



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## แบบสอบถาม

### เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของ

โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

*Factors Affecting the Insured Persons' Satisfaction in Hospital Service of Social Security in*

*Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital*

แบบสอบถามนี้ใช้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโทเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้รับจะใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จึงขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามในการตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ข้อมูลเกี่ยวกับงานประกันสังคม
3. ข้อมูลเกี่ยวกับงานการใช้สิทธิประกันสังคม ใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าหัวข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
  - ชาย
  - หญิง
2. อายุ
 

<input type="radio"/> 18 - 25 ปี	<input type="radio"/> 26 - 30 ปี
<input type="radio"/> 31 - 35 ปี	<input type="radio"/> 36 - 40 ปี
<input type="radio"/> 41 - 45 ปี	<input type="radio"/> 46 - 50 ปี
<input type="radio"/> 50 ปี ขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา
 

<input type="radio"/> ประถมศึกษา	<input type="radio"/> มัธยมศึกษา/ ปวช.
<input type="radio"/> ปวส./ อนุปริญญา	<input type="radio"/> ปริญญาตรี
<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="radio"/> อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. สถานภาพ
 

<input type="radio"/> โสด	<input type="radio"/> สมรส ยังไม่มีบุตร
<input type="radio"/> สมรส มีบุตรแล้ว.....คน	<input type="radio"/> หม้าย/ หย่าร้าง

5. อาชีพ
- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> พนักงานเอกชน      | <input type="radio"/> ลูกจ้างชั่วคราวของรัฐบาล |
| <input type="radio"/> เจ้าของกิจการ     | <input type="radio"/> ลูกจ้างในโรงงาน/โรงแรม   |
| <input type="radio"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="radio"/> อื่น ๆ .....             |
6. ลักษณะงาน
- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> รับจ้างทั่วไป  | <input type="radio"/> งานในสายการผลิต      |
| <input type="radio"/> งานด้านวิชาชีพ | <input type="radio"/> งานบริการ            |
| <input type="radio"/> HR/Finance/IT  | <input type="radio"/> วิศวกร               |
| <input type="radio"/> งานสำนักงาน    | <input type="radio"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |
7. รายได้ต่อเดือน
- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท   | <input type="radio"/> 5,000 - 10,000 บาท       |
| <input type="radio"/> 10,001 - 15,000 บาท | <input type="radio"/> 15,001 - 20,000 บาท      |
| <input type="radio"/> 20,001 - 30,000 บาท | <input type="radio"/> ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป |

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม

1. ท่านมีความรู้เกี่ยวกับระบบประกันสังคมหรือไม่
- |                           |  |
|---------------------------|--|
| <input type="radio"/> รู้ | <input type="radio"/> ไม่รู้ (กรุณาข้ามไปทำข้อ 4 ) |
|---------------------------|--|
2. ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคมจากทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="radio"/> เพื่อน /ครอบครัว            | <input type="radio"/> ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงาน |
| <input type="radio"/> โทรทัศน์                    | <input type="radio"/> หนังสือพิมพ์         |
| <input type="radio"/> เอกสารเผยแพร่จากประกันสังคม | <input type="radio"/> วิทยู                |
| <input type="radio"/> นิตยสาร                     | <input type="radio"/> เว็บไซต์ประกันสังคม  |
| <input type="radio"/> อื่น ๆ .....                |  |
3. ท่านทราบหรือไม่ ว่าท่านถูกหักเงินประกันสังคมจากเงินเดือน และเป็นจำนวนเท่าไร
- |  |
|--|
| <input type="radio"/> ทราบ ถูกหักเดือนละ.....บาท/ เดือน            |
| <input type="radio"/> ทราบ แต่ไม่ทราบว่า เป็นจำนวนเท่าไร/ จำไม่ได้ |
| <input type="radio"/> ไม่ทราบ เพราะ.....                           |
4. ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านสามารถเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมได้
- |   |                            |
|---|----------------------------|
| <input type="radio"/> ไม่ทราบ (ข้ามไปทำข้อ 7) | <input type="radio"/> ทราบ |
|---|----------------------------|
5. ท่านทราบข้อมูลในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม จากทางใด
- |  |  |
|--|--|
| <input type="radio"/> เพื่อน /ครอบครัว | <input type="radio"/> ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงาน |
| <input type="radio"/> โทรทัศน์         | <input type="radio"/> อื่น ๆ .....         |

6. ท่านเคยเปลี่ยนสถานพยาบาลประกันสังคมหรือไม่
- ไม่เคย สาเหตุที่ไม่เคยเปลี่ยนเพราะ.....
  - เคย สาเหตุที่เปลี่ยนเพราะ .....
7. ปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการเลือกหรือเปลี่ยนสถานพยาบาล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ระยะทางจากที่พักไปยังโรงพยาบาลหรือคลินิก
  - จำนวนคลินิก หรือสถานพยาบาลในเครือข่าย
  - ชื่อเสียงของโรงพยาบาล
  - เป็นโรงพยาบาลของรัฐ
  - เป็นโรงพยาบาลของเอกชน
  - ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ
  - ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา
  - ความรวดเร็วในการให้บริการ
  - มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
  - ความสะดวกสบายในด้านสถานที่ให้บริการ
  - เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา
  - คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา
  - อื่น ๆ โปรดระบุ.....
8. ความรู้เกี่ยวกับประกันสังคมในการใช้สิทธิประโยชน์ กรณีต่าง ๆ ทั้ง 7 กรณี

สิทธิประโยชน์ ทั้ง 7 กรณี	ระดับความรู้ ความเข้าใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) สิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วย					
2) สิทธิประโยชน์กรณีการคลอดบุตร					
3) สิทธิประโยชน์กรณีทุพพลภาพ					
4) สิทธิประโยชน์กรณีชราภาพ					
5) สิทธิประโยชน์กรณีสงเคราะห์บุตร					
6) สิทธิประโยชน์กรณีเสียชีวิต					
7) สิทธิประโยชน์กรณีว่างงาน					

9. ท่านเคยใช้สิทธิประโยชน์ ของประกันสังคมในกรณีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- กรณีการเจ็บป่วย/ทำฟัน
  - กรณีการคลอดบุตร
  - กรณีทุพพลภาพ
  - กรณีชราภาพ
  - กรณีสงเคราะห์บุตร
  - กรณีว่างงาน

**ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิประกันสังคม ในการใช้บริการสถานพยาบาลประกันสังคม  
ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่**

1. เหตุใดท่านถึงเลือกใช้สิทธิประกันสังคมจากสถานพยาบาลแห่งนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีคนแนะนำ
- มีคลินิกในเครือข่ายหลายแห่ง
- อยู่ใกล้บ้านที่พักหรือสถานที่ทำงาน
- เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล
- ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษา
- ความรวดเร็วในการให้บริการ
- มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
- ความสะอาดสบายในด้านสถานที่ให้บริการ
- เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา
- คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ใครเป็นผู้มีส่วนร่วม หรือมีอิทธิพลในการเลือกใช้สิทธิโรงพยาบาลแห่งนี้

- ตัวเอง
- เพื่อน
- อื่น ๆ .....
- ครอบครัว
- ฝ่ายบุคคลจากที่ทำงาน

3. ระยะทางจากบ้านที่พัก ไปยังโรงพยาบาล ประมาณ.....กิโลเมตร  
ระยะทางจากบ้านที่พัก ไปยังคลินิก ประมาณ.....กิโลเมตร

4. ท่านเคยใช้บริการจากโรงพยาบาลหรือคลินิกในเครือข่ายแห่งนี้หรือไม่

- ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 6)
- เคย
 

<input type="checkbox"/> 1 – 3 ครั้ง	<input type="checkbox"/> 4 – 6 ครั้ง
<input type="checkbox"/> 7 – 10 ครั้ง	<input type="checkbox"/> มากกว่า 10 ครั้ง

5. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการจากแหล่งใด

- งานประกันสังคม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
- คลินิกในเครือข่ายประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

6. ท่านคิดว่าจำนวนคลินิก ในเครือข่ายประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีเพียงพอหรือไม่

- เพียงพอ
- ไม่เพียงพอ
- ไม่รู้/ไม่แน่ใจ

7. ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่หรือไม่

- พึงพอใจ
- ไม่พึงพอใจ เพราะ.....

8. ท่านมีระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย อย่างไร

ความพึงพอใจในแต่ละด้าน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
1) แพทย์ผู้ให้การรักษา						
1.1) ความรู้ความสามารถของแพทย์						
1.2) จำนวนแพทย์มีความเพียงพอในการให้บริการ						
1.3) มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายโรค						
1.4) การวินิจฉัยโรค หรือให้คำแนะนำ						
2) มารยาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ						
2.1) ความสุภาพในการให้บริการ						
2.2) การพูดจา / น้ำเสียงที่ใช้ในการให้บริการ						
2.3) ความเท่าเทียมในการให้บริการ						
3) ความรวดเร็วในการให้บริการ						
3.1) ระยะเวลาในการให้บริการ (ความรวดเร็ว)						
3.2) มีขั้นตอนในการให้บริการไม่ซับซ้อน						
4) ความสะอาดสบายในด้านสถานที่ที่ให้บริการ						
4.1) ความสะอาดของสถานที่						
4.3) ความเพียงพอของพื้นที่ในการให้บริการ						
4.2) ความเป็นระเบียบ มีสัดส่วน ของสถานที่						
5) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา						
5.1) เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้มีความสะอาด						
5.2) เครื่องมือ/อุปกรณ์มีความทันสมัย						
6) ยาที่ใช้ในการรักษา						
6.1) คุณภาพยาที่ใช้ในการรักษา						
6.2) ประเภทหรือชนิดยาที่จ่ายให้						

9. ท่านคิดอยากเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่หรือไม่

- คิด เพราะ.....  
 ไม่คิด เพราะ.....  
 ยังไม่แน่ใจ

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม

.....  
 .....

จบแบบสอบถาม

ทางผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลา  
 และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวนงคราญ คุ่มเนตร
วัน เดือน ปี เกิด	10 ตุลาคม 2524
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยอาชีวศึกษา ลำปาง สาขา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ปีการศึกษา 2543 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปีการศึกษา 2547
ประวัติการทำงาน	หัวหน้าแผนกทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนา บริษัท แมชเทค อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พ.ศ. 2548 - ปัจจุบัน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved