

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง

การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชน  
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก

.....

### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามมี 3 ตอน คือ
  - 1.1 ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการ
  - 1.2 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก
  - 1.3 ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป
  
2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านพิจารณาถึงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก และตอบให้ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษาทางวิชาการ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น แต่จะเป็นประโยชน์เฉพาะทางการศึกษา จึงขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

นางสาวมณีรัตน์ แก้วแสนสาย  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา



## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลรัตนเวช(เด็ก)

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงจากความคิดเห็นของท่าน

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ฝ่ายประชาสัมพันธ์</b>					
1. การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น					
2. มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ					
3. การให้คำแนะนำทำบัตรก่อนตรวจ					
4. บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว					
5. การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ชัดเจน					
6. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ					
<b>ฝ่ายการเงิน</b>					
7. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก					
8. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล					
9. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก(เช่น ตัวแทนประกันหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)					
10. ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว เอกสารครบถ้วนถูกต้อง					
11. อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว					
<b>ฝ่ายเภสัชกรรม</b>					
12. อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง					
13. อธิบายวิธีการใช้ยาอย่างละเอียด					
14. ติดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุ ไว้อย่างชัดเจน					
15. บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว					

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.เภสัชกรตรวจยาที่จัดก่อนจ่ายให้ผู้ป่วยทุกครั้ง					
<b>ฝ่ายการพยาบาล</b>					
17.พยาบาลได้ขออนุญาตหรือบอกท่านก่อนให้บริการทุกครั้ง					
18.พยาบาลให้บริการฉีดยาและการดูแลหลังการฉีดยา					
19.พยาบาลให้บริการทำแผลและการให้น้ำเกลือ					
20.การดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาที่นอนรักษาตัว					
21.การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้					
22.ให้การบริการพยาบาลและการดูแล โดยไม่แสดงอาการรังเกียจ					
23.พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ					
24.การบริการช่วยเช็ดตัวและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ					
<b>ฝ่ายกุมารแพทย์</b>					
25.แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง					
26.แพทย์การอธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของท่านหลังการตรวจ					
27.แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง					
28.แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน(กรณีผู้ป่วยนอก)					
29.แพทย์ให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ					

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.แพทย์ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการรักษาได้อย่างชัดเจน					
31.แพทย์เขียนรายงานการรักษาของแพทย์ในเอกสารที่ท่านต้องการชัดเจนและรวดเร็ว(เช่น ใบรับรองแพทย์ ใบเคลม ใบแฟ็ก 1+2)					
32.แพทย์ให้บริการในการตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ					
<b>ฝ่ายสนับสนุนบริการ</b>					
33. พนักงานแต่งกายสะอาด					
34. บริการส่งอาหารตรงเวลาของผู้รับบริการ					
35. พนักงานจัดตกแต่งอาหารให้น่ารับประทาน					
36. พนักงานปรุงอาหารได้ถูกสุขลักษณะ					
37. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ					
38. การให้บริการของแผนกนำส่ง (ผู้เข็นรถรับส่งผู้ป่วย)รวดเร็วและสุภาพ					
39. พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ					
40. พนักงานแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักอย่างสม่ำเสมอ					

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ .....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ความสอดคล้องและความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของภาษา ความเหมาะสม สอดคล้องกับเนื้อหา และ  
วัตถุประสงค์ของการนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล  
รัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยใช้เกณฑ์ดังนี้

- คะแนน +1 เมื่อมีข้อความมีความเหมาะสมและตรงกับจุดประสงค์หรือประเด็น  
ที่ดัดแปลงการถามในแต่ละด้าน
- คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความเหมาะสมและตรงกับจุดประสงค์หรือประเด็น  
ที่ต้องการถามในแต่ละด้าน
- คะแนน -1 เมื่อข้อความไม่เหมาะสมและไม่ตรงกับจุดประสงค์หรือประเด็นที่  
ต้องการถามในแต่ละด้าน

บันทึกการพิจารณาและความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านในแต่ละข้อ แล้วนำไป  
หาค่าดัชนีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์  
ของการนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก)  
พิษณุโลก แล้วคิดแบบสอบถามที่มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ตั้งแต่ 0.50 นำไปใช้ในแบบ  
สอบถาม ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่า IOC คือนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญ  
มาเฉลี่ย เรียกว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องกันระหว่างข้อแบบสอบถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์  
โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

เมื่อ IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ



## ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าสอดคล้อง (IOC)

(IOC : item – objective Congruence)

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
<b>ฝ่ายประชาสัมพันธ์</b>						
1. การต้อนรับด้วยความกระตือรือร้น	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
2. มีใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาไพเราะ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
3. การให้คำแนะนำทำบัตรก่อนตรวจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
4. บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
5. การให้ข้อมูลและตอบคำถามได้ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
6. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
<b>ฝ่ายการเงิน</b>						
7. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับราคาห้องพัก	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
8. การชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
9. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก(เช่น ตัวแทนประกันหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ)	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
10. ให้บริการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว เอกสารครบถ้วนถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
11. อำนวยความสะดวกในการจองห้องพักเพื่อนอนรักษาตัว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
<b>ฝ่ายเภสัชกรรม</b>						
12. อ่านทวนชื่อผู้รับบริการก่อนจ่ายยาทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
13. อธิบายวิธีการใช้ยาอย่างละเอียด	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
14. คิดฉลากยา บอกชื่อยา ขนาดรับประทาน วันหมดอายุ ไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
15. บริการจัดยาได้ถูกต้องและรวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
16.เภสัชกรอ่านคำสั่งแพทย์ก่อนจัดยาให้ผู้ป่วย พร้อมทั้งตรวจยาที่จัดก่อนจ่ายให้ผู้ป่วยทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
<b>ฝ่ายการพยาบาล</b>						
17.พยาบาลได้ขออนุญาตหรือบอกท่านก่อนให้บริการทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
18.พยาบาลให้บริการฉีดยาและการดูแลหลังการฉีดยา	0	+1	+1	+1	+1	0.80
19.พยาบาลให้บริการทำแผลและการให้น้ำเกลือ	0	+1	+1	+1	+1	0.80
20.การดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาที่นอนรักษาตัว	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
21.การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเมื่อแพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
22.ให้การบริการพยาบาลและการดูแล โดยไม่แสดงอาการรังเกียจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
23.พยาบาลบริการวัดไข้และวัดความดันด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
24.การบริการช่วยเช็ดตัวและทำความสะอาดร่างกายของผู้ป่วยด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
<b>ฝ่ายกุมารแพทย์</b>						
25.แพทย์ซักประวัติอาการป่วยจากผู้รับบริการทุกครั้ง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
26.แพทย์การอธิบายให้ทราบถึงอาการและโรคของท่านหลังการตรวจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
27.แพทย์ให้คำปรึกษาและคำแนะนำด้วยความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
28.แพทย์ให้บริการในการตรวจตรงเวลาไม่ปล่อยให้ผู้รับบริการคอยนาน(กรณีผู้ป่วยนอก)	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
29.แพทย์ให้บริการตรวจเยี่ยมไข้ผู้รับบริการที่นอนพักรักษาตัวอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่	ผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC
	1	2	3	4	5	
30.แพทย์ให้คำอธิบายเกี่ยวกับการรักษาได้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
31.แพทย์เขียนรายงานการรักษาของแพทย์ในเอกสารที่ท่านต้องการชัดเจนและรวดเร็ว(เช่น ใบรับรองแพทย์ ใบเคลม ใบפק 1+2)	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
32.แพทย์ให้บริการในการตรวจรักษาโดยไม่แสดงอาการรังเกียจ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
<b>ฝ่ายสนับสนุนบริการ</b>						
33. พนักงานแต่งกายสะอาด พูดยาไพเราะ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
34. บริการส่งอาหารตรงเวลาและตรงความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
35. พนักงานจัดตกแต่งอาหารให้น่ารับประทาน	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
36. พนักงานปรุงอาหารได้ถูกสุขลักษณะ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
37. พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
38. การให้บริการของแผนกนำส่ง (ผู้เข็นรถรับส่งผู้ป่วย)รวดเร็วและสุภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
39. พนักงานมีใบหน้ายิ้มแย้มตลอดเวลาที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00
40. พนักงานแม่บ้านทำความสะอาดห้องพักอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	+1	+1	1.00

ภาคผนวก ค

หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๑๗๗๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาวนิมล ยศสาร

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางสาวมณีรัตน์ แก้วแสนสาย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ ๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอกวามอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรชัย จวงเมือง)

รองอธิการบดี รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา

โทร//โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

อนันต์ งาม  
อนันต์ งาม



ที่ ศธ ๐๕๓๘/ว ๑๗๗๓

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม  
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๑๑ สิงหาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นางอุบล สิงหเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด  
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ เล่ม

ด้วย นางสาวมณีรัตน์ แก้วแสนสาย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต รุ่นที่ ๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การนำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเอกชนที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษา : โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก โดยการใช้เครื่องมือในการวิจัย

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านกรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยนี้ด้วย เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุรชัย ชวัญเมือง)

รองอธิการบดี รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดการบัณฑิตศึกษา

โทร//โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

On ๕๗  
On ๑๗๗

