



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ


เรียน อาจารย์ ดร.พรสวรรค์ ศิริศาสนันท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยานพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันริฎ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


 (รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๕๗-๑๐๖๑

ที่ ศบ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๙๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศท ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วี สิงหาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๓-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์สงวนโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน อาจารย์ณรงค์ อนุพันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช
วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา
ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษา
สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๘๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลแก่งหางแมว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่า นายพรหมมาตร์ ปฏิสังข์ ข้าราชการในสังกัดของท่านมีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว จึงขอเรียนเชิญ นายพรหมมาตร์ ปฏิสังข์ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/๐๘๓



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลท่าใหม่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย์ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช
วงษ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา
ในการนี้ นักศึกษาขอ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการ โรงพยาบาลท่าใหม่
ของท่าน เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศบ ๐๕๕๒.๑๓/๐๘๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๒๐๐ ชุด

เนื่องด้วย นางสาววิกานดา วิทยาแพทย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจต่อการ
ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.นงนุช
วงศ์สุวรรณ เป็นประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา
ในการนี้จำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลกรุงเทพ
จันทบุรีของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ
2. ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง
3. ข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด
ผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ จะนำผลมาใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาววิกานดา วิทยาแพทย์
นักศึกษาระดับปริญญาโท
สาขาวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง
2. อายุ 1. 15 - 30 ปี 2. 31 - 40 ปี
 3. 41 - 50 ปี 4. 51 - 60 ปี
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ 1. รับราชการ
 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3. เจ้าของกิจการ / ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายส่วนตัว
 4. พนักงานบริษัท / ห้างร้าน
 5. อื่นๆ (ระบุ).....
4. วุฒิการศึกษา 1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษา 4. อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร
 5. ปริญญาตรี/สูงกว่า 6. อื่นๆ (ระบุ)
5. รายได้ครอบครัวต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 - 10,000 บาท
 3. 10,001 - 15,000 บาท 4. 15,001 - 20,000 บาท
 5. มากกว่า 20,000 บาท

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

6. ลักษณะการเจ็บป่วย

- 1. เจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน เช่น ไข้หวัด ปวดศีรษะ ท้องร่วง ไข้ตั้งอีกสัปดาห์ ฯลฯ
- 2. เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง เช่น โรคหอบหืด วัณโรค โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง ภูมิแพ้ นื้องอก ฯลฯ
- 3. อุบัติเหตุและการบาดเจ็บ
- 4. การตั้งครรภ์การคลอด
- 5. อื่น ๆ ฯลฯ

7. โรคที่ท่านเจ็บป่วยมีความรุนแรงอยู่ในลักษณะใด

- 1. ความรุนแรงน้อย สามารถทำงานได้ทุกอย่าง
- 2. ความรุนแรงปานกลาง พอทำงานได้แต่ต้องจำกัดปริมาณและชนิดของกิจกรรม หยุดงานไม่เกิน 1 สัปดาห์
- 3. ความรุนแรงมาก ไม่สามารถทำกิจกรรม หรือทำงานได้เลย

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

คำชี้แจง โปรดระบุระดับความพึงพอใจที่ท่านพิจารณา ตามลำดับคะแนน ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
ด้านความสะดวกที่ได้รับ							
1.	ท่านใช้เวลาไม่มากนักในการ รอรับบริการ						
2.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอ พบแพทย์เป็นเวลานาน						
3.	ท่านรู้สึกว่าโรงพยาบาลแห่งนี้ เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน						
4.	โรงพยาบาลมีบริการตรวจโรคเฉพาะ ทางครบทุกสาขาทำให้ท่านสามารถ รับบริการได้ทันที						
5.	เจ้าหน้าที่มักคำนึงถึงภาระเบียดมากกว่า ความสะดวกของผู้รับบริการ						
ด้านการประสานงานของการบริการ							
6.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่านขอความช่วยเหลือ						
7.	ท่านคิดว่าถ้าท่านมีเรื่องเร่งด่วน เจ้าหน้าที่ จะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยลดขั้นตอน ไม่จำเป็นลง และมีความยืดหยุ่นต่อกฎ ระเบียบบ้างโดยมีก่อให้เกิดความเสีย หายต่อกฎระเบียบต่าง ๆ						
8.	ท่านรู้สึกว่าขั้นตอนของการบริการ สร้างความยุ่งยากแก่ท่าน						

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
9.	ท่านรู้สึกไม่พอใจ เพราะแพทย์ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน						
10.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในแต่ละแผนกที่ท่านต้องไปติดต่อเพื่อรับบริการ มีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี						
ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ							
11.	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล มีสีหน้าบึ้งตึงต่อท่าน						
12.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพูดจาสุภาพกับท่าน						
13.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม						
14.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความยินดีที่จะช่วยเหลือท่าน						
15.	แพทย์ให้ความสนใจดูแลรักษาท่านเป็นอย่างดี						
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ							
16.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อสงสัยแก่ท่านเป็นอย่างดี						
17.	คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ง่ายต่อการเข้าใจ						
18.	เจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้รู้จักระเบียบของโรงพยาบาล						
19.	ท่านรู้สึกพอใจเพราะแพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวในขณะที่เจ็บป่วยแก่ท่าน						

ข้อ ที่	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด 5	มาก 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1	
20.	ท่านรู้สึกว่าการอธิบายของแพทย์ ยากเกินกว่าที่ท่านจะเข้าใจ						
ด้านคุณภาพการบริการ							
21.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของวิชาชีพ						
22.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเอง เป็นอย่างดี						
23.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความ ต้องการของท่านได้ตามที่ท่านคาดหวัง						
24.	โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุม เพียงพอกับสิ่งที่ท่านต้องการ						
25.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็น อย่างดีในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน						
ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ							
26.	ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการให้บริการ ของโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมดี						
27.	ค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าอาหาร เหมาะสม กับการบริการที่ได้รับ						
28.	ท่านคิดว่าโรงพยาบาลแห่งนี้คิดค่ายา สูงเกินไป						
29.	ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเวช ภัณฑ์ทางการแพทย์ มีราคาเหมาะสมดี						
30.	ค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีราคา สูงเกินไป						



ภาคผนวก ง

คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 47 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ระดับความพึงพอใจ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3	4	5			
		ด้านความสะดวกที่ได้รับ							
1.	ท่านใช้เวลาไม่มากนักในการรอรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
2.	ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอพบแพทย์เป็นเวลานาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	ท่านรู้สึกว่า โรงพยาบาลแห่งนี้เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4.	โรงพยาบาลมีบริการตรวจโรคเฉพาะทางครบทุกสาขาทำให้ท่านสามารถรับบริการได้ทันที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
5.	เจ้าหน้าที่มักคำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านการประสานงานของการบริการ									
6.	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
7.	ท่านคิดว่าถ้าท่านมีเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่จะรีบดำเนินการให้ท่านโดยลดขั้นตอนไม่จำเป็นลง และมีความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบบ้างโดยมีก่อให้เกิดความเสียหายต่อกฎระเบียบต่าง ๆ	+1	0	+1	0	+1	3	0.60	ใช้ได้
8.	ท่านรู้สึกว่าขั้นตอนของการบริการสร้างความยุ่งยากแก่ท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็น					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		ของผู้เชี่ยวชาญ							
		1	2	3	4	5			
9.	ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะแพทย์ ไม่ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับ การเจ็บป่วยของท่าน	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
10.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในแต่ละ แผนกที่ท่านต้องไปติดต่อเพื่อรับ บริการ มีการติดต่อประสานงานกัน เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ									
11.	ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาลมีสีหน้าบึ้งตึงต่อท่าน	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
12.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพูดจา สุภาพกับท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
13.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแสดง ความรำคาญเมื่อท่านซักถาม	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
14.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล มีความยินดีที่จะช่วยเหลือท่าน	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
15.	แพทย์ให้ความสนใจดูแลรักษาท่าน เป็นอย่างดี	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ									
16.	เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้ คำแนะนำหรืออธิบายข้อสงสัย แก่ท่านเป็นอย่างดี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
17.	คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ง่ายต่อการเข้าใจ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
18.	เจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้รู้จัก ระเบียบของโรงพยาบาล	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
		19.	ท่านรู้สึกพอใจเพราะแพทย์ได้ แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวในขณะที่ เจ็บป่วยแก่ท่าน	+1	+1	+1			
20.	ท่านรู้สึกว่าคุณอธิบายของแพทย์ ยากเกินกว่าที่ท่านจะเข้าใจ	+1	+1	+1	+1	+1	+5	1.00	ใช้ได้
ด้านคุณภาพการบริการ									
21.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของ วิชาชีพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
22.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเอง เป็นอย่างดี	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
23.	เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของท่านได้ตามที่ ท่านคาดหวัง	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
24.	โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุม เพียงพอกับสิ่งที่ท่านต้องการ	0	+1	+1	0	+1	3	0.60	ใช้ได้
25.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ เป็นอย่างดีในการใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ									
26.	ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการให้ บริการ ของโรงพยาบาลแห่งนี้ เหมาะสมดี	+1	+1	+1	-1	+1	3	0.60	ใช้ได้

ตาราง 47 (ต่อ)

ข้อ	ความพึงพอใจ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
		27.	ค่าบริการอื่น ๆ เช่นค่าอาหาร เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	+1	+1	+1			
28.	ท่านคิดว่าโรงพยาบาลแห่งนี้คิด ค่ายาสูงเกินไป	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
29.	ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ และ เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ มีราคา เหมาะสมดี	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
30.	ค่าแพทย์ของ โรงพยาบาลมีราคา สูงเกินไป	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านความสะดวกที่ได้รับ	1.	0.82
	2.	0.91
	3.	0.79
	4.	0.83
	5.	0.51
ด้านการประสานงานของการบริการ	1.	0.67
	2.	0.63
	3.	0.63
	4.	0.99
	5.	0.73
ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ	1.	1.20
	2.	1.10
	3.	1.00
	4.	0.64
	5.	0.77
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	1.	1.00
	2.	0.79
	3.	0.70
	4.	0.83
	5.	0.70
ด้านคุณภาพการบริการ	1.	0.67
	2.	0.79
	3.	0.83
	4.	0.61
	5.	0.73

ตาราง 48 (ต่อ)

ด้าน	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	1.	0.64
	2.	0.59
	3.	0.90
	4.	0.67
	5.	0.86

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เท่ากับ 0.81