



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

**แบบสอบถาม****เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง โดยข้อมูลจากแบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม และใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษา ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณท่านผู้ตอบแบบสอบถามที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม มา ณ โอกาสนี้

นางสาว พรพิมล ศรีแก้ว

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม****คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ใน  หรือเติมคำในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 15 ปี

2. 15-20 ปี

3. 21-30 ปี

4. 31-40 ปี

5. มากกว่า 40 ปี

3. สถานภาพสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5.ปริญญาตรี

6.ปริญญาโทขึ้นไป

7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

## 5. อาชีพ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ข้าราชการ             | <input type="checkbox"/> 2. ลูกจ้างชั่วคราวของราชการ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ    | <input type="checkbox"/> 4. พนักงานเอกชน             |
| <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว         | <input type="checkbox"/> 6. เกษตรกร                  |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... |  |

## 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท       | <input type="checkbox"/> 2. 10,000-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001-30,000 บาท        | <input type="checkbox"/> 4. 30,001-40,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป |   |

## 7. ภูมิลำเนา

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. จังหวัดเชียงใหม่ | <input type="checkbox"/> 2. จังหวัดอื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
|--|---|

## 8. ท่านรู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จากแหล่งใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. แพทย์/พยาบาลแนะนำ  | <input type="checkbox"/> 2.ญาติ พี่ น้อง/เพื่อน     |
| <input type="checkbox"/> 3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล  | <input type="checkbox"/> 4. วารสารของโรงพยาบาล      |
| <input type="checkbox"/> 5. จากผู้ที่เคยรับบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ |   |
| <input type="checkbox"/> 6. อินเทอร์เน็ต   | <input type="checkbox"/> 7. วิทยู                   |
| <input type="checkbox"/> 8. หนังสือพิมพ์   | <input type="checkbox"/> 10. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |

## 9. ก่อนที่ท่านจะเข้ารับการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ท่านเคยเข้ารับ การรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลอื่นมาแล้วหรือไม่

- |                                 |                                    |
|---------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. เคย | <input type="checkbox"/> 2. ไม่เคย |
|---------------------------------|------------------------------------|

## 10. ความถี่ในการมาใช้บริการรักษาจากงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนคร

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 2. เดือนละ 1-2 ครั้ง      |
| <input type="checkbox"/> 3. เดือนละ 3-4 ครั้ง       | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่าเดือนละ 4 ครั้ง |

11. เหตุผลที่ท่านใช้บริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน                      | <input type="checkbox"/> 2. โรงพยาบาลมีชื่อเสียง          |
| <input type="checkbox"/> 3. มีแพทย์เฉพาะทาง                            | <input type="checkbox"/> 4. รู้จักแพทย์เป็นการส่วนตัว     |
| <input type="checkbox"/> 5. แพทย์มีชื่อเสียง                           | <input type="checkbox"/> 6. คุณภาพการรักษาดี              |
| <input type="checkbox"/> 7. คุณภาพการรักษาดี                           | <input type="checkbox"/> 8. มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> 9. เจ้าหน้าที่ให้บริการดี                     | <input type="checkbox"/> 10. มีบริการครบวงจร              |
| <input type="checkbox"/> 11. ญาติ/เพื่อนแนะนำมา                        | <input type="checkbox"/> 12. ทราบจากโฆษณา                 |
| <input type="checkbox"/> 13. ค่ารักษาส่วนเกินไม่แพง                    | <input type="checkbox"/> 14. เบิกประกันชีวิตได้           |
| <input type="checkbox"/> 15. มีบริการขยาย                              | <input type="checkbox"/> 16. บริษัทเป็นผู้เลือกให้        |
| <input type="checkbox"/> 17. โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO |   |
| <input type="checkbox"/> 19. อื่นๆ (โปรดระบุ).....                     |   |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและระดับความสำคัญของผู้ป่วยนอกต่อบริการงาน  
ประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

12. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ  
ของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการ</b>										
1. บริการตรวจรักษาโดยแพทย์เฉพาะทาง										
2. ให้บริการตรวจรักษาได้ครอบคลุมทุกโรค										
3. บริการด้านการพยาบาล										
4. บริการด้านเอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล										
5. ความครบถ้วนของยาและเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ										
6. บริการออกไปรับรองแพทย์										
7. การเลือกใช้เทคโนโลยีการรักษาและการใช้ยาที่เหมาะสมตามความจำเป็นและความผิดปกติของผู้รับบริการ										
8. ให้การรักษาที่ได้ผล เช่น อาการดีขึ้น										
<b>ด้านราคา</b>										
9. ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและบริการมีความเหมาะสม(ทั้งมีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย)										
10. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... .....										

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านสถานที่</b>										
11. ท่ารถที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง										
12. ที่จอดรถสะดวก										
13. ความเหมาะสมของเวลาเปิด-ปิด ให้บริการ										
14. สถานที่ให้บริการสะดวกต่อการรับบริการ										
15. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... .....										
<b>ด้านส่งเสริมการตลาด</b>										
16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ ผ่านหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน										
17. มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก										
18. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... .....										
<b>ด้านบุคลากรทางการแพทย์</b>										
<b>แพทย์</b>										
19. แพทย์มีความรู้ความชำนาญในการตรวจรักษา										
20. แพทย์มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน										
21. ความละเอียดในการตรวจรักษาของแพทย์										
22. ความเอาใจใส่ในการฟังคำบอกเล่าอาการป่วย										
23. การให้คำแนะนำการรักษาสุขภาพและอธิบายให้ความเข้าใจต่อผลการตรวจรักษา										

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>บุคลากรผู้ให้บริการ (พยาบาล เจ้าหน้าที่)</b>										
24. การตอบข้อซักถามและการ ต้อนรับ										
25. การบริการรับ-ส่งผู้ป่วย										
26. รวดเร็วในการช่วยเหลือ										
27. การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ										
28. ความเสมอภาคในการ ให้บริการ										
29. การสื่อสาร การอธิบายใช้ ภาษาเข้าใจง่าย										
30. กิริยามารยาทที่ดีของ เจ้าหน้าที่										
31. มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายที่ดี										
32. บุคลิกภาพและความ น่าเชื่อถือ										
33. อื่นๆ (โปรดระบุ).....										
<b>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ</b>										
34. มีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ ทันสมัยเพียงพอ										
35. บรรยากาศไม่อึดอัด										
36. การแต่งกายของพนักงาน										
37. สถานที่ที่มีการตกแต่ง สวยงามและทันสมัย										
38. มีระบบถ่ายเทอากาศที่ดี										
39. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรอ ตรวจอย่างเพียงพอ										
40. ห้องน้ำสะอาด มีเพียงพอ										
41. มีสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ										
42. อื่นๆ (โปรดระบุ).....										

ปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ	ระดับความสำคัญ					ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>										
43. ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่										
44. การใช้เวลาในเวลาราชการ สิทธิ										
45. การจัดลำดับคิว										
46. การใช้เวลาในการรอแพทย์ ตรวจ										
47. ขั้นตอนในการตรวจรักษา										
48. ระยะเวลาที่แพทย์ใช้ในกา ตรวจรักษา										
49. การซักประวัติและการตรวจ ร่างกายของแพทย์										
50. เวลาที่ในการรอชำระเงิน										
51. เวลาที่ใช้ในการรอรับยา										
52. การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับ โรคที่เป็นจากแพทย์หรือ เจ้าหน้าที่										
53. ให้คำปรึกษาก่อนรักษา ระหว่างรักษาและหลังการ รักษา										
54. ได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง										
55. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยา										
56. มีการให้ข้อมูลระหว่าง กระบวนการโดยไม่มีกรรือ ขอ										
57. อื่นๆ (โปรดระบุ)..... .....										



ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย  
นครเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน  หรือเติมคำในช่องว่างที่เป็นคำตอบของท่าน

13. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. แพทย์ไม่อยู่
- [ ] 2. แพทย์ไม่พอ
- [ ] 3. การบริการตรวจรักษาไม่ดี
- [ ] 4. ไม่มีบริการอภิบาลรับรองแพทย์
- [ ] 5. ไม่มีบริการข้อมูลทางการรักษา
- [ ] 6. ไม่มีบริการให้คำแนะนำในการรักษา
- [ ] 7. พนักงานไม่พอให้บริการ (พยาบาลและเจ้าหน้าที่)
- [ ] 8. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 9. ไม่พบปัญหา

14. ปัญหาด้านราคา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ค่าใช้จ่ายบางอย่างเบิกเกินสิทธิประกันสังคม/ไม่สามารถเบิกได้
- [ ] 2. ค่าใช้จ่ายส่วนเกินสูง
- [ ] 3. การแสดงค่าบริการแต่ละประเภทไม่ชัดเจน
- [ ] 4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 5. ไม่พบปัญหา

15. ปัญหาด้านสถานที่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. สถานที่ให้บริการคับแคบ
- [ ] 2. ติดต่อเจ้าหน้าที่ยาก
- [ ] 3. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 4. ไม่พบปัญหา

16. ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารการบริการ
- [ ] 2. ไม่มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลแจก
- [ ] 4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 5. ไม่พบปัญหา

## 17. ปัญหาด้านบุคลากร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- [ ] 2. ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาทไม่ดี
- [ ] 3. ไม่มีความรู้ความชำนาญในงานการให้คำแนะนำแก้ไขปัญหาแก่ผู้รับบริการ
- [ ] 4. ขาดความน่าเชื่อถือ
- [ ] 5. การบริการไม่เสมอภาค ขาดการดูแลเอาใจใส่เท่าที่ควร
- [ ] 6. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 7. ไม่พบปัญหา

## 18. ปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ที่จอดไม่สะดวกและไม่เพียงพอ
- [ ] 2. การถ่ายเทอากาศภายในไม่ดี
- [ ] 3. ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ วารสาร ต่าง ๆ
- [ ] 4. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 5. ไม่พบปัญหา

## 19. ปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [ ] 1. ขั้นตอนในการให้บริการยุ่งยาก
- [ ] 2. เวลาให้บริการไม่สะดวก
- [ ] 3. รอเข้ารับบริการนาน
- [ ] 4. ไม่เข้าใจในคำอธิบายเกี่ยวกับโรคที่พบ
- [ ] 4. ไม่ยินดีให้ซักถาม
- [ ] 4. ไม่เต็มใจอธิบาย
- [ ] 5. ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- [ ] 6. ไม่พบปัญหา

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการหรือการบริการอื่นๆที่ผู้ให้บริการต้องการให้เกิดขึ้น

.....

.....

.....

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล

นางสาวพรพิมล ศรีแก้ว

วัน เดือน ปี เกิด

26 กันยายน 2528

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2551 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี พยาบาลศาสตรบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2551 ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการ  
ผดุงครรภ์ ชั้น 1 มีสิทธิประกอบวิชาชีพภายใต้บังคับแห่ง  
กฎหมาย และบังคับของสภาการพยาบาล

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2551-2552 หอผู้ป่วยกุมารเวชกรรม 5 งานการพยาบาล  
ผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

พ.ศ. 2552-ปัจจุบัน หอผู้ป่วยวิกฤตแรกเกิด 1 งานการพยาบาล  
ผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved