



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maharakham University



ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maharakham University

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย
ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี (บริบูรณ์)

3. การศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม

2. รับจ้างทั่วไป

3. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

4. ค้าขาย

5. นักเรียน นักศึกษา

6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 3,000 บาท

2. 3,000-6,000 บาท

3. 6,001-9,000 บาท

4. 9,001-12,000 บาท

3. 12,001 ขึ้นไป

6. ถิ่นที่อยู่อาศัย

1. หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย

2. หมู่บ้านอื่น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Maha Sarakham University

ตอนที่ 2 การจัดบริการตามการรับรู้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ในแต่ละข้อ โดยเลือกตอบ ใช่ หรือ ไม่ใช่

สถานที่	ใช่	ไม่ใช่
1. การจัดสถานที่เพื่อให้บริการเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. สถานที่ขึ้นบันไดและรถตรวจ เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. สถานที่ตรวจโรคเหมาะสมเป็นส่วนตัว	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. สถานที่ฉีดยา ทำแผล สะอาด เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
วัสดุอุปกรณ์		
5. มีเครื่องมือในการตรวจรักษาเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. มีเอกสารคำแนะนำความรู้เกี่ยวกับโรค แจกผู้รับบริการ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. มียาและเวชภัณฑ์เพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. มีภษนะบรรจยาที่มีรายละเอียดการใช้ยาที่เหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
บุคลากร		
9. มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการเพียงพอ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. เจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าท่านป่วยเป็นโรคอะไร	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่ป่วย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีที่ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ขั้นตอนการบริการ		
14. ระยะเวลาตรวจโรคไม่นานเกินไป (ประมาณ 3 นาที)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ขั้นตอนการถามประวัติใช้เวลาไม่นานเกินไป (ประมาณ 3 นาที)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษาเหมาะสม (ประมาณ 3 นาที)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. เวลาในการรอจ่ายเงินและ/หรือรอรับยาไม่นานเกินไป(ประมาณ 3 นาที)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 คุณภาพบริการตามการรับรู้

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ในแต่ละข้อ โดยเลือกตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่

ใช่ ไม่ใช่

ความสามารถเข้าถึงบริการ

1. ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัย ไม่นานเกินไป (ประมาณ 20 นาที) ใช่ ไม่ใช่
2. ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำบัตรจนได้รับยาเหมาะสม(ประมาณ 15 นาที) ใช่ ไม่ใช่
3. ท่านเดินทางไปตรวจรักษาที่สถานีนอนามัยเพราะมีความสะดวก ใช่ ไม่ใช่
4. ท่านเคยได้รับข่าวสารกิจกรรมการให้บริการของสถานีนอนามัย ใช่ ไม่ใช่

ความเชื่อมั่นต่อบริการ

5. ท่านเชื่อว่าการรักษาที่ได้รับทำให้อาการทุเลาลงหรือหายจากโรค ใช่ ไม่ใช่
6. ท่านเชื่อว่าการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง ใช่ ไม่ใช่
7. ท่านเชื่อว่าการให้ยาของเจ้าหน้าที่ตรงกับอาการที่ป่วย ใช่ ไม่ใช่

ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ

8. เจ้าหน้าที่ที่รักษาท่านมีความสามารถในการตรวจรักษาโรค ใช่ ไม่ใช่
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคเป็นอย่างดี ใช่ ไม่ใช่
10. ท่านมารักษาเพราะได้ยินชื่อเสียงว่าเจ้าหน้าที่รักษาโรคได้ดี ใช่ ไม่ใช่

สิ่งอำนวยความสะดวก

11. สถานีนอนามัยมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ ใช่ ไม่ใช่
12. การจัดห้องต่างๆ เหมาะสมสะดวกต่อการรับบริการ ใช่ ไม่ใช่
13. มีป้ายบอกตามห้องต่างๆ ชัดเจน ใช่ ไม่ใช่
14. มีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้รับบริการ ใช่ ไม่ใช่

ใช่ ไม่ใช่

การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ

15. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่านเป็นอย่างดี
16. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ท่านในการติดต่อประสานบริการ
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยสีหน้ายิ้มแย้ม ไม่บึ้งตึง

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ

18. เจ้าหน้าที่บอกรายละเอียดของโรคให้ท่านเข้าใจ
19. เจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบ
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความกระตือรือร้น

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัย

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสถานีนามัยในด้านต่าง ๆ ระดับใด

โปรดตอบคำถามตามระดับความพึงพอใจที่ได้รับ ดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ					
1. ท่านไปรับบริการที่สถานีนามัยเพราะเดินทางสะดวก					
2. เมื่อไปรับบริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน					
3. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. มีป้ายแนะนำการให้บริการทำให้เกิดความสะดวก					
5. เมื่อไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอพร้อมให้บริการ					
4.2 ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ					
6. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนการรับบริการ					
7. มีการนัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไป					
8. มีการประสานภายในดีทำให้บริการรวดเร็ว ครบถ้วน					
4.3 ความพึงพอใจต่ออภัยภัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ					
9. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดี ทำให้อบอุ่นใจ					
10. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ ชักถามอาการเจ็บป่วยท่าน					
11. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยกิริยา วาจา สุภาพ					
12. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงความรำคาญเมื่อญาติตามมาดูแล					
4.4 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ					
13. เจ้าหน้าที่อธิบายผลการตรวจร่างกายให้ทราบ					
14. เจ้าหน้าที่อธิบายถึงสาเหตุการเจ็บป่วยให้ทราบ					
15. เจ้าหน้าที่แนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคได้ดี					
16. เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีกินยานอกเหนือจากให้ดูหน้าของ					
17. เจ้าหน้าที่แนะนำให้กลับมาใหม่หากอาการไม่ดีขึ้น					
4.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ					
18. เจ้าหน้าที่ตรวจโรคโดยละเอียดและตรงตามอาการป่วย					
19. เจ้าหน้าที่ให้ยาตรงกับโรคและอาการป่วย					
20. เจ้าหน้าที่ให้โอกาส ชักถามเกี่ยวกับโรคและการใช้ยา					
21. เมื่อไปรับการรักษาจะทำให้ทุเลาลงและหายป่วยทุกครั้ง					
4.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ					
22. ค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม					
23. ยาที่ได้รับมีราคาถูก					

**ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีอนามัย
คำชี้แจง**

โปรดให้ความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสถานีอนามัยในกิ่งอำเภอ
ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ท่านมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอย่างไรในประเด็นต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ให้บริการ.....

.....
.....

2. การให้บริการ.....

.....
.....
.....

3. สถานที่ให้บริการโดยรวม.....
Mahasarakham University

.....
.....



ภาคผนวก ข

คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Maharakham University

ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายชื่อของแบบวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ข้อ	t
1	2.19
2	1.96
3	1.98
4	2.06
5	1.80
6	1.82
7	1.96
8	2.95
9	2.33
10	2.44
11	3.39
12	4.64
13	9.00
14	3.15
15	6.00
16	3.28
17	2.55
18	4.16
19	3.39
20	2.44
21	1.78
22	1.79
23	1.78

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93