

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม



แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิชาเอกบริหาร โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำวิจัยเท่านั้น

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการรับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตรงตามความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและการศึกษาโดยรวมอย่างแท้จริง

นางมนัสชญาน์ โรมินทร์
ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. สถานภาพสมรส

- ☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส
☐ 3. หม้าย ☐ 4. หย่า / แยก

4. อาชีพ

- ☐ 1. นักเรียน / นักศึกษา ☐ 2. พนักงานข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ
☐ 3. ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท ☐ 4. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย
☐ 5. อาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป ☐ 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน

5. ระดับการศึกษา

- ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 3. ปริญญาโท
☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 4. สูงกว่าปริญญาโท

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 1. น้อยกว่า 10,000 บาท ☐ 2. 10,001 – 20,000 บาท
☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท ☐ 4. 30,001 – 40,000 บาท
☐ 5. 40,001 – 50,000 บาท ☐ 6. 50,001 บาทขึ้นไป

7. ท่านเคยมารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

- ☐ 1. ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก ☐ 2. เคยมาใช้บริการแล้ว.....ครั้ง

8. ประเภทการรับบริการของท่านครั้งนี้

- ☐ 1. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี ☐ 2. ตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต
☐ 3. ตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ☐ 4. ตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าเรียน/ศึกษาต่อ
☐ 5. ตรวจสอบสุขภาพเพื่อต่อวีซ่า ☐ 6. ตรวจสอบสุขภาพตามโปรแกรมโรงพยาบาล
☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (โปรดเลือกที่มีอิทธิพลมากที่สุดเพียงข้อเดียว)

- ☐ 1. ตนเอง
☐ 2. ครอบครัว /ญาติ
☐ 3. เพื่อน
☐ 4. ตัวแทนประกันชีวิต
☐ 5. หน่วยงานที่ท่านทำงาน

10. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ (โดยจัดลำดับเหตุผลที่ท่านเลือกมาใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพลงในช่อง ☐ หน้าข้อความ โดย 1 หมายถึง สำคัญมากที่สุด 2 หมายถึง สำคัญมาก 3 หมายถึง สำคัญปานกลาง 4 หมายถึง สำคัญน้อย)

- ☐ ใกล้บ้าน / สะดวกในการใช้บริการ
☐ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
☐ ตามหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต / หน่วยงานที่ท่านทำงาน / สถาบันการศึกษา / หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง
☐ มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้

11. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

- ☐ 1. เงินสด ☐ 2. เครดิตการ์ด / เดบิตการ์ด
☐ 3. ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด ☐ 4. วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต
☐ 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริม

สุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

(กรุณาตอบแบบสอบถามก่อนเข้ารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
12. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)					
12.1 มีความสะอาดสบาย และสะดวกเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ					
12.2 มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน					
12.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่าน การรับรอง					
12.4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี วาร์สาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ					
13. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
13.1 การตรวจสอบสุขภาพมีการรายงานผลการตรวจ ที่ถูกต้อง					
13.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก					
13.3 มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตาม รายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจ สุขภาพ					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
13. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (ต่อ)					
13.4 การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
14. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)					
14.1 มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
14.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
14.3 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความ ช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ					
14.4 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
15. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)					
15.1 มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ					
15.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ					
15.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน					
15.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทาง ที่สุภาพมีพฤติกรรมบริการที่ดี					
16. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)					
16.1 แพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟัง ความต้องการของผู้มารับบริการ					
16.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน ในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของแต่ละคน					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับความคาดหวัง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
16. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) (ต่อ)					
16.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16.4 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของ ผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจ ได้ง่าย					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ

โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อินเตอร์เนชั่นแนล

(กรุณาตอบแบบสอบถามหลังจากที่ท่านได้รับการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพเรียบร้อยแล้ว)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
17. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)					
17.1 มีความสะอาดสบาย และสะดวกเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ					
17.2 มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆของ โรงพยาบาลอย่างชัดเจน					
17.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ ในการให้บริการที่ทันสมัยและได้รับการ การรับรอง					
17.4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี วาร์สาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ					
18. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)					
18.1 การตรวจสุขภาพมีการรายงานผลการตรวจ ที่ถูกต้อง					
18.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก					
18.3 มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตาม รายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจ สุขภาพ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อินเตอร์เนชั่นแนล (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
18. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (ต่อ)					
18.4 การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน					
19. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)					
19.1 มีการให้บริการที่รวดเร็ว					
19.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ					
19.3 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความ ช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ					
19.4 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
20. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)					
20.1 มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ					
20.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ ให้บริการ					
20.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ที่ถูกต้อง ชัดเจน					
20.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กริยา ท่าทาง ที่สุภาพมีพฤติกรรมบริการที่ดี					
21. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)					
21.1 แพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟัง ความต้องการของผู้รับบริการ					
21.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน ในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของแต่ละคน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล อินเตอร์เนชั่นแนล (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล	ระดับบริการที่ได้รับจริง				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
21. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) (ต่อ)					
21.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21.4 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของ ผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจ ได้ง่าย					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และความคาดหวังในการรับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล

1. การจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

.....

2. ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการสื่อสารข้อมูล

.....

.....

.....

.....

.....

3. การเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ความรวดเร็วในการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

4. ความรู้ ความสามารถในการตรวจวินิจฉัย

.....

.....

.....

.....

.....

5. ความเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ
ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. อาจารย์กานพิชญา เนตรพิสิทธิ์กุล | อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
วิทยาลัยพนมวันท์ ตำบลบ้านโพธิ์ อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา |
| 2. นางนุชรีย์ ทองเจิม | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้างานผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลอ่าวลึก อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ |
| 3. นายอาทิตย์ บุญรอดชู | พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านบางเหี้ยน ตำบลปลายพระยา
อำเภอปลายพระยา จังหวัดกระบี่ |



ภาคผนวก ค

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

**เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**



สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
โทร. 02-5048020, 02-5033610 โทรสาร 02-5033570
School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University,
Bangpood, Pakkred, Nonthaburi 11120
Tel. (662) 5048036, 5048037 Fax : (662) 5048096

**เอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช**

เลขที่ ศธ 0522.20/2257

ชื่อโครงการวิจัย	คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจสุขภาพ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
เลขที่โครงการ/รหัส	IRB-SHS 2018/1004/45
ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย	นางมนัสชญาน์ โรมินทร์
ที่อยู่	แผนกผู้ป่วยนอกและแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล เลขที่ 1 ถนนพิศาลภพ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองกระบี่ จังหวัดกระบี่

ขอรับรองว่าโครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรม
การวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม 2561
ถึงวันที่ 18 ตุลาคม 2562

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์สราวุธ สุธรรมาสา)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์