

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

**ภาคผนวก**

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

## แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี  
จังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกันตน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ประกันตน

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ให้ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

30 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 – 10,000 บาท

10,001 – 15,000 บาท

มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา

ประถมศึกษา

ปวช./มัธยมศึกษา

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

น้อยกว่า 1 ปี

1-2 ปี

3-4 ปี

5 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของผู้ประกันตน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับต่างๆ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความเป็นจริงเพียงคำตอบเดียว

ปัจจัยด้านการบริการ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>คุณภาพการบริการ</b>					
1. การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความรวดเร็ว					
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการทางการแพทย์มีความเหมาะสม					
3. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด					
4. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความทันสมัย					
5. สถานที่รอรับบริการมีความเหมาะสม					
<b>ความสม่ำเสมอ</b>					
1. ขั้นตอนในการตรวจรักษามีความเหมาะสม					
2. ระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนมีความต่อเนื่อง ไม่ต้องใช้เวลาในการรอคอยนาน					
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ทำให้กระบวนการรอคิวและรับการรักษา มีความสะดวก					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและถูกต้องสมบูรณ์					
5. มีการระบุการดำเนินงานที่ชัดเจนของแต่ละฝ่าย					
<b>ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</b>					
1. แพทย์ให้ความเอาใจใส่ต่ออาการของผู้ป่วย					
2. โรงพยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด					
3. แพทย์มีการแจ้งถึงสาเหตุของอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ					
4. แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการจากผู้ป่วย					
5. แพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย					

ปัจจัยด้านการบริการ	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความเสมอภาค</b>					
1. มีความเท่าเทียมในการตรวจรักษาเมื่อเทียบกับคนไข้ทั่วไป					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจกับผู้ป่วยทุกคน					
3. ไม่มีการแบ่งแยกประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ					
4. ได้รับยาคุณภาพเท่าเทียมกับคนไข้ทั่วไป					
5. นอกจากผู้ป่วยฉุกเฉินแล้ว จะต้องรอดำคิวน่ามีบุคคลได้มีสิทธิพิเศษได้รับการรักษาก่อน					
<b>การให้ข้อมูล ข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ</b>					
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาสุขภาพ					
2. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่แผนกยาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างชัดเจน					
4. แพทย์ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องให้กับผู้ป่วย					
5. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในบริการทางการแพทย์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ					
<b>ความมีอัธยาศัยที่ดี</b>					
1. มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของแพทย์ต่อผู้ป่วย					
2. มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพยาบาลต่อผู้ป่วย					
3. แพทย์เลือกใช้คำพูดและถ้อยคำที่น่าฟังในการสนทนากับผู้ป่วย					
4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยอัธยาศัยที่ดีและเป็นมิตร					
5. บริการด้วยอัธยาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยทุกคน					

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณ \*\*\*\*\*

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- |                                          |                                                                  |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 1. ดร. จีราวรรณ สมหวัง                   | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี        |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี        |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กชชา ศัยยกุล        | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี        |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำลอง เขตจำนนต์     | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี        |
| 5. นางสุพรรณ สุรีย์จามร                  | พยาบาลวิชาชีพระดับ 8<br>หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสิงห์บุรี |

ภาคผนวก ค

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ที่ ศธ. ๐๔๔๙.๐๔/๖๐๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ดร.จิราวรรณ สมหวัง

ด้วย นางสาวกฤษณา บุญปั้น รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกฤษณา บุญปั้น ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๖๐๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชนาวีมหาวิทยาลัย  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์

ด้วย นางสาวกฤษณา บุญปั้น รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกภาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกฤษณา บุญปั้น ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกภาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๕ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๖๐๖

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.คชา ศัยยกุล

ด้วย นางสาวกฤษณา บุญปั้น รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี ผศ.ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกฤษณา บุญปั้น ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๕ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [theptsatri@tru.ac.th](mailto:theptsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๖๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.จำลอง เขตจำนนต์

ด้วย นางสาวกฤษณา บุญปั้น รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกฤษณา บุญปั้น ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๖๐๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนราชนครินทร์  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นางสาวรณ สุรีย์จามร (พยาบาลวิชาชีพ ระดับ ๘ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลสิงห์บุรี)

ด้วย นางสาวกฤษณา บุญปั้น รหัส ๔๗๖๒๐๕๑๑๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกศาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นางสาวกฤษณา บุญปั้น ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกศาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [thepsatri@tru.ac.th](mailto:thepsatri@tru.ac.th)

## ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ-สกุล	นางสาวกฤษณา บุญปั้น
วัน เดือน ปีเกิด	29 สิงหาคม 2505
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	905 ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลสิงห์บุรี ตำบลบางพุทรา อำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2523 ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี พ.ศ. 2525 พยาบาลผดุงครรภ์ระดับต้น วิทยาลัยพยาบาลนราธิวาส จังหวัดนราธิวาส พ.ศ. 2534 พยาบาลศาสตร์บัณฑิต ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี