

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคาม  
อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม**

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เพื่อนำไปใช้ในงานวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ความคิดเห็นต่างๆ จะถูกเก็บเป็นความลับ การวิเคราะห์ผลกระทำในขอบเขตของทางวิชาการ และผลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการจัดองค์กร ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการเป็นอย่างยิ่ง

2. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม มีจำนวน 39 ข้อ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจในงานบริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล มีจำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

3. คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การทำวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง

ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางสาวกานต์วี บัวบุญ

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  $\checkmark$  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. รายได้ .....บาท /ปี

3. ระดับการศึกษา

ได้เรียนหนังสือ

อนุปริญญา/ปวส.

ป.4

ปริญญาตรี

ป.6

ปริญญาโท

ม.3

ปริญญาเอก

ม.6/ปวช.

4. ประเภทของการใช้บริการ

ผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยใน

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  $\checkmark$  ในช่องแสดงความคิดเห็น โดยพิจารณาว่าประเด็นต่าง ๆ ในข้อคำถามนั้น โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนลมีมากน้อยเพียงใดตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลมีสิ่งนั้น	มากที่สุด
มาก	หมายถึง	ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลมีสิ่งนั้น	มาก
ปานกลาง	หมายถึง	ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลมีสิ่งนั้น	ปานกลาง
น้อย	หมายถึง	ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลมีสิ่งนั้น	น้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลมีสิ่งนั้น	น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>1. ด้านสถานที่ให้บริการ</b>						
1.1	ความเหมาะสมของทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล					
1.2	ความเพียงพอของที่นั่งพักรอรับบริการ					
1.3	ความสะอาดและเพียงพอของที่จอดรถ					
1.4	การจัดป้ายแสดงขั้นตอนในการติดต่อ ระยะเวลา การติดต่อ และรักษาอย่างชัดเจน					
1.5	ความสะอาดเรียบร้อยปลอดภัยของโรงพยาบาล					
1.6	ความสะอาดของห้องน้ำ					
1.7	การถ่ายเทของอากาศโปร่ง ถ่ายเทได้ดี แสงสว่าง เพียงพอ					
1.8	การจัดน้ำดื่มหรือน้ำสมุนไพรไว้บริการ					
1.9	การจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น และรับแบบประเมิน การบริการ					
<b>2. ด้านระบบการให้บริการ</b>						
2.1	การให้บริการที่เสมอภาคกับผู้รับบริการทุกระดับ					
2.2	การให้บริการตามลำดับคิวที่มารับบริการก่อน-หลัง					
2.3	การให้บริการถูกต้องและแม่นยำ					
2.4	การให้บริการสะดวกและรวดเร็ว					
2.5	การให้บริการตามขั้นตอนวิธีปฏิบัติ					
<b>3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</b>						
3.1	การให้บริการที่ตรงเวลา					
3.2	การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้					
3.3	การให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน					
3.4	ระยะเวลาในการรอตรวจไม่นานเกินไป					
3.5	กรณีตรวจพิเศษทุกกรณี มีเจ้าหน้าที่แจ้งระยะเวลา ในการรอผลตรวจที่ชัดเจน					
<b>4. ด้านพฤติกรรมพนักงาน</b>						
4.1	การแต่งกายของพนักงานสะอาดเรียบร้อย					

ลำดับ ที่	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4.2	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน					
4.3	ความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
4.4	ความยุติธรรมในการให้บริการ					
4.5	มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
4.6	การให้เกียรติลูกค้าที่มาให้บริการ					
4.7	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า					
4.8	การชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับบริการด้วยความ เป็นกันเอง					
4.9	การกล่าวทักทายผู้รับบริการ					
4.10	การกล่าวขอบคุณผู้รับบริการ					
<b>5. ด้านข้อมูลการให้บริการ</b>						
5.1	การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างเข้าใจ					
5.2	การชี้แจงข้อมูลการให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่าง ชัดเจน					
5.3	จัดทำเอกสารแผ่นพับเพื่อชี้แจงการให้บริการ					
5.4	มีการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านมีข้อ สงสัย					
5.5	ก่อนการตรวจพิเศษทุกกรณี มีเจ้าหน้าที่มาให้ข้อมูล ก่อนตรวจรักษาทุกครั้ง					
<b>6. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์</b>						
6.1	ความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการ ตรวจรักษาโรค					
6.2	ความเพียงพอของอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการ ตรวจรักษาโรค					
6.3	ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ที่ใช้ในการตรวจรักษาโรค					

ลำดับ ที่	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6.4	ความชำนาญของบุคลากรทางการแพทย์ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจรักษาโรค					
6.5	มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บและส่งต่อข้อมูลการรักษา					

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย  ในช่องระดับความพึงพอใจที่เห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยพิจารณาว่าประเด็นต่าง ๆ ในข้อคำถามนั้น ท่านพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล มากน้อยเพียงใด ตามเกณฑ์ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด  
 4 หมายถึง พึงพอใจมาก  
 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจในด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
<b>1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>						
1.1	สภาพแวดล้อม สถานที่ให้บริการสะอาด สะดวกต่อการให้บริการ					
1.2	ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
1.3	จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสม และเข้าถึงสะดวก					
1.4	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจในด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1.5	อุปกรณ์เครื่องมือ อาคารสถานที่ทันสมัย					
<b>2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้</b>						
2.1	แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และบริการอย่างมืออาชีพ					
2.2	แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามของท่าน					
2.3	แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์ตอบสนองคำร้อง ขอกับความต้องการของท่านอย่างรวดเร็ว					
2.4	ข้อมูลของท่านได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง					
<b>3. ด้านการตอบสนองในการให้บริการ</b>						
3.1	การดูแลของแพทย์รวดเร็วทันใจท่าน					
3.2	การดูแลของพยาบาลรวดเร็วทันใจท่าน					
3.3	การดูแลของเจ้าหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องรวดเร็ว ทันใจท่าน					
3.4	โดยภาพรวมท่านได้รับการบริการอย่างรวดเร็วทันใจ					
<b>4. ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ</b>						
4.1	ท่านเชื่อมั่นในความรู้ความชำนาญของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.2	ขั้นตอนการบริการทุกขั้นตอนมีความละเอียด รอบคอบ					
4.3	โรงพยาบาลมีมาตรการป้องกันข้อผิดพลาดของ ระบบบริการ					
4.4	การบริการทุกอย่างคำนึงถึงความปลอดภัยของ ผู้ป่วย					
<b>5. ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ</b>						
5.1	แพทย์และบุคลากรทางการแพทย์แสดงความเข้าใจ จิตใจของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					





ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การหาผลรวมและค่า IOC ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ  
ผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัด  
มหาสารคาม

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
ด้านสถานที่ให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านระบบการให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านระยะเวลาให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านพฤติกรรมพนักงาน	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
ด้านข้อมูลการให้บริการ	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ตารางภาคผนวกที่ 2 การหาผลรวมและค่า IOC ของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม

เนื้อหา	ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		(คนที่)					
		1	2	3			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองในการให้บริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้