

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ  
ตามแนวทางพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล  
ชุดที่ 1 สำหรับผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง

หมายเลขแบบสอบถาม

--	--	--

1. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ มีทั้งหมด 7 ข้อ  
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมีทั้งหมด 40 ข้อ  
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการ มีทั้งหมด 13 ข้อ
2. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพบริการ  
ของโรงพยาบาล โดยวัดจากความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล  
คำตอบจะเป็นความรู้สึกรวมของแต่ละบุคคลซึ่งยอมรับแตกต่างกันได้ จึงไม่มีถูก หรือผิด
3. คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะ ไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพยาบาลแต่อย่างใด  
ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด  
ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง
4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบ  
ทุกข้อ หรือไม่ แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อเท่านั้นที่จะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางรัตติยาพร ประสาระเอ  
นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ
  - ชาย                       หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษา
  - ประถมศึกษา       มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า       อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
  - ปริญญาตรี               สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
  - ทำนา                       รับจ้าง
  - ค้าขาย                       รับราชการ               ไม่ได้ทำงาน
5. สถานภาพสมรส
  - โสด                       สมรส                       แยก / หย่า / ม่าย
6. สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล
  - บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)
  - บัตรสุขภาพ
  - บัตรประกันสังคม
  - เบิกค่ารักษาพยาบาลได้
  - ชำระเงินเอง (ไม่มีสิทธิ์ใดๆเลย)
7. ประสบการณ์ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก
  - เคยมารับบริการแล้ว 1 ครั้ง ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2
  - เคยมารับบริการแล้วมากกว่า 2 ครั้ง โปรดระบุจำนวนครั้ง.....

## ตอนที่ 2 คำชี้แจง

1. ขอให้ท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
2. ขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกของท่านที่ได้รับบริการจากการมาโรงพยาบาลครั้งนี้เท่านั้น
3. ขอให้ท่านตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ดังนี้
  1. ท่านพึงพอใจการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  2. ท่านพึงพอใจคำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  3. ท่านพึงพอใจ คำพูดที่เจ้าหน้าที่รับบัตรชั่งถามท่านเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  4. ท่านพึงพอใจการจัดบัตรคิวตรวจโรคเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  5. ท่านพึงพอใจ การให้คำแนะนำสถานที่ ของเจ้าหน้าที่เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  6. ท่านพึงพอใจ ระยะเวลาการทำบัตรและค้นประวัติ ที่ห้องบัตรเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  7. ท่านพึงพอใจ คำพูดที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรพูดกับท่าน เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  8. ท่านพึงพอใจ กิริยา มารยาทที่เจ้าหน้าที่ห้องบัตรแสดงต่อท่าน เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  9. ท่านพึงพอใจความเอาใจใส่ของพยาบาลที่มีต่อท่านเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  10. ท่านพึงพอใจการพูดจาของพยาบาลเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  11. ท่านพึงพอใจกิริยา มารยาทที่พยาบาลแสดงต่อท่านเพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด
  12. ท่านพึงพอใจระยะเวลาที่รอคอยเพื่อพบแพทย์เพียงใด
 

มากที่สุด    มาก    ปานกลาง    น้อย    น้อยที่สุด

13. ท่านพึงพอใจความสะอาดและความเป็นระเบียบของบริเวณที่รอรับบริการเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
14. ท่านพึงพอใจการถ่ายเทอากาศบริเวณที่รอรับบริการเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
15. ท่านพึงพอใจ จำนวนที่นั่งที่จัดไว้สำหรับผู้ป่วย เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
16. ท่านพึงพอใจการจัดคิวให้เข้าตรวจโรค เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
17. ท่านพึงพอใจ ความเอาใจใส่ของแพทย์ที่มีต่อท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
18. ท่านพึงพอใจ คำอธิบายของแพทย์เกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
19. ท่านพึงพอใจ การตอบข้อซักถามของแพทย์เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
20. ท่านพึงพอใจวิธีการตรวจรักษาของแพทย์เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
21. ท่านพึงพอใจระยะเวลาที่แพทย์ตรวจท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
22. ท่านพึงพอใจคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาลเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
23. ท่านพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจากป้ายประกาศ, บอร์ด, แผ่นพับ, วีดีโอ เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
24. ท่านพึงพอใจ ความรู้ที่ได้รับจากเสียงตามสายของโรงพยาบาล เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
25. ท่านพึงพอใจระยะเวลาที่รอรับยาเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
26. ท่านพึงพอใจคำแนะนำวิธีการใช้ยาที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องยาเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

27. ท่านพึงพอใจว่ายาที่ได้รับจะช่วยให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลงหรือหายได้ เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
28. ท่านพึงพอใจการพุดจาของเจ้าหน้าที่ห้องยาพุดกับท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
29. ท่านพึงพอใจการจัดคิวรอรับยาเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
30. ท่านพึงพอใจ สภาพเครื่องมือที่ใช้ตรวจรักษาท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
31. ท่านพึงพอใจ ความชัดเจนของป้ายบอกห้องต่างๆเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
32. ท่านพึงพอใจการจัดตำแหน่งห้องให้บริการต่างๆของโรงพยาบาลเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
33. ท่านพึงพอใจความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วมเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
34. ท่านพึงพอใจบริเวณที่ตั้งของถังขยะที่โรงพยาบาลจัดไว้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
35. ท่านพึงพอใจความสะอาดและความมิดชิดของถังขยะเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
36. ท่านพึงพอใจ ลักษณะการบริการน้ำดื่มของ โรงพยาบาลที่จัดไว้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
37. ท่านพึงพอใจ จำนวนแก้วน้ำที่มีไว้บริการเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
38. ท่านพึงพอใจ ความสะอาดของแก้วน้ำดื่มเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
39. ท่านพึงพอใจ ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในการรักษาพยาบาลครั้งนี้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
40. ท่านพึงพอใจการให้บริการ การรักษา พยาบาล โดยรวมเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการ ของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งได้รับจากโรงพยาบาลในครั้งนี้เท่านั้น ว่าโรงพยาบาลทำได้ดีแล้วหรือควรปรับปรุง อย่างไร

1. การแนะนำขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการทราบอย่างเข้าใจ  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
2. ขั้นตอนการทำบัตร  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
3. ขั้นตอนการตรวจ รักษา  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
4. ขั้นตอนการรับยา  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
5. กิริยา มารยาทของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
6. การพูดจาของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆกับผู้รับบริการ  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
7. การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับ หรือเสียงตามสาย  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
8. ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้ โทรทัศน์ โทรศัพท์  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
10. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
11. ความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำ-ห้องส้วม  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
12. ความเหมาะสมของที่ตั้งของห้องที่ให้บริการต่างๆ  
 ทำได้ดีแล้ว       ควรปรับปรุง.....
13. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....  
 .....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ  
ตามแนวทางพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล  
ชุดที่2 สำหรับผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยใน

คำชี้แจง

หมายเลขแบบสอบถาม

--	--	--

- แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ มีทั้งหมด 7 ข้อ  
ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการมีทั้งหมด 40 ข้อ  
ตอนที่ 3 ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการ มีทั้งหมด 13 ข้อ
- แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการพัฒนาคุณภาพบริการ  
ของโรงพยาบาล โดยวัดจากความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล  
คำตอบจะเป็นความรู้สึของแต่ละบุคคลซึ่งย่อมแตกต่างกันได้ จึงไม่มีถูก หรือผิด
- คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพยาบาลแต่อย่างใด  
ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด  
ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง
- เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบ  
ทุกข้อ หรือไม่ แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อเท่านั้นที่จะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางรัตติยาพร ประสาระเอ  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า  อนุปริญญา หรือเทียบเท่า  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ทำนา  รับจ้าง  
 ค้าขาย  รับราชการ  ไม่ได้ทำงาน

5. สถานภาพสมรส

โสด  สมรส  สมรสด้วยราชภัฏมหาสารคาม  แยก/หย่า / ม่าย

6. สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล

บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)  
 บัตรสุขภาพ  
 บัตรประกันสังคม  
 เบิกค่ารักษาพยาบาลได้  
 ชำระเงินเอง (ไม่มีสิทธิใดๆเลย)

7. ประสบการณ์ในการมารับบริการที่โรงพยาบาลนาเชือก

เคยมารับบริการแล้ว 1 ครั้ง ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2  
 เคยมารับบริการแล้วมากกว่า 2 ครั้ง โปรดระบุจำนวนครั้ง.....



## ตอนที่ 2 คำชี้แจง

1. ขอให้ท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ
  2. ขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านที่ได้รับบริการจากการมาโรงพยาบาลครั้งนี้เท่านั้น
  3. ขอให้ท่านตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพอใจของท่าน
1. ท่านพึงพอใจการต้อนรับของเจ้าหน้าที่เพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  2. ท่านพึงพอใจคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติขณะอยู่โรงพยาบาลเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  3. ท่านพึงพอใจในความรวดเร็วของการพยาบาลที่ได้รับเมื่อมาถึงห้องพักรักษาตัวครั้งแรกเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  4. ท่านพึงพอใจการให้คำแนะนำสถานที่ ของเจ้าหน้าที่เพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  5. ท่านพึงพอใจความเอาใจใส่ของพยาบาลที่มีต่อท่านเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  6. ท่านพึงพอใจการพูดจาของพยาบาลเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  7. ท่านพึงพอใจกิจกรรม มารยาทของพยาบาล ขณะให้การพยาบาลเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  8. ท่านพึงพอใจคำแนะนำในการปฏิบัติตัวที่ได้รับจากพยาบาลเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  9. ท่านพึงพอใจความนุ่มนวลของพยาบาลขณะให้การพยาบาลท่าน เพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  10. ท่านพึงพอใจในความกระตือรือร้นของพยาบาลที่ดูแลและช่วยเหลือท่าน เพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  11. ท่านพึงพอใจ เวลาที่แพทย์มาเยี่ยมตรวจในแต่ละวัน เพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด
  12. ท่านพึงพอใจ ความเอาใจใส่ของแพทย์ที่มีต่อท่านเพียงใด
 

มากที่สุด     มาก     ปานกลาง     น้อย     น้อยที่สุด

13. ท่านพึงพอใจ คำอธิบายของแพทย์เกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
14. ท่านพึงพอใจ การตอบข้อซักถามของแพทย์เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
15. ท่านพึงพอใจวิธีการตรวจรักษาของแพทย์เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
16. ท่านพึงพอใจระยะเวลาที่แพทย์ตรวจท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
17. ท่านพึงพอใจ ความรู้เกี่ยวกับสุขภาพจากป้ายประกาศ, บอร์ด, แผ่นพับ ที่มีไว้ เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
18. ท่านพึงพอใจความรู้ที่ได้รับทางเสียงตามสายของโรงพยาบาลเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
19. ท่านพึงพอใจการถ่ายเทอากาศภายในห้องพักเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
20. ท่านพึงพอใจความเงียบสงบภายในห้องพักเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
21. ท่านพึงพอใจความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพักเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
22. ท่านพึงพอใจความสะอาดของผ้าปูที่นอนเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
23. ท่านพึงพอใจความสะอาดของตู้ หรือ โต๊ะข้างเตียงเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
24. ท่านพึงพอใจว่ายาที่ใช้รักษาจะช่วยให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลงหรือหายได้ เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
25. ท่านพึงพอใจการบริการอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็น เช่น พัดลม น้ำร้อน ทิวีและอื่นๆเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
26. ท่านพึงพอใจ สภาพเครื่องมือที่ใช้ตรวจรักษาท่านเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

27. ท่านพึงพอใจการจัดห้องให้บริการต่างๆของโรงพยาบาลเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
28. ท่านพึงพอใจความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วมเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
29. ท่านพึงพอใจบริเวณที่ตั้งของถังขยะที่โรงพยาบาลจัดไว้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
30. ท่านพึงพอใจความสะอาดและความมิดชิดของถังขยะเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
31. ท่านพึงพอใจ ลักษณะการบริการน้ำดื่มของโรงพยาบาลที่จัดไว้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
32. ท่านพึงพอใจ จำนวนแก้วน้ำที่มีไว้บริการเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
33. ท่านพึงพอใจ ความสะอาดของแก้วน้ำดื่มเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
34. ท่านพึงพอใจรสชาติของอาหารที่โรงพยาบาลจัดให้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
35. ท่านพึงพอใจ การกำหนดเวลารับประทานอาหารของโรงพยาบาล เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
36. ท่านพึงพอใจความสะอาดของภาชนะที่ใส่อาหารเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
37. ท่านพึงพอใจระยะเวลา/ความเหมาะสม ที่ต้องนอนรักษาอยู่ที่โรงพยาบาลเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
38. ท่านพึงพอใจ ค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระในการรักษาพยาบาลครั้งนี้เพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
39. ท่านพึงพอใจการให้บริการ การรักษา พยาบาล โดยรวมเพียงใด  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด
40. การรักษาพยาบาลในครั้งนี ทำให้ท่านพึงพอใจที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลนี้อีก  
 มากที่สุด  มาก  ปานกลาง  น้อย  น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่อการบริการ ของโรงพยาบาล

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งได้รับจากโรงพยาบาลในวันนี้เท่านั้น ว่าโรงพยาบาลทำได้ดีแล้วหรือควรปรับปรุง อย่างไร

1. การดูแลต้อนรับผู้ป่วยและญาติเมื่อมาถึงห้องพักรักษาตัวครั้งแรก

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

2. การแนะนำการปฏิบัติตัวขณะอยู่โรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการทราบ

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

3. การเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วย อย่างทั่วถึง

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

4. แพทย์มาตรวจเยี่ยม ทุกวัน สม่ำเสมอ

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

5. กิริยามารยาทของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

6. การพูดจาของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆกับผู้รับบริการ

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

7. การให้ความรู้และคำแนะนำแก่ผู้รับบริการทางบอร์ด แผ่นพับ หรือเสียงตามสาย

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

8. ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในการดูแลรักษาผู้ป่วย

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

9. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เช่น น้ำดื่ม เตียงนอน พัดลม โทรศัพท์

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

10. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

11. ความสะอาดของอาคารสถานที่และห้องน้ำ-ห้องส้วม

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

12. ความเหมาะสมของที่ตั้งของห้องที่ให้บริการต่างๆ

ทำได้ดีแล้ว  ควรปรับปรุง.....

13. ข้อเสนอแนะอื่นๆ.....

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยเรื่องการศึกษาการพัฒนาคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาลตามแนวทางพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล  
ชุดที่ 3 สำหรับบุคลากรของโรงพยาบาล

คำชี้แจง

หมายเลขแบบสอบถาม

--	--	--

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ตามแนวทางพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลนาเชือก ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดมี 5 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบ มีทั้งหมด 6 ข้อ  
ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล มีทั้งหมด 35 ข้อ  
ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการของบุคลากรมีทั้งหมด 25 ข้อ  
ตอนที่ 4 อุปสรรคในการดำเนินงานมีทั้งหมด 5 ข้อ
3. คำตอบของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง
4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ หรือไม่ แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อเท่านั้นที่จะเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นางรัตติยาพร ประสาระเอ  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา  
สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปี

3. การศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา (ม. 6 / มศ.5 / ปวช.)

อนุปริญญา (ปวส.)

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

4. ตำแหน่งงาน

หัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างาน หรือหัวหน้าแผนก

เจ้าหน้าที่ระดับต่ำกว่าหัวหน้าฝ่าย หรือหัวหน้างาน หรือหัวหน้าแผนก

ลูกจ้าง

5. ตำแหน่งหน้าที่ (ในงานพัฒนาคุณภาพ)

v1

หัวหน้าทีมพัฒนาคุณภาพหรือผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพ  
หรือผู้ช่วยเหลือทีมพัฒนาคุณภาพ(Facilitatorc)

เจ้าหน้าที่ที่เป็นสมาชิกในทีม

ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกในทีม

6. ประสบการณ์ในการทำงาน (นับตั้งแต่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งเข้ารับราชการจนถึงปัจจุบัน)

ระยะเวลา.....ปี (เกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี)

v2

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคะแนนที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติ หรือเป็นจริงมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีการปฏิบัติ หรือเป็นจริงมาก  
 3 หมายถึง มีการปฏิบัติ หรือเป็นจริงปานกลาง  
 2 หมายถึง มีการปฏิบัติ หรือเป็นจริงน้อย  
 1 หมายถึง มีการปฏิบัติ หรือเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อ	กิจกรรมหรือการปฏิบัติ (ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล)	ระดับคะแนน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การประกันคุณภาพ (QA).....						v3 <input type="checkbox"/>
2.	ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างต่อเนื่อง (CQI).....						
3.	ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร(TQM) .....						
4.	ท่านได้รับการอบรมเกี่ยวกับเรื่อง พฤติกรรมบริการที่เป็นเลิศ (ESB).. .....						
5.	ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (HA).....						

ข้อ	กิจกรรมหรือการปฏิบัติ (ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล)	ระดับคะแนน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6.	ท่านได้ร่วมแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	.....	.....	.....	.....	.....	V4 <input type="checkbox"/>
7.	ท่านได้ร่วมวางแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
8.	ท่านได้ร่วมตัดสินใจในการกำหนดกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
9.	ท่านได้ร่วมปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	V5 <input type="checkbox"/>
10.	ท่านได้ร่วมประเมินผล การปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
11.	ท่านถูกเชิญให้ร่วมประชุมปรึกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
12.	การประสานงานกับเพื่อนร่วมงานระหว่างแผนกมีความราบรื่น.....	.....	.....	.....	.....	.....	
13.	ท่านได้รับความไว้วางใจและเป็นที่ปรึกษาให้แก่เพื่อนร่วมงานเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
14.	ท่านได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง โดยที่ไม่ได้ขอร้อง	.....	.....	.....	.....	.....	
15.	ท่านได้รับความเคารพและความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	





ข้อ	กิจกรรมหรือการปฏิบัติ (ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล)	ระดับคะแนน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่ สุด	
26.	ท่านได้รับการชี้แจง และมีความ เข้าใจในการทำงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....	v8 <input type="checkbox"/>
27.	ท่านได้รับความร่วมมือ / การช่วย เหลือในการทำงานพัฒนาคุณภาพ จากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
28.	ท่านได้รับการผลตอบแทนที่ เหมาะสมกับการทำงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
29.	ท่านทำงานพัฒนาคุณภาพด้วยความ เต็มใจโดยไม่มีใครบังคับ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
30.	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
31.	ห้องทำงานของท่านมีการตกแต่ง ภายในสวยงาม.....	.....	.....	.....	.....	.....	v9 <input type="checkbox"/>
32.	ห้องทำงานของท่านมีความสะอาด ปราศจากมลภาวะ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
33.	ห้องทำงานของท่านเป็นส่วน สะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
34.	มีวัสดุอุปกรณ์เหมาะสม เพียงพอใน การปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
35.	มีการจัดภูมิทัศน์ของสถานที่ทำงาน โดยใช้หลัก 5ส.อย่างต่อเนื่อง.....	.....	.....	.....	.....	.....	

### ตอนที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริการ

#### 3.1 การเตรียมการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงตามการรับรู้ของท่าน

- 5 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมาก  
 3 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงปานกลาง  
 2 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อย  
 1 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อ	การเตรียมการ	ระดับคะแนน					สำหรับผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด	
1.	ทีมผู้บริหาร / ผู้นำองค์กรกระตุ้นให้สมาชิกในองค์กรเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....	V10 <input type="checkbox"/>
2.	ท่านมีความตั้งใจและมุ่งมั่นในการทำงาน พัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....	
3.	องค์กรมีโครงสร้างการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพและมีผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพอย่างชัดเจน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
4.	องค์กรมีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพและมีกิจกรรมคุณภาพชัดเจน.....	.....	.....	.....	.....	.....	
5.	องค์กรมีทีมผู้ประสานงานคุณภาพที่มีความรู้ ความสามารถ มีความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่.....	.....	.....	.....	.....	.....	

## 3.2 การพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติ หรือตรงกับความเป็นจริงของท่าน

5 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมากที่สุด

4 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงมาก

3 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงปานกลาง

2 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อย

1 หมายถึง มีความถูกต้องหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อ	การพัฒนาและเรียนรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริการ	ระดับคะแนน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่ สุด	
							V11 <input type="checkbox"/>
1.	ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพที่ได้รับมาใช้ในการทบทวนวิธีการทำงาน.....						
2.	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายบทบาทหน้าที่ / ขอบเขตการทำงานของท่านได้.....						
3.	ท่านเข้าใจและสามารถอธิบายขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานของท่านได้.....						
4.	ท่านใช้ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับผลงานเป็นเป้าประสงค์ในการทำงาน.....						
5.	ท่านวิเคราะห์กระบวนการทำงานร่วมกับสมาชิกในหน่วยงานทุกคนโดยใช้หลักการประเมินตนเอง.....						



## 3.3 การทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และนำมาแก้ไขป้องกัน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติ หรือตรงกับความเป็นจริงของท่าน

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมากที่สุด  
 4 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงมาก  
 3 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงปานกลาง  
 2 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อย  
 1 หมายถึง มีการปฏิบัติหรือเป็นจริงน้อยที่สุด

ข้อ	การทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น และนำมาแก้ไขป้องกัน	ระดับคะแนน					สำหรับ ผู้วิจัย
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อยที่ สุด	
1.	ท่านนำแนวทางการป้องกันความ เสี่ยงและแก้ไขปัญหาในหน่วยงาน มากำหนดกิจกรรมการปฏิบัติงาน.....	.....	.....	.....	.....	.....	V12 <input type="checkbox"/>
2.	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น สอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์และ ปรัชญาของโรงพยาบาล.....	.....	.....	.....	.....	.....	
3.	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น โดยตระหนักถึงความต้องการของ ผู้รับผลงานเสมอ.....	.....	.....	.....	.....	.....	
4.	กิจกรรมการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น ระบุเวลาที่ชัดเจน ปฏิบัติได้และ ติดตามประเมินผลได้.....	.....	.....	.....	.....	.....	
5.	มีการติดตามประเมินผลกิจกรรมการ ปฏิบัติงานตามกำหนด และวางแผน แก้ไขปัญหาเป็นระยะๆ.....	.....	.....	.....	.....	.....	



**ตอนที่ 4 อุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล**

ท่านคิดว่ามีปัญหา หรืออุปสรรคด้านใดบ้าง ที่ขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการของ  
โรงพยาบาลนาเชือก โปรดแสดงความคิดเห็น โดยระบุลักษณะของปัญหาในหัวข้อต่อไปนี้

1) ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

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

2) ปัญหาด้านโอกาส หรือบทบาทการมีส่วนร่วมของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพของ  
โรงพยาบาล.....

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

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

3) ปัญหาด้านการบริหารงาน.....

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

4) ปัญหาด้านสภาพบรรยากาศในการทำงาน.....

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

5) ปัญหาอื่นๆ ได้แก่.....

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



**ภาคผนวก ข**  
**การทดสอบค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก**  
**ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

**1. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการ  
ผู้ป่วยนอก**

1.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งทดลอง  
ใช้กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลกันทรวิชัย แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์  
ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์  
แอลฟา (Alpha coefficient) ดังนี้

**RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

	Mean	Std Dev
VAR00001	6.4500	11.3068
VAR00002	3.7750	1.1206
VAR00003	4.2750	.6400
VAR00004	3.5500	1.1082
VAR00005	3.4750	1.5019
VAR00006	3.7500	.8697
VAR00007	3.5750	1.2788
VAR00010	3.6250	1.1477
VAR00011	3.8250	.9026
VAR00012	3.3500	.8638
VAR00013	3.8500	.8022
VAR00014	3.8750	.8224
VAR00015	3.4750	1.2192
VAR00016	3.4750	1.0374

	Mean	Std Dev
VAR00017	4.0500	.8149
VAR00018	3.2000	1.6204
VAR00019	4.3000	6.5797
VAR00020	3.2250	1.6406
VAR00021	3.0500	1.7387
VAR00022	3.1750	1.5995
VAR00023	3.3250	1.0473
VAR00024	2.7250	1.7973
VAR00025	3.6750	1.2687
VAR00026	3.9250	1.0715
VAR00027	3.7500	.8397
VAR00028	3.6000	1.1503
VAR00029	3.8750	.8224
VAR00030	3.2250	1.2907
VAR00031	3.2250	1.2907
VAR00032	2.9500	1.8250
VAR00033	3.2000	1.2649
VAR00034	2.9250	1.6233
VAR00035	3.0750	1.5752
VAR00036	7.8250	12.2451
VAR00037	3.0750	1.2066
VAR00038	3.0250	1.1433
VAR00039	4.1750	.8738
VAR00040	3.7250	.8161
VAR0008	3.3500	1.4060
VAR0009	3.8000	.8829

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.6944	2.7250	7.8250	5.1000	2.8716	.8104

Reliability Coefficients 40 items

Alpha = .8665 Standardized item alpha = .9890

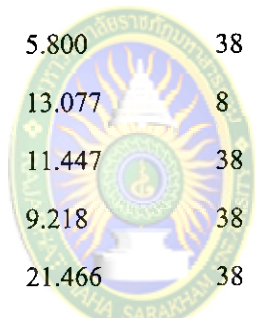
1.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งทดลองใช้กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลกันทรวิชัย แพนกผู้ป่วยนอก จำนวน 40 คน และนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ t-test ดังนี้

### Independent Samples Test

#### t-test for Equality of Means

	t	df	Sig. (2-tailed)
VAR00001	1.813	38	.078
VAR00002	7.964	38	.000
VAR00003	7.025	38	.000
VAR00004	10.782	38	.000
VAR00005	10.376	38	.000
VAR00006	11.052	38	.000
VAR00007	15.667	38	.000
VAR00008	25.682	38	.000
VAR00009	14.236	38	.000
VAR00010	13.069	38	.000
VAR00011	15.079	38	.000
VAR00012	1.890	38	.066
VAR00013	8.850	38	.000
VAR00014	9.218	38	.000
VAR00015	12.227	38	.000
VAR00016	10.126	38	.000
VAR00017	8.447	38	.000
VAR00018	11.142	38	.000
VAR00019	2.333	38	.025

	t	df	Sig. (2-tailed)
VAR00020	11.400	38	.000
VAR00021	21.443	38	.000
VAR00022	10.909	38	.000
VAR00023	6.061	38	.000
VAR00024	25.510	38	.000
VAR00025	10.302	38	.000
VAR00026	5.800	38	.000
VAR00027	13.077	8	.000
VAR00028	11.447	38	.000
VAR00029	9.218	38	.000
VAR00030	21.466	38	.000
VAR00031	21.466	38	.000
VAR00032	25.081	38	.000
VAR00033	21.354	38	.000
VAR00034	19.041	38	.000
VAR00035	18.417	38	.000
VAR00036	2.683	38	.011
VAR00037	12.903	38	.000
VAR00038	13.358	38	.000
VAR00039	2.975	38	.005
VAR00040	12.704	38	.000



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

## 2. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการผู้ป่วยใน

2.1 การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามผู้รับบริการผู้ป่วยใน ซึ่งทดลองใช้กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลกันทรวิชัยที่แผนกผู้ป่วยใน จำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ดังนี้

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev
VAR00001	3.7250	1.0619
VAR00002	3.7250	1.1544
VAR00004	3.7000	1.1140
VAR00005	3.8000	1.0908
VAR00006	3.9500	.9858
VAR00007	3.8250	1.0350
VAR00008	3.7000	1.0427
VAR00009	3.6750	1.2066
VAR00010	3.5250	1.0619
VAR00011	3.9500	.9858
VAR00012	3.9500	1.0115
VAR00013	3.9500	1.0115
VAR00014	3.9250	.9711
VAR00015	4.0000	1.0377
VAR00016	3.7000	1.0908
VAR00017	3.5000	1.2609
VAR00018	3.3000	1.1368
VAR00019	3.2000	1.0178
VAR00020	3.5250	1.0374

	Mean	Std Dev
VAR00021	3.5750	1.0595
VAR00022	3.5500	1.1082
VAR00023	3.6500	1.0013
VAR00024	3.1750	1.3939
VAR00025	3.6250	.9524
VAR00026	3.6500	1.2100
VAR00027	3.3000	1.1810
VAR00028	3.1500	1.1220
VAR00029	3.1000	1.1940
VAR00030	4.0500	4.7174
VAR00031	4.0750	.9167
VAR00032	3.2000	1.2649
VAR00033	3.1500	1.2310
VAR00034	3.5250	1.2808
VAR00035	3.4250	1.0350
VAR00036	3.5000	1.1094
VAR00037	3.1000	1.1048
VAR00038	3.7000	1.1810
VAR00039	3.5500	.9323
VAR00040	3.5500	1.1311

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.5975	3.1000	4.0750	.9750	1.3145	.0775

Reliability Coefficients 40 items

Alpha = .9665      Standardized item alpha = .9812

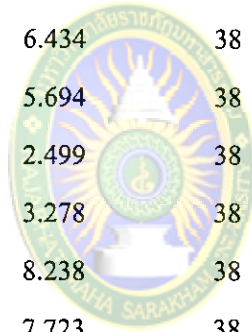
2.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามผู้รับบริการผู้ป่วยใน ซึ่งทดลองใช้กับผู้รับบริการในโรงพยาบาลกันทรวิชัย แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ t-test ดังนี้

### Independent Samples Test

#### t-test for Equality of Means

	t	df	Sig. (2-tailed)
VAR00001	7.859	38	.000
VAR00002	6.465	38	.000
VAR00003	7.278	38	.000
VAR00004	10.561	38	.000
VAR00005	6.839	38	.000
VAR00006	8.893	38	.000
VAR00007	10.216	38	.000
VAR00008	9.019	38	.000
VAR00009	7.594	38	.000
VAR00010	7.859	38	.000
VAR00011	5.530	38	.000
VAR00012	7.010	38	.000
VAR00013	9.992	38	.000
VAR00014	10.408	38	.000
VAR00015	15.248	38	.000
VAR00016	9.378	38	.000
VAR00017	4.652	38	.000
VAR00018	5.536	38	.000
VAR00019	3.536	38	.001
VAR00020	8.375	38	.000
VAR00021	7.906	38	.000

	t	df	Sig. (2-tailed)
VAR00022	7.603	38	.000
VAR00023	6.180	38	.000
VAR00024	2.834	38	.007
VAR00025	5.483	38	.000
VAR00026	8.082	38	.000
VAR00027	6.563	38	.000
VAR00028	6.434	38	.000
VAR00029	5.694	38	.000
VAR00030	2.499	38	.017
VAR00031	3.278	38	.002
VAR00032	8.238	38	.000
VAR00033	7.723	38	.000
VAR00034	9.948	38	.000
VAR00035	5.423	38	.000
VAR00036	2.418	38	.021
VAR00037	3.179	38	.003
VAR00038	2.926	38	.006
VAR00039	5.297	38	.000
VAR00040	6.327	38	.000



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University



### 3. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามสำหรับบุคลากร

3.1 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 ซึ่งทดลองใช้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกันทรวิชัยจำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ดังนี้

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev
V3.1	3.3250	1.0225
V3.2	3.2000	1.0427
V3.3	3.0250	1.1206
V3.4	3.7500	.8987
V3.5	3.5000	.8473
V4.10	4.1000	6.6092
V4.6	3.3000	1.2026
V4.7	3.0750	1.1633
V4.8	3.0500	1.3388
V4.9	3.5000	1.0377
V5.11	3.3750	1.1022
V5.12	3.3000	.9923
V5.13	3.2250	.9737
V5.14	3.2250	1.1206
V5.15	3.3750	.9251
V6.16	2.8000	1.2237
V6.17	3.2750	.8161
V6.18	3.4250	1.1522
V6.19	3.2500	.8987
V6.20	3.6500	.9753

	Mean	Std Dev
V7.21	3.9750	.6975
V7.22	3.6500	1.0990
V7.23	3.8500	.8638
V7.24	3.6250	.8969
V7.25	4.0750	1.0473
V8.26	3.5000	.9337
V8.27	3.4500	.9044
V8.28	3.4000	1.1503
V8.29	3.8750	.9658
V8.30	3.2250	.9195
V9.31	2.9500	1.0115
V9.32	3.6000	1.0328
V9.33	3.4250	.9842
V9.34	3.1500	.9487
V9.35	3.2250	.7675

N of Cases = 40.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.4200	2.8000	4.1000	1.3000	1.4643	.0966

Reliability Coefficients 35 items

Alpha = .8863      Standardized item alpha = .9526

3.2 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก ของแบบสอบถามบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 ซึ่งได้ทดลองใช้กับกลุ่มบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลกันทรวิชัยจำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ t-test แสดงดังนี้

## Independent Samples Test

## t-test for Equality of Means

	t	df	Sig. (2-tailed)
V3.1	6.360	38	.000
V3.2	7.610	38	.000
V3.3	6.049	38	.000
V3.4	4.868	38	.000
V3.5	6.343	38	.000
V4.6	7.162	38	.000
V4.7	7.248	38	.000
V4.8	7.130	38	.000
V4.9	5.058	38	.000
V4.10	1.930	38	.061
V5.11	5.506	38	.000
V5.12	4.775	38	.000
V5.13	4.600	38	.000
V5.14	4.219	38	.000
V5.15	4.330	38	.000
V6.16	10.825	38	.000
V6.17	4.498	38	.000
V6.18	5.736	38	.000
V6.19	4.868	38	.000
V6.20	2.815	38	.008
V7.21	3.299	38	.002

	t	df	Sig. (2-tailed)
V7.22	3.625	38	.001
V7.23	4.460	38	.000
V7.24	3.372	38	.002
V7.25	6.061	38	.000
V8.26	6.128	38	.000
V8.27	6.543	38	.000
V8.28	6.117	38	.000
V8.29	3.069	38	.004
V8.30	6.852	38	.000
V9.31	2.694	38	.010
V9.32	2.629	38	.012
V9.33	1.800	38	.429
V9.34	1.707	38	.096
V9.35	4.175	38	.000

3.3 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ซึ่งทดลองใช้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลกันทรวิชัยจำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ดังนี้

#### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Mean	Std Dev
V10.1	3.9250	1.0473
V10.2	4.0500	.7828
V10.3	3.5500	1.0610
V10.4	3.4500	1.0849
V10.5	3.3250	1.1183
V11.6	3.6000	1.1048

	Mean	Std Dev
V11.7	3.7000	1.0670
V11.8	3.7500	1.0561
V11.9	3.7250	1.0619
V11.10	3.4750	.9868
V11.11	3.9250	.9711
V11.12	3.8500	1.0013
V11.13	3.6750	1.0952
V11.14	3.6000	1.0813
V11.15	3.6000	1.2362
V12.16	3.5000	1.1094
V12.17	3.7750	.9737
V12.18	3.8250	.9842
V12.19	3.3750	1.1477
V12.20	3.2750	1.2192
V12.21	3.5000	1.0622
V12.22	3.7250	.9055
V12.23	3.3500	.9487
V12.24	3.7000	.9392
V12.25	3.2000	.8533

N of Cases = 40.0

Item Means	Mean	Minimum	Maximum	Range	Max/Min	Variance
	3.6170	3.2000	4.0500	.8500	1.2656	.0477

Reliability Coefficients 25 items

Alpha = .9666      Standardized item alpha = .9661

3.4 การวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตอนที่ 3 ซึ่งทดลองใช้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โรงพยาบาลกันทรวิชัยจำนวน 40 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ t-test ดังนี้

## Independent Samples Test

## t-test for Equality of Means

	t	df	Sig. (2-tailed)
V10.1	6.978	38	.000
V10.2	3.728	38	.001
V10.3	7.291	38	.000
V10.4	5.322	38	.000
V10.5	8.007	38	.000
V11.7	6.248	38	.000
V11.8	5.582	38	.000
V11.9	5.900	38	.000
V11.10	8.090	38	.000
V11.11	7.122	38	.000
V11.12	7.177	38	.000
V11.13	7.274	38	.000
V11.14	6.974	38	.000
V11.15	10.398	38	.000
V12.16	7.583	38	.000
V12.17	7.077	38	.000
V12.18	5.177	38	.000
V12.19	6.545	38	.000
V12.20	5.800	38	.000
V12.21	6.306	38	.000
V12.22	5.177	38	.000

V12.23	1.707	38	.096
V12.24	6.058	38	.000
V12.25	4.544	38	.000



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University