

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

การรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 การรับรู้ต่อการจัดบริการ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ () 1. น้อยกว่า 15 ปี () 2. 16-30 ปี () 3. 31-45 ปี

() 4. 46 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา () 3. อุดมศึกษา

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() 1. โสด () 2. สมรส () 3. หม้าย () 4. หย่า

5. อาชีพ

() 1. กำลังศึกษา () 2. รับราชการ () 3. พนักงาน/รับจ้าง

() 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท () 2. 5,001 – 10,000 บาท

() 3. 10,001 – 15,000 บาท () 4. มากกว่า 15,000 บาท

ตอนที่ 2 การรับรู้ต่อการจัดบริการ

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ตรงกับข้อคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

- | | | | | |
|---|-------|------------|---------|--|
| 5 | คะแนน | มากที่สุด | หมายถึง | ท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดหลังจากได้รับบริการ |
| 4 | คะแนน | มาก | หมายถึง | ท่านรู้สึกพึงพอใจมากหลังจากได้รับบริการ |
| 3 | คะแนน | ปานกลาง | หมายถึง | ท่านรู้สึกพึงพอใจปานกลางหลังจากได้รับบริการ |
| 2 | คะแนน | น้อย | หมายถึง | ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อยหลังจากได้รับบริการจาก |
| 1 | คะแนน | น้อยที่สุด | หมายถึง | ท่านรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดหลังจากได้รับบริการ |

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสถานที่					
1. สถานที่ยื่นทำบัตรมีความเหมาะสม ไม่คับแคบ					
2. จุดรอตรวจมีที่นั่งสะดวก สะอาด และเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
3. การจัดสถานที่ที่มีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน					
4. ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอ กับจำนวนผู้รับบริการ					
5. ที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ					
ด้านบุคลากร					
6. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้บริการด้วย อธิษาศัยไมตรี ทำที่ที่ อิ่มแ่มแจ่มใส					
7. พยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ					
8. พยาบาลพร้อมให้บริการตรวจรักษาท่าน					
9. เจ้าหน้าที่ห้องยามีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ					

ด้านวัตถุประสงค์					
10. แบบฟอร์มการกรอกประวัติทำบัตรประจำตัวผู้ป่วย มีความชัดเจน					
11. .ป้าย บอร์ดความรู้ มีเพียงพอและแสดงในที่ชัดเจน					
ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12. ห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษา เช่น ปรอทวัดไข้ ไม้กดลิ้น ไฟฉาย อย่างเพียงพอ สะอาด ใช้การได้ดี					
13. งบประมาณมีความเหมาะสม มีคำแนะนำชัดเจน					
14. มีใบเสร็จรับเงิน ในการรับชำระเงิน ครบถ้วน					
ด้านขั้นตอนการบริการ					
15. พยายามให้การซักประวัติ ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด					
16. ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไป					
17.การรับยามีการจัดลำดับไม่มีการแซงคิว					
18. ระยะเวลาในการรับยาไม่นานเกินไป					
19. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นานเกินไป					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นความพึงพอใจต่อการบริการ

คำชี้แจง โปรดขีดเครื่องหมาย / ตรงกับข้อความที่ท่านเลือก

หลังจากที่ท่านรับบริการแล้วท่านพึงพอใจระดับใด โดยมีความหมายในการตัดสินใจ ดังนี้

- 5 คะแนน มากที่สุด หมายถึงท่านรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดหลังจากได้รับบริการ
- 4 คะแนน มาก หมายถึงท่านรู้สึกพึงพอใจมากหลังจากได้รับบริการ
- 3 คะแนน ปานกลาง หมายถึงท่านรู้สึกพึงพอใจปานกลางหลังจากได้รับบริการ
- 2 คะแนน น้อย หมายถึงท่านรู้สึกพึงพอใจน้อยหลังจากได้รับบริการจาก
- 1 คะแนน น้อยที่สุด หมายถึงท่านรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดหลังจากได้รับบริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<u>ด้านความสะดวก</u>					
1.ท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งนี้					
2. การจัดบริเวณสถานที่เป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกจุดให้บริการต่าง ๆ ชัดเจน					
3. ในอาคารสถานที่ของศูนย์ฯ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
4. ศูนย์มีที่พักรถและเก้าอี้เพียงพอสำหรับการคอยรับบริการ					
5. ศูนย์มีระบบบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับเข้ารับการตรวจโดยไม่มีรถแข่งคิว					
6. การให้บริการของห้องบัตรของศูนย์มีความรวดเร็ว					
7.การให้บริการของห้องการเงินมีความรวดเร็ว					
8. การให้บริการของห้องจ่ายยามีความสะดวกและ					

ถูกต้อง					
---------	--	--	--	--	--

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการประสานการบริการ					
9. กรณีผู้ป่วยอาการหนัก เจ้าหน้าที่ของศูนย์ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้น โดยไม่ต้องรอคิว					
10. พยาบาลให้ความสนใจดูแลและให้การรักษาพยาบาลได้ ถูกต้องตรงกับสภาพเจ็บป่วยของท่าน					
11. เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการประสานการทำงานดี					
ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติ					
12. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำที่สุภาพต่อท่าน					
13. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และสนใจในการตรวจรักษาท่าน					
ด้านข้อมูลที่ได้รับ					
14. ท่านได้รับคำแนะนำในการรับบริการขั้นตอนต่างๆ					
15. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายชัดเจน					
16. พยาบาลให้เวลาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของท่าน					
17. ท่านพอใจการอธิบายเกี่ยวกับโรค อาการของโรค และ ขั้นตอนการรักษาพยาบาล					
18. ท่านได้รับความรู้จากเอกสาร แผ่นพับของศูนย์ที่แจกให้					
19. วิธีการอธิบายการใช้ยาจากเจ้าหน้าที่ห้องยาละเอียดชัดเจน					

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
กิตติกรรมประกาศ.	III
สารบัญ	IV
สารบัญตาราง	VI
สารบัญภาพ	X
บทที่ 1	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	4
สมมติฐานในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	76

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	87
ประวัติผู้วิจัย	93

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	32
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง	
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านสถานที่	
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านบุคลากร	
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านวัสดุอุปกรณ์	
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการบริการ	
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง	
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านการประสานการบริการ	
10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านอภัยสั้ยและการให้เกียรติ	
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	
12 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการจำแนกตามลักษณะบุคคล	
13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ	

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ	46
15 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่ด้วยวิธี LSD	47
16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา	48
17 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา	49
18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ	50
19 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ	51
20 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ ด้วยวิธี LSD	52
21 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ ด้านบุคลากร ด้วยวิธี LSD	53
22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้	54
23 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้	55

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
24 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพ	56
25 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามสถานภาพ	57
26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ	58
27 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	59
28 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามอายุ	60
29 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	61
30 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามระดับการศึกษา	62
31 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามอาชีพ	63
32 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามอาชีพ	64
33 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้	65
34 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้	66
35 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของศูนย์บริการ สาธารณสุขชนบทพะเยา จังหวัดพะเยา จำแนกตามรายได้	67

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
36 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพะยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพ	68
37 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านสถานที่กับ ความพึงพอใจต่อการบริการ	69
38 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านบุคลากร กับความพึงพอใจต่อการบริการ	70
39 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ กับความพึงพอใจต่อการบริการ	71
40 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านขั้นตอน การบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ	72
41 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการ โดยรวมกับ ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม	73

สารบัญญภาพ

รูปภาพ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ	10
3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	13