

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ทองหล่อ เศรษฐไทย รองศาสตราจารย์ รองคณบดีฝ่ายวางแผนและ
พัฒนา คณะสาธารณสุขศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล
2. พันตรีหญิง วาสนา นัยพัฒน์ อาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
3. นาวาอากาศตรีหญิง วิไลลักษณ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา นักวิชาการกองการพยาบาล
รองหัวหน้าหออภิบาลศัลยกรรม
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

แบบสอบถามนี้มี 3 ส่วน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ช่วยกรุณาใช้เวลาแสดงความคิดเห็นตอบตามความเป็นจริง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาที่จะพัฒนาและปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลเมโยครั้งต่อไป

แบบสอบถามมี 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลเมโย

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง ลงในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ปี
3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย ☐ แยกกันอยู่ ☐ หย่า
4. ระดับการศึกษา ☐ ไม่ได้รับการศึกษา ☐ ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษา ☐ อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพปัจจุบัน ☐ ไม่ได้ทำงาน ☐ รับราชการ
☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว
☐ เกษตรกร ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน ☐ น้อยกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท
☐ 10,001 - 15,000 บาท ☐ 15,001 - 20,000 บาท
☐ 20,001 - 25,000 บาท ☐ 25,001 - 30,000 บาท
☐ 30,001 - 35,000 บาท ☐ 35,001 - 40,000 บาท
☐ 40,001 - 45,000 บาท ☐ มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป
7. ลักษณะการมารับบริการ ☐ มาใหม่ ☐ มาเป็นครั้งคราว ☐ มาเป็นประจำ
8. สภาพการเจ็บป่วย ☐ ตรวจร่างกาย ☐ รักษาต่อเนื่อง ☐ รักษาโรคเฉียบพลัน
9. การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบดังนี้

- 5 สำหรับข้อความที่มีระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด
- 4 สำหรับข้อความที่มีระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมาก
- 3 สำหรับข้อความที่มีระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการปานกลาง
- 2 สำหรับข้อความที่มีระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อย
- 1 สำหรับข้อความที่มีระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับอิทธิพล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
<u>ด้านการบริการ</u>						
1. แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา						
2. ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี						
3. วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ						
4. การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน						
5. แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี						
6. แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี						
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง						
8. โรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้างหรือ ผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้						
9. มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา						
<u>ด้านราคา</u>						
10. ค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ						
11. ค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ						
12. ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา						
13. ราคาห้องพักเหมาะสม						

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับอิทธิพล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ						
14. โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน						
15. การเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก						
16. โรงพยาบาลมีบริการรถรับส่ง						
17. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และพอเพียง						
18. สถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือ						
19. ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก						
20. มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และสะอาด						
21. มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ						
22. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก						
การส่งเสริมการบริการ						
23. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุไปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ						
24. มีบริการนำคัมเพียงพอสําหรับผู้ป่วยและญาติ						
25. มีแผ่นพับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษา ที่มีในโรงพยาบาล						
กระบวนการให้บริการ						
26. การบริการสะดวกรวดเร็ว						
27. การประสานงานของแผนกต่าง ๆ น่าประทับใจที่ให้บริการ						
28. ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ						
29. การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากรโรงพยาบาลน่าประทับใจ						
30. ระยะเวลารอคอยการตรวจจากแพทย์						
31. สามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจ						
32. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ						
บุคลากรผู้ให้บริการ						
33. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจ						
34. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลน่าประทับใจ						
35. การให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินน่าประทับใจ						

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับอิทธิพล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
36. การให้บริการของบุคลากรระดับอื่นที่น่าประทับใจเช่น เจ้าหน้าที่แปล						
37. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์						
38. อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล						
39. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล						
<u>ลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ</u>						
40. สถานที่สะอาด น่าประทับใจ						
41. การแต่งกายของบุคลากรที่น่าประทับใจ						
42. การตกแต่งสถานที่ที่น่าประทับใจ						
43. ที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง						
44. ห้องสุขาเพียงพอและสะอาด						
45. ห้องอาหารสะอาด น่าประทับใจ						
46. ป้ายชื่อ สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ น่าประทับใจ						
47. มีผู้รับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์						
48. มีที่ติดต่อสอบถามหรือจุดประชาสัมพันธ์และสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์						
<u>เทคโนโลยี</u>						
49. การใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา						
50. การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์						
51. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต						
52. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ						
<u>สภาวะการแข่งขัน</u>						
53. การมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ						
54. การเยี่ยมบ้านหรือการดูแลสุขภาพถึงบ้าน						
55. การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา						
56. มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม						

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับอิทธิพล					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
ลักษณะทางสังคม						
57. สมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน						
58. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำชักชวน						
59. ผู้ที่เคยใช้บริการแนะนำหรือบอกต่อ						
60. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชักชวน						
61. แพทย์ที่รักษาก่อนเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้						
62. ท่านคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล						
ลักษณะทางจิตวิทยา						
63. ความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล						
64. ความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์						
สถานะทางเศรษฐกิจ						
65. ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้						
66. ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้						
67. การได้รับสิทธิพิเศษทางด้านส่วนลดในการใช้บริการจากโรงพยาบาล						
68. การมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเช่นประกันชีวิต ประกันสังคม						

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลเมโย

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความที่ท่านต้องการเสนอแนะ

1. ในภาพรวม ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดที่มีภาพรวมในการตัดสินใจเลือก ใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

.....

.....

.....

เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่า โรงพยาบาลเมโย น่าจะปรับปรุงในเรื่องใดมากที่สุด และระบุแนวทางในการปรับปรุง

ประเด็นพิจารณา	ท่านคิดว่าดีแล้วหรือควรปรับปรุง		
	ดีแล้ว	ควรปรับปรุง	โปรดระบุข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
1. การรักษาโดยแพทย์			
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการ			
3. ทัศนคติและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่			
4. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์			
5. ค่าใช้จ่ายในการรักษา			
6. ความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก			
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....			

ขอขอบคุณในการสละเวลาตอบแบบสอบถาม