

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

เรื่อง

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี
สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้มารับบริการ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะ
3. คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด แต่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงในการให้บริการต่อผู้มารับบริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อคำถามตามความเป็นจริง

นางสาวปณัสยา เกติวงศ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. ภูมิลำเนาของผู้มาใช้บริการ

() กรุงเทพฯ/ปริมณฑล

() ต่างจังหวัด

2. ระยะเวลาการรอคอยต่อครั้ง ณ จุดชำระเงิน

() น้อยกว่า 30 นาที

() ตั้งแต่ 30 นาทีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. จำนวนครั้งในการรับบริการ

() มาใช้บริการครั้งแรก

() มาใช้บริการ 2-5 ครั้ง

() มาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบัน

สุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง การให้คะแนนเกี่ยวกับความคาดหวังนี้ จะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ และให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาตอบจากความเป็นจริง โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ความคาดหวังมากที่สุด	5	คะแนน
ความคาดหวังมาก	4	คะแนน
ความคาดหวังปานกลาง	3	คะแนน
ความคาดหวังน้อย	2	คะแนน
ความคาดหวังน้อยที่สุด	1	คะแนน

ข้อ	ข้อความที่	ระดับคะแนน				
		5	4	3	2	1
	ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ					
1	การออกใบเสร็จรับเงินมีความระมัดระวังและรอบคอบ					
2	การออกใบเสร็จจะมีการเรียกชื่อผู้รับใบเสร็จทุกครั้ง					
3	การคิดคำนวณเงินที่จะต้องจ่ายไม่มีความผิดพลาด					
4	การทอนเงินไม่มีความผิดพลาด					
5	การส่งใบเสร็จรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ					
	ด้านความความสะดวกในการรับบริการ					
1	เมื่อท่านประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและเต็มใจ					
2	ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำเป็นอย่างดีต่อการให้บริการ					
3	เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ป่วย					
4	มีที่นั่งรอเพียงพอในการรอรับบริการ กรณีต้องรอรับบริการ					
ข้อ	ข้อความที่	ระดับคะแนน				

		5	4	3	2	1
	ด้านความความสะดวกในการรับบริการ (ต่อ)					
5	ความสะอาดของสถานที่รับบริการ ไม่ร้อนและไม่อึดอัด					
6	สถานที่ให้บริการชำระเงินที่มีความสะดวกเพียงพอ					
7	สถานที่ให้บริการสามารถหาได้ง่าย และเห็นชัดเจน					
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
1	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนในการชำระเงินอย่างถูกต้อง					
2	มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกต่อการปฏิบัติ					
3	มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
4	มีเวลาในการชำระเงินรวดเร็ว					
5	ท่านได้รับการภายใต้ระยะเวลาที่ใกล้เคียงกับผู้อื่น					
6	ได้รับการโดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และเท่าเทียมกัน					
7	ท่านได้รับการตามบัตรคิวไม่มีการลัดคิว					
	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ					
1	ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีเป็นประจำ					
2	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับบริการที่นี่					
3	ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับหรือได้ยินเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีมีมากเพียงพอ					
4	มีการให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน					

ข้อ	ข้อความที่	ระดับคะแนน
-----	------------	------------

		5	4	3	2	1
	ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการชำระเงินเป็นอย่างดี เช่น มีการช่วยเหลือและแสดงความมีน้ำใจ					
2	มีการเรียกชื่อด้วยเสียงที่สุภาพ ชัดเจน					
3	เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย					
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
	ด้านค่าใช้จ่าย					
1	ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ					
2	ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้					
3	ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียคุ้มค่ากับการมารับบริการ					
4	ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยเลือกตอบเพียง 3 อันดับแรกที่ท่าน

คิดว่าควรปรับปรุงมากที่สุดและให้ใส่อันดับที่ควรปรับปรุงมากที่สุด เป็น 1, 2 และ 3 ตามลำดับ)

1. ปัญหาที่ท่านพบเห็นอื่น ๆ

- 1. ไม่มีการแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ
- 2. ไม่มีการเรียกชื่อเข้ารับใบเสร็จทำให้ล่าช้า
- 3. สถานที่คับแคบ หายาก ไม่เพียงพอ
- 4. ไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ
- 5. เจ้าหน้าที่หน้าบึ้ง พุดจาไม่ไพเราะ
- 6. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ
- 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน
- 8. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลมากนัก

2. ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต

- 1. ควรแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ
- 2. ควรมีการเรียกชื่อเข้ารับใบเสร็จทุกครั้ง
- 3. ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สวยงาม และหาได้ง่าย
- 4. ควรเขียนขั้นตอนการให้บริการไว้ที่หน้าจุดให้บริการด้วยอักษรตัวใหญ่ หรือมีเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน
- 5. ปรับปรุงเจ้าหน้าที่โดยให้มีการติดบอร์ดเจ้าหน้าที่ดีเด่น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ดี เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน
- 6. มีใบประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กับผู้ป่วยประเมินทุกสัปดาห์
- 7. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ เป็นต้น

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และหนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ/
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี คำแหง หัวหน้าสาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณ วิทยาเขตนนทบุรี
2. รองศาสตราจารย์สุชาติ นวกวงษ์ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. นางสาวปรานอม ผาสุขกาย เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 8 สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

ภาคผนวก ง
แสดงค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

แสดงค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

1. ค่าที่แสดงไว้ในผลการตรวจสอบแบบสอบถามแต่ละข้อมีความหมาย ดังนี้

- | | | |
|----|---------|---|
| +1 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี |
| 0 | หมายถึง | ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าแบบสอบถามวัดได้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี |
| -1 | หมายถึง | ผู้ผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าแบบสอบถามวัดได้ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี |

2. แบบสอบถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.6 ขึ้นไป ถือว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่ามี ความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี และมีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสูง สามารถนำไปใช้เป็นแบบสอบถามสำหรับการศึกษาวิจัยได้

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบัน
สุขภาพเด็กแห่งชาติติมหาราชิณี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข

ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ / คนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ				
1. การออกไปเสิร์ฟรับเงินมีความระมัดระวังและรอบคอบ	+1	0	+1	0.6
2. การออกไปเสิร์ฟจะมีการเรียกชื่อผู้รับไปเสิร์ฟทุกครั้ง	+1	+1	+1	1.0
3. การคิดคำนวณเงินที่จะต้องจ่ายไม่มีความผิดพลาด	+1	+1	0	0.6
4. การทอนเงินไม่มีผิดพลาด	+1	+1	+1	1.0
5. การส่งไปเสิร์ฟรับเงินถูกต้องกับชื่อผู้รับบริการ	+1	+1	0	0.6
ด้านความความสะดวกในการรับบริการ				
1. เมื่อท่านประสบปัญหาในเรื่องต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยความยินดีและเต็มใจ	+1	+1	+1	1.0
2. ท่านได้รับการดูแลและคำแนะนำเป็นอย่างดีต่อการให้บริการ	+1	+1	+1	1.0
3. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการบริการความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ป่วย	+1	0	+1	0.6
4. มีที่นั่งรอเพียงพอในการรอรับบริการ กรณีต้องรอรับบริการ	+1	0	+1	0.6
5. ความสะอาดของสถานที่รับบริการ ไม่ร้อน และไม่อึดอัด	+1	+1	0	0.6
6. สถานที่ให้บริการชำระเงินที่มีความสะดวกเพียงพอ	+1	+1	+1	1.0
7. สถานที่ให้บริการสามารถหาได้ง่าย และเห็นชัดเจน	+1	+1	+1	1.0
ด้านขั้นตอนการให้บริการ				
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการชำระเงินด้วยอัธยาศัยที่ดี	+1	0	+1	0.6
2. มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ง่ายต่อการปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.0
3. มีความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	0	0.6
4. มีเวลาในการชำระเงินรวดเร็ว	+1	+1	+1	1.0

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ / คนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
5. ท่านได้รับการภายใต้ระยะเวลาที่ใกล้เคียงกับผู้อื่น	+1	+1	0	0.6
6. ได้รับการโดยไม่แบ่งฐานะ อาชีพ และเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1.0
7. ท่านได้รับการตามบัตรคิวไม่มีการลัดคิว	+1	0	+1	0.6
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ				
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็ก แห่งชาติมหาราชินีเป็นประจำ	+1	+1	+1	1.0
2. ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ มหาราชินี ทำให้ท่านตัดสินใจเข้ารับบริการที่นี่	+1	+1	+1	1.0
3. ข้อมูลข่าวสารที่ท่านได้รับหรือได้ยินเกี่ยวกับสถาบัน สุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีมีมากเพียงพอ	+1	0	+1	0.6
4. มีการให้คำแนะนำและความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ ในจุดต่าง ๆ อย่างชัดเจน	+1	0	+1	0.6
ด้านพฤติกรรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการชำระเงินเป็นอย่างดี เช่น มีการช่วยเหลือและแสดงความมีน้ำใจ	+1	+1	0	0.6
2. มีการเรียกชื่อด้วยเสียงที่สุภาพ ชัดเจน	+1	+1	+1	1.0
3. เจ้าหน้าที่พูดสุภาพกับผู้ป่วย	+1	+1	0	0.6
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	1.0
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	0	+1	+1	0.6
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1.0
ด้านค่าใช้จ่าย				
1. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียไปเหมาะสมกับการให้บริการ	+1	+1	+1	1.0
2. ค่าใช้จ่ายในการรับบริการสามารถชำระได้	+1	+1	+1	1.0
3. ค่าใช้จ่ายที่ท่านเสียคุ้มค่ากับการมารับบริการ	+1	+1	+1	1.0
4. ค่าใช้จ่ายไม่สูงเกินไป	+1	+1	+1	1.0

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยเลือกตอบเพียง 3 อันดับแรก ที่ท่าน
คิดว่าควรปรับปรุงมากที่สุดและให้ใส่อันดับที่ควรปรับปรุงมากที่สุด เป็น 1, 2 และ 3
ตามลำดับ)

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ / คนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
ปัญหาที่ท่านพบเห็นอื่น ๆ				
1. ไม่มีการแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ	+1	+1	0	0.6
2. ไม่มีการเรียกชื่อเข้ารับใบเสร็จทำให้ล่าช้า	+1	+1	+1	1.0
3. สถานที่คับแคบ หายาก ไม่เพียงพอ	+1	+1	0	0.6
4. ไม่เข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	+1	+1	+1	1.0
5. เจ้าหน้าที่หน้าบั๊ง พูดยาไม่ไพเราะ	0	+1	+1	0.6
6. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	1.0
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เท่าเทียมกัน	+1	+1	0	0.6
8. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลมากนัก	+1	+1	+1	1.0
ข้อเสนอแนะสำหรับปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในอนาคต				
1. ควรแจ้งสิทธิการรับบริการ เช่น บัตร 30 บาท, ราชการ, ประกันสังคม ฯลฯ	+1	0	+1	0.6
2. ควรมีการเรียกชื่อเข้ารับใบเสร็จทุกครั้ง	+1	+1	+1	1.0
3. ปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สวยงาม และหาได้ง่าย	+1	+1	+1	1.0
4. ควรเขียนขั้นตอนการให้บริการไว้ที่หน้าจุดให้บริการด้วย อักษรตัวใหญ่หรือมีเจ้าหน้าที่อธิบายได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1.0
5. ปรับปรุงเจ้าหน้าที่โดยให้มีการติดบอร์ดเจ้าหน้าที่ดีเด่น และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการไม่ดี เพื่อเป็นแรงจูงใจ ในการทำงาน	+1	+1	+1	1.0
6. มีใบประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กับผู้ป่วยประเมิน ทุกสัปดาห์	+1	+1	0	0.6
7. ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลให้มากขึ้น เช่น แผ่นพับ	+1	+1	+1	1.0

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นางสาวปณัสยา เกติวงศ์
วัน เดือน ปี ที่อยู่ปัจจุบัน	11 มีนาคม 2497 15 – 17 ซอยรัชดาภิเษก 35 ถนนรัชดาภิเษก บางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
สถานที่ทำงาน	ฝ่ายการเงินและบัญชี สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2550	ปริญญาโท ศสม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา