



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

300

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการ
ของโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี

คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ส่วนที่ 3 ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาล
รัฐและเอกชน

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ
และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการผู้ป่วยนอก

2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริงเพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาการบริการเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้เรียน

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา/ปวช.

4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

301

4. สถานภาพสมรส

- | | |
|---|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. โสด | <input type="checkbox"/> 2. สมรส |
| <input type="checkbox"/> 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | |

5. อาชีพ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. เกษตรกร/รับจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย | <input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน |

6. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เกิน 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 – 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 – 20,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 20,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 30,001 – 40,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 40,001 บาทขึ้นไป |

7. ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี | <input type="checkbox"/> 2. นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี |
| <input type="checkbox"/> 3. ต่างจังหวัด | |

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก | <input type="checkbox"/> 2. มีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง |
| <input type="checkbox"/> 3. ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร | <input type="checkbox"/> 4. บริการรวดเร็วทันใจ |
| <input type="checkbox"/> 5. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ | <input type="checkbox"/> 6. ส่งต่อมา จากที่อื่น |
| <input type="checkbox"/> 7. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี | <input type="checkbox"/> 8. อื่น ๆ ระบุ..... |

2. ท่านได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาหรือไม่

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เคยได้รับ | <input type="checkbox"/> 2. ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ |
| <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ และเข้าใจดี | |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3. ท่านมีสิทธิการรักษาพยาบาลอย่างไร

- 1. ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง
- 2. เบิกกองทุนประกันสังคม
- 3. เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- 4. เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า
- 5. ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์
- 6. อื่น ๆ ระบุ.....

4. ระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ

- 1. น้อยกว่า 30 นาที
- 2. 30 นาที – 1 ชั่วโมง
- 3. 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ส่วนที่ 3 ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ				
	1	2	3	4	5
การบริการคือกิจกรรมของบุคลากร					
1. การประชาสัมพันธ์และต้อนรับ					
2. การรักษาพยาบาล					
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย					
4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์					
5. ความสามารถในการวินิจฉัยโรค					
6. ผลการตรวจรักษา					
7. ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

303

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจให้บริการ				
	1	2	3	4	5
ราคาการบริการ					
1. ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เทียบกับควมคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ					
2. ค่าแพทย์ ค่ารักษา ค่ายา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ แล้วดูดีกว่า					
3. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ					
4. อัตราค่าบริการอื่น ๆ เช่น เอ็กซเรย์ ตรวจแลป ทำแผล ฯลฯ มีความเหมาะสม					
5. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเหมาะสม					
ช่องทางการบริการ					
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน					
2. บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม					
3. พื้นที่ให้บริการจอดรถสะดวก					
4. ความสะดวกในการเดินทาง					
5. มีการจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ					
การส่งเสริมการบริการ					
1. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และการรักษา					
2. ป้ายโฆษณา และเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่					
3. แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์					
4. การจัดสัมมนาวิชาการให้กับผู้ที่เคยใช้บริการ					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน รักษาตัวในโรคต่าง ๆ มีพอเพียง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

304

การตัดสินใจ	ระดับการตัดสินใจใช้บริการ				
	1	2	3	4	5
บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำในการรับบัตรคิวเพื่อรอขึ้นบัตร					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ความยิ้มแย้มมีมารยาท และอัธยาศัยในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง					
ลักษณะทางกายภาพการบริการ					
1. อุปกรณ์ทางการแพทย์					
2. ความสะอาดของเครื่องมือ					
3. ความพร้อมของการให้บริการของแพทย์					
4. ตัวอาคารโรงพยาบาล					
5. ห้องนำภายในโรงพยาบาล					
กระบวนการให้บริการ					
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน					
2. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
3. ท่านได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก					
4. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง					
5. มีการจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 4 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ใน จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 5 หมายถึง มากที่สุด 4 หมายถึง มาก 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ				
	1	2	3	4	5
ด้านความสะดวก					
1. ความเพียงพอของเก้าอี้ และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ					
2. ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบจุดที่ให้บริการต่าง ๆ					
3. ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน					
4. บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ					
5. บริการด้านอาหารว่าง					
ด้านการติดต่อสื่อสาร					
1. ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ					
2. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ					
3. การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ					
4. ด้านประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านต่างๆ					
5. มีจุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ					
ด้านความสามารถ					
1. ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ					
2. ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรค					
3. ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านในการดูแลตนเอง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

306

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ				
	1	2	3	4	5
4.มีความรู้และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้เครื่องมือในทางการแพทย์					
5.มีความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของโรค					
ด้านความสุภาพ					
1. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน					
2. ความยิ้มแย้มแจ่มในของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการแก่ท่าน					
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงความนับถือต่อท่าน เช่น เรียกท่านโดยใช้สรรพนาม คุณ ป้า ลุง					
4. ให้ความดูแลใส่ใจเหมือนกับญาติของตนเอง					
5.เจ้าหน้าที่ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
ด้านความน่าเชื่อถือ					
1. ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาของโรงพยาบาล					
2. การประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล					
3. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่การให้บริการแก่ท่าน					
4.มีความรับผิดชอบต่อการรักษาพยาบาล					
5.มีจรรยาบรรณด้านรักษาต่อผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกัน					
ด้านความคงเส้นคงวา					
1. ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของโรงพยาบาล					
2. การใช้บริการตามที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้จริง					
3. การให้บริการแก่ท่านตรงเวลาตามที่ได้นัดหมายไว้					
4. การแข่งคิวในการเข้าตรวจ					
5.ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เอาเปรียบคนไข้คนอื่นๆ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

307

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ				
	1	2	3	4	5
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว					
1. ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์					
3. ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4. มีความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง					
5. มีเจ้าหน้าที่ให้การบริการรวดเร็วและเพียงพอ					
ด้านความปลอดภัย					
1. ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วย					
2. การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายแก่ผู้ใช้บริการในบริเวณโรงพยาบาล					
3. การป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถามชื่อ – สกุลของผู้ป่วยก่อนฉีดยา เพื่อป้องกันการฉีดยาผิดคน					
4. ความสะอาดของห้องน้ำและจุดบริการน้ำดื่ม					
5. มีบันไดหนีไฟและประตูฉุกเฉิน					
ด้านลักษณะภายนอก					
1. ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบของโรงพยาบาล					
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอกของเจ้าหน้าที่					
3. ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการให้บริการ					
4. ความสะอาดของนั่งรอสำหรับคนป่วย					
5. ความเหมาะสมของแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

308

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจต่อบริการ				
	1	2	3	4	5
ด้านความเข้าใจลูกค้า					
1. การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งผลการตรวจทางไปรษณีย์					
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการเจ็บป่วยและความต้องการของท่าน					
3. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน					
4. ให้ความสนใจสอบถามอาการเบื้องต้น					
5. ควรให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการบริการผู้ป่วยนอก

สิ่งใดที่ทำให้ท่านรู้สึกพอใจมากที่สุดในการรับบริการจากโรงพยาบาล เพราะเหตุใด

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

สิ่งใดที่ทำให้ท่านรู้สึกไม่พึงพอใจเลยในการรับบริการจากโรงพยาบาล เพราะเหตุใด

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

ท่านคิดว่าโรงพยาบาลที่ให้บริการดีตามความคาดหวังของท่านควรเป็นอย่างไร

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

ขอขอบคุณในการตอบสอบถาม (ผู้จัดทำ)