว์เลี้ยง สุนัข 1 ตัว แมว 1 ตัว
 สุนัข 2 - 5 ตัว แมว 2 - 5 ตัว
 สุนัข 6 - 10 ตัว แมว 6 - 10 ตัว
 สุนัข >10 ตัว แมว >10 ตัว

ส่วนที่ 2

- คำชี้แจง 1. ข้อความต่อไปนี้จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกของคุณที่มีการให้บริการของโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ
2. โปรดทำเครื่องหมาย ล้อมรอบตัวเลขได้ตั้งแต่ตัวเลข 1 ถึงตัวเลข 7 เพียงตัวเลขเดียว ตามการรับรู้ของคุณว่าโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ มีลักษณะตามข้อความต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย							ไม่เห็นด้วย						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีความสะดวกในการเดินทางมีป้ายบอกทางเข้าชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีข้อมูลแสดงสถานที่ตั้ง เวลาในการให้บริการ และรูปแบบในการให้บริการทาง website หรือ homepage	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีตัวอาคารตกแต่งภายนอกและ ตกแต่งภายในที่สวยงามและสะอาดเหมาะสมกับการเป็นโรงพยาบาลสัตว์	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีสถานที่จอดรถเพียงพอและสะดวกในการเคลื่อนย้ายหรือรับส่งสัตว์ป่วย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการรับส่งหรือเคลื่อนย้ายสัตว์ป่วย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย							ไม่เห็นด้วย							เห็นด้วย						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีความสะดวกในการรับแจ้งประวัติสัตว์ป่วย มีการเก็บเพิ่มประวัติสัตว์ป่วยอย่างเป็นระบบ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7.สถานที่นั่งรอการเข้าตรวจของโรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีอย่างเพียงพอเหมาะสม และมีบรรยากาศที่ดี	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีอุปกรณ์หรือรถเข็นที่ช่วยในการเคลื่อนย้ายสัตว์ไปยังแผนกต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและเพียงพอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
9.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีป้ายหรือเอกสารชี้แจงขั้นตอนการได้รับบริการในแต่ละขั้นตอน อย่างละเอียดชัดเจน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีแผนกประชาสัมพันธ์เพื่อให้สอบถามรายละเอียดหรือข้อสงสัยในการรับบริการอย่างเต็มใจ อธิบายที่ดี ได้ตลอดเวลา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11.นายสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และพนักงานส่วนต้อนรับ มีการแต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย และทำงานอย่างคล่องแคล่ว	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีสัตวแพทย์ที่มีความรู้และประสบการณ์อย่างดีในการให้บริการตรวจรักษาสัตว์ป่วยของท่าน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13.นายสัตวแพทย์ ผู้ช่วยสัตวแพทย์ และพนักงานส่วนต้อนรับ มีความเต็มใจและอธิบายในการให้บริการอย่างเป็นกันเองและมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลืออย่างจริงจัง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14.นายสัตวแพทย์ในโรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีความเต็มใจและใช้เวลาในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับ การวินิจฉัยแนวทางการรักษา และพยากรณ์โรคอย่างชัดเจน และยินดีที่จะตอบคำถามเมื่อท่านมีความสงสัย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการตรวจวินิจฉัยและรักษา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีระบบการบริการโดยรวมที่สะดวกรวดเร็ว แต่มีประสิทธิภาพ ไม่ทำให้ต้องเสียเวลาในการรอเข้าห้องตรวจนานเกินไป	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีการเปิดโอกาสให้เจ้าของสัตว์ทราบค่าใช้จ่ายโดยประมาณจากสัตวแพทย์ก่อนทำการรักษาหรือตรวจวินิจฉัยพิเศษ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อกำหนดเวลาในการรับบริการที่แน่นอน	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อความ	ไม่เห็นด้วย							ไม่เห็นด้วย						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีแผนกสัตว์ป่วยใน ให้บริการรับฝากดูแลสัตว์ป่วยแทนเจ้าของที่มีคุณภาพ มีบริการที่ดีได้มาตรฐาน สามารถรับเข้าเป็นสัตว์ป่วยในได้ทันทีเมื่อเจ้าของมีการต้องการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีห้องบริการฉีดวัคซีนหรือทำโปรแกรมสุขภาพได้โดยตรงเพื่อการบริการที่รวดเร็วและนัดหมายล่วงหน้าได้	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีห้องฉุกเฉินให้บริการแก่สัตว์ป่วยหนักได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคิวในการรักษาตามลำดับ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีห้องกาแฟ / อาหารหรือเครื่องดื่มสำหรับเจ้าของสัตว์ที่ต้องรอในการรับบริการ เป็นเวลานาน เช่น รอผ่าตัด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
23.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีร้านค้า ร้านจำหน่ายอุปกรณ์สัตว์เลี้ยง เพื่อความสะดวกในการเลือกซื้อของเจ้าของ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
24.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนางานจากผู้ใช้บริการไปยังผู้บริหารได้สะดวกและหลายช่องทาง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
25.โรงพยาบาลสัตว์หนองโพ มีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลาอันมีค่า เพื่อช่วยพัฒนาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หนองโพ ให้สามารถบริการท่านอย่างมีประสิทธิภาพ

