

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

พฤติกรรม และ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก
กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาปริญญาโท แขนง
วิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จึงขอความร่วมมือจาก
ท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในด้านวิชาการต่อไป ผู้วิจัยขอยืนยันว่าการตอบ
แบบสอบถามนี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

นายอดิทัต ประเสริฐสุข

ผู้วิจัย

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวน 6 หน้า

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของ
ผู้ประกันตนใน โครงการประกันสังคม

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

<input type="checkbox"/> 1. ชาย	<input type="checkbox"/> 2. หญิง
---------------------------------	----------------------------------
2. ปัจจุบันท่านอายุ

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> 4. 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 2. 20 – 30 ปี	<input type="checkbox"/> 5. 51 – 60 ปี
<input type="checkbox"/> 3. 31 – 40 ปี	
3. จบการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา	<input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา / เทียบเท่า
<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	<input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> 1. โสด	<input type="checkbox"/> 3. หย่า
<input type="checkbox"/> 2. สมรส	<input type="checkbox"/> 4. หม้าย
5. ลักษณะงานที่ท่านทำในปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> 1. พนักงานทั่วไป	<input type="checkbox"/> 3. ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)
<input type="checkbox"/> 2. หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	<input type="checkbox"/> 4. ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ
6. รายได้ต่อเดือน

<input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท	<input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 20,000 บาท
<input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 5. 20,001 – 25,000 บาท
<input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 6. มากกว่า 25,000 บาท
7. สถานที่ทำงานของท่านตั้งอยู่ในเขตอำเภอ.....

<input type="checkbox"/> 1. เมืองนนทบุรี	<input type="checkbox"/> 4. บางบัวทอง
<input type="checkbox"/> 2. บางกรวย	<input type="checkbox"/> 5. ไทรน้อย
<input type="checkbox"/> 3. บางใหญ่	<input type="checkbox"/> 6. ปากเกร็ด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรม การใช้บริการการแพทย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () ที่ท่านเลือกเพียงคำตอบเดียว

1. ปัจจุบันสถานพยาบาลหลักที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ

<input type="checkbox"/> 1. โรงพยาบาลกรุงเทพ	<input type="checkbox"/> 2. โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์
<input type="checkbox"/> 3. โรงพยาบาลเม็มน้ำ	<input type="checkbox"/> 4. โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า
<input type="checkbox"/> 5. โรงพยาบาลชลประทาน	<input type="checkbox"/> 6. สถาบันบำราศนราดูร
<input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ (ระบุ).....	
2. เมื่อเทียบจากปีที่ผ่านมา ในปีนี้ท่านเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. ไม่เปลี่ยน	<input type="checkbox"/> 2. เปลี่ยน สาเหตุที่เปลี่ยน เนื่องจาก.....
.....	
3. ท่านตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักในโครงการประกันสังคม โดย

<input type="checkbox"/> 1. เลือกด้วยตนเอง	<input type="checkbox"/> 2. เลือกตามที่หัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก
<input type="checkbox"/> 3. เลือกตามเพื่อนที่ทำงาน	<input type="checkbox"/> 4. เลือกตามคนในครอบครัว
4. ท่านมีโรคประจำตัวหรือไม่

<input type="checkbox"/> 1. มี ระบุ.....	<input type="checkbox"/> 2. ไม่มี
--	-----------------------------------
5. เมื่อท่านเจ็บป่วยท่านปฏิบัติตัวอย่างไรเป็นอันดับแรก

<input type="checkbox"/> 1. ปล่อยให้หายเอง	<input type="checkbox"/> 2. ซื้อยากินเอง
<input type="checkbox"/> 3. ใช้บริการห้องพยาบาลที่ทำงาน	<input type="checkbox"/> 4. ใช้บริการ โรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก
<input type="checkbox"/> 5. ใช้บริการ โรงพยาบาลที่ไม่ได้เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก	<input type="checkbox"/> 6. ใช้บริการคลินิกที่เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลัก
<input type="checkbox"/> 7. ใช้บริการคลินิกที่ไม่ได้เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลัก	<input type="checkbox"/> 8. ใช้บริการแพทย์ทางเลือกอื่น ๆ เช่น แพทย์แผนไทย ,ฝังเข็ม

6. ตั้งแต่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2550 ท่านเคยใช้บริการโรงพยาบาลที่ท่านเลือกเป็น
สถานพยาบาลหลักหรือไม่
- ()1. เคยใช้บริการ โดยใช้บริการเฉลี่ย.....ครั้ง
- ()2. ไม่เคยใช้บริการ
7. เวลาที่ท่านใช้เดินทางจากบ้าน / ที่ทำงาน ไปยังโรงพยาบาลที่เป็นสถานพยาบาลหลัก คือ
- ()1. น้อยกว่า 30 นาที
- ()2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง
- ()3. มากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง
- ()4. มากกว่า 2 ชั่วโมง
8. ส่วนใหญ่ท่านไปใช้บริการที่โรงพยาบาล ช่วงเวลาใด
- ()1. 8.01 น. - 16.00 น.
- ()2. 16.01 น. - 24.00 น.
- ()3. 00.01 น. - 8.00 น.
9. ในการไปใช้บริการที่โรงพยาบาล ส่วนใหญ่ท่านไปกับใคร
- ()1. ไปคนเดียว
- ()2. เพื่อน
- ()3.ญาติพี่น้อง
- ()4. เพื่อนร่วมงาน
10. ในการไปใช้บริการแต่ละครั้ง ท่านต้องใช้เวลาอยู่สถานพยาบาลดังกล่าวเป็นเวลานาน
เท่าใด
- ()1. น้อยกว่า 30 นาที
- ()2. 30 นาที - 1 ชั่วโมง
- ()3. มากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง
- ()4. มากกว่า 2 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนใน
จังหวัดนนทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัยที่มีผลต่อการ
ตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของท่านโดย

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน มากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน มาก |
| 3 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน ปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน น้อย |
| 1 | หมายถึง | ท่านเห็นว่าปัจจัยนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของท่าน น้อยที่สุด |

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก	ความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัย				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product)					
1. มีแพทย์ของสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา					
2. แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา					
3. พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญในการดูแลผู้ป่วย					
4. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง					
5. มีมาตรฐานที่ดีในการดูแลรักษา					
6. เกสเซอร์แนะนำการใช้ยาทุกครั้งก่อนจ่ายยา					
7. ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี					
8. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)					
9. มีบริการรักษาแบบเหมาจ่าย (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์					
10. มีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย					
ด้านราคา (Price)					
11. ค่าบริการในการตรวจรักษามีความเหมาะสม					
12. มีการให้ส่วนลดค่ารักษาพยาบาล					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก	ความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
13. ค่าตรวจพิเศษเช่น ตรวจเลือด ตรวจปัสสาวะ เอ็กซเรย์ มีความเหมาะสม					
14. ค่ายามีความเหมาะสม					
15. ราคาบริการแบบเหมาจ่าย(แพคเกจ) มีความ เหมาะสม					
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)					
16. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง					
17. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอตรวจอย่างเพียงพอ					
18. ห้องนำสะอาดและมีเพียงพอ					
19. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทางและ สถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล					
20. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร					
ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)					
21. การลงโฆษณาในสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ ใบบลิว หนังสือพิมพ์					
22. มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของสถานพยาบาล					
23. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่าง ๆ เช่น การเดินทางกุศล รับผิดชอบต่อสังคม					
24. การบอกกล่าวปากต่อปาก					
25. การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน					
26. การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ โรงพยาบาลให้ทราบ					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก	ความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร (People)					
27. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ					
28. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง					
29. บุคลากรให้ความดูแลเอาใจใส่ท่านด้วยความ เป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพนุ่มนวล และ กระตือรือร้น					
30. บุคลากรให้เกียรติท่าน					
31. บุคลากรแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วย แก้ปัญหาให้ท่าน					
32. มีบุคลากรพาไปยังสถานที่และแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล					
33. บุคลากรเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
34. บุคลากรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์ทาง การแพทย์)					
ด้านลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence)					
35. สถานพยาบาลมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดี					
36. อาคารสถานที่สะอาด					
37. มีที่จอดรถเพียงพอ					
38. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม					
39. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายในอาคารที่ดี					
ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)					
40. ใช้เวลาในการรอตรวจไม่นาน					
41. ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน					
42. การประสานงานระหว่างแผนกดี					
43. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซับซ้อน					
44. มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่					

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก	ความคิดเห็นของท่านต่อปัจจัย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
45. มีระบบรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัย