

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยโพนทอง  
กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัย หลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ  
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล  
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ  
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงการบริการ ของสถานีอนามัย  
โพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย
6. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้อนุญาตตอบแบบสอบถาม

นายกฤษชัย สมสะอาด  
นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## แบบสอบถาม

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง ท่านสามารถทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  ได้เพียงข้อละ 1 คำตอบและกรอกข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่ว่าง

สำหรับผู้วิจัย  
ชุดที่ .....

1. เพศ

 1. ชาย 2. หญิง a1

2. อาชีพ

 1. เกษตรกรรม หรือรับจ้าง 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3. ข้าราชการ/ลูกจ้างของรัฐ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ a2

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อความ	พึงพอใจ/เห็นด้วย					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
13. ปัจจุบันมี เจ้าหน้าที่มากพอกับการให้บริการรักษาคอนไจ้	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c1
14. ปัจจุบันสถานื่อนามัยให้การรักษาที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c2
15. ได้รับการรักษาตามลำดับ ก่อน - หลัง และความหนัก - เบา ของการเจ็บป่วย	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c3
16. วันเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c4
17. การให้บริการนอกเวลาราชการ(16.30 - 20.30 น.) มีความเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c5
18. เมื่อเจ็บป่วยฉุกเฉินสามารถติดต่อและสามารถใช้บริการจากหมออนามัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c6
19. มีเจ้าหน้าที่ประจำสถานื่อนามัยและพร้อมให้บริการทันทีในช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c7
20. การให้บริการล่าช้า ใช้เวลานาน รอนาน	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c8
21. มีความมั่นใจในการรักษาเมื่อป่วยที่สถานื่อนามัย เพราะเชื่อถือได้	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c9
22. มีส่วนในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษาพยาบาลเช่น เลือกรับยากิน หรือฉีด(ตามความเหมาะสม)	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c10
23. มีการส่งต่อและอำนวยความสะดวกในการเข้ารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> c11
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
24. เจ้าหน้าที่มีความรู้และสามารถให้การรักษาได้เป็นอย่างดี	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d1
25. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ ตั้งใจและให้ความสำคัญกับการให้บริการคนไข้	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d2
26. เจ้าหน้าที่แต่งกายและปฏิบัติตัวไม่สุภาพ	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d3
27. เจ้าหน้าที่อึดแอ้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เป็นกันเอง	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d4
28. มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมหรือค่ายาเกินจริง	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d5
29. ไม่มีการแสวงหาผลประโยชน์จากการรักษาคอนไจ้และผู้ใช้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....	<input type="checkbox"/> d6

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง** ให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการบริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

#### 1. ด้านระบบการให้บริการ( อาคารสถานที่, เครื่องมือ ,ยาและเวชภัณฑ์ ฯลฯ )

1.1.....

1.2.....

1.3.....

1.4.....

1.5.....

#### 2. ด้านกระบวนการให้บริการ

2.1.....

2.2.....

2.3.....

2.4.....

2.5.....

#### 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3.1.....

3.2.....

3.3.....

3.4.....

3.5.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นายเกียรติชัย สมสอาด

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( t )
21	2.09
22	2.38
23	2.46
	ด้านผู้ให้บริการ
24	2.41
25	2.86
26	3.40
27	2.24
28	2.72
29	2.64

หาอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่า  $t$  ( $t$ -test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกที่สูง อยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ (ค่า  $t$  ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป)

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของสถานีนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย รายด้านและรวมทั้งฉบับ

ที่	รายด้าน	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1	ด้านระบบบริการ	12	0.87
2	ด้านกระบวนการบริการ	11	0.91
3	ด้านผู้ให้บริการ	6	0.89
	รวมทั้งฉบับ	29	0.95

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Lee J. Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า แบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง (.95)