

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
แบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี

ผู้ให้สัมภาษณ์บ้านเลขที่

ผู้สัมภาษณ์วันเดือนปีที่สัมภาษณ์/...../2545

เวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์ นาที

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้แบ่งเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ

โดยใส่เครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงทุกข้อและให้ผู้สัมภาษณ์เติมชื่อ

สถานบริการที่ให้สัมภาษณ์ลงในช่องว่าง

ชื่อสถานบริการ

1. อำเภอเมือง 2. อำเภอบ้านไร่ 3. อำเภอลานสัก Amp

ประเภทสถานบริการ 1. ศูนย์สุขภาพชุมชน 2. สถานีนอมน้ำ Type

ระยะทางจากบ้านถึงสถานบริการใช้เวลาประมาณกี่นาที นาที Time

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	Sex ...
2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี	Age...
3. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน () 1. น้อยกว่า 2,800 บาท () 2. 2,801 – 6,000 บาท () 3. 6,001 – 9,000 บาท () 4. มากกว่า 9,001 บาท	Income..
4. การศึกษาขั้นสูงสุด () 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ () 2. ประถมศึกษา () 3. มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	Edu ...
5. ในรอบเดือน 6 เดือนที่ผ่านมาท่านไปใช้บริการที่แห่งนี้กี่ครั้ง.....ครั้ง () ไม่เคยไป	Num ...
ในข้อ 5 ถ้าตอบว่า “ไม่เคยไป” ให้ข้ามไปตอบในส่วนที่ 2	R1 ...
6. ท่านไปใช้บริการที่แห่งนี้เป็นเพราะเหตุใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) () 1. ใกล้บ้าน () 2. ใช้ตามสิทธิที่ระบุในบัตร () 3. เจ้าหน้าที่อภัยาศัยดี () 4. เจ็บป่วยเล็กน้อย () 5. ได้รับบริการรวดเร็วทันใจ () 6. มาตรฐานตามนัด () 7. อื่นๆ (ระบุ)	R2 ... R3 ... R4 ... R5 ... R6 ... R7....

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการ

ท่านคิดว่า (ระบุชื่อสถานบริการ)..... มีการให้บริการดังต่อไปนี้หรือไม่

กิจกรรมการบริการ	มี	ไม่มี	สำหรับ ผู้วิจัย
ด้านการรักษาพยาบาล			
1. การรักษาโรคหรือปัญหาสุขภาพทั่วไปที่พบบ่อย เช่น เป็นไข้ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อย			Ps1
2. การรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน เช่น ปวดท้อง เป็นลม			Ps2
3. การรักษาพยาบาล โรคเรื้อรังที่พบบ่อย เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง			Ps3
4. การตรวจสอบสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน ความดัน โลหิตสูง			Ps4
5. การตรวจสอบสุขภาพเพื่อหาโรคที่รุนแรง เช่น มะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม			Ps5
6. การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บ้าน เช่น การทำแผล กดทับผู้ป่วยอัมพาตที่บ้าน			Ps6
7. การช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉินหรือผู้ประสบอุบัติเหตุรุนแรง ก่อนการส่งต่อ			Ps7
8. การผ่าตัดเล็ก เช่น การผ่าฝี			Ps8
9. การตรวจชันสูตรเบื้องต้น ได้แก่ การตรวจวิเคราะห์ปัสสาวะ			Ps9
10. การรักษาเกี่ยวกับโรคฟัน ได้แก่ อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟัน กรณีปกติ โรคเหงือก			Ps10
ด้านการส่งเสริมสุขภาพ			
11. การตรวจสอบสุขภาพเด็กคืออายุ 0-5 ปี			Ps11
12. การให้ภูมิคุ้มกันโรคเด็กอายุ 0-5 ปี			Ps12
13. การเยี่ยมบ้านเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี			Ps13
14. การตรวจสอบสุขภาพปากและฟันเด็กนักเรียน			

กิจกรรมการบริการ	มี	ไม่มี	สำหรับ ผู้วิจัย
15. การบริการหญิงตั้งครรภ์ ได้แก่ การรับฝากครรภ์ การฉีด บาดทะยัก การตรวจเลือดในหญิงตั้งครรภ์			Ps15
16. การตรวจและเยี่ยมหญิงหลังคลอด 6 สัปดาห์			Ps16
17. การบริการวางแผนครอบครัว ได้แก่ การฉีด/การจ่ายยาคุมกำเนิด การจ่ายถุงยางอนามัย			Ps17
18. การใส่/เปลี่ยน/ถอดห่วงอนามัย			Ps18
19. การเยี่ยมบ้านหญิงตั้งครรภ์ที่ภาวะเสี่ยง			Ps19
20. การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรังเพื่อให้ความรู้ ส่งเสริมสุขภาพ			Ps20
21. การติดตามผู้ป่วยที่มีตามนั้ด			Ps21
22. การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคและอุบัติเหตุ เหตุอื่นเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ เช่น โรคฉี่หนู			Ps22
23. การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพหรืออื่นแก่ประชาชน			Ps23
24 การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ			Ps24
ด้านการฟื้นฟูสภาพ			
25. การกระตุ้นพัฒนาการเด็ก เช่น ปัญญาอ่อน			Ps25
26. การดูแล / ติดตามเด็กขาดสารอาหาร			Ps26
27. การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาล			Ps27.....
28. การค้นหาและวางแผนฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ดูแลต่อ เนื่อง			Ps28
29. การค้นหาปัญหาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องดูแลต่อเนื่อง			Ps29
30. การส่งต่อผู้ป่วยไปฟื้นฟูสภาพและรับการรักษาที่โรงพยาบาล			Ps30
ด้านการป้องกันโรค			
31. การฉีดวัคซีนป้องกันโรค เช่น หัดเยอรมัน			Ps31
32. การควบคุมและป้องกันโรคระบาด เช่น ไข้เลือดออก			Ps32
33. การเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ เช่น อูจจาระร่วง			Ps33
34. การค้นหาปัจจัยเสี่ยงและสาเหตุที่ทำให้เกิดโรคระบาด			Ps34
35. การรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคเรื้อน			Ps35

กิจกรรมการบริการ	มี	ไม่มี	สำหรับ ผู้วิจัย
ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน			
36. การสนับสนุนให้ประชาชนสามารถดูแลปัญหาสุขภาพที่พบ บ่อยด้วยตนเอง เช่น คำแนะนำการดูแลตนเองเวลาเป็นไข้			Ps36
37. การสนับสนุนประชาชนมีการปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริม เสริมสุขภาพ เช่น การเลือกบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกาย การออกกำลังกาย การนอนหลับพักผ่อน			Ps37
38. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมประชุมหมู่บ้านเพื่อประเมินปัญหาใน ชุมชน			Ps38
39. การร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการวางแผนแก้ไขปัญหาในชุม ชน เช่น การแก้ไขปัญหายาเสพติด			Ps39
40. การร่วมมือกับชุมชนเพื่อค้นหาปัจจัยที่ผลต่อสุขภาพของประชา ชนในท้องถิ่น			Ps40

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ

ท่านคิดว่า การให้บริการที่(ระบุชื่อสถานบริการ).....ในหัวข้อต่อไปนี้ มี

ลักษณะอย่างไรและท่านพอใจมากน้อยเพียงใด

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
ความสะดวก						
1. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ <input type="checkbox"/> 1.ไม่สะดวก <input type="checkbox"/> 2.ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3.สะดวก						A1 ... B1 ...
2. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ <input type="checkbox"/> 1.ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> 2.ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3.เพียงพอ						A2 ... B2 ...

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
3. ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ <input type="checkbox"/> 1. ไม่สะอาด <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. สะอาด						A3 ... B3 ...
4. ระยะเวลาการคอยรับบัตรตรวจ... นาที <input type="checkbox"/> 1. ช้า <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เร็ว						A4 ... B4 ...
5. ระยะเวลาการตรวจและรับการตรวจ... นาที <input type="checkbox"/> 1. ช้า <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เร็ว						A5 ... B5 ...
6. ระยะเวลาการรักษา <input type="checkbox"/> 1. ช้า <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เร็ว						A6 ... B6 ...
ความเชื่อมโยงในบริการ 16. ขั้นตอนของการใช้บริการ <input type="checkbox"/> 1. ยุ่งยาก <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. สะดวก						A7... B7 ...
16. การประสานงานส่งต่อผู้ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น <input type="checkbox"/> 1. ยุ่งยาก <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. สะดวก						A8 ... B8 ...
9. ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา <input type="checkbox"/> 1. ไม่สม่ำเสมอ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. สม่ำเสมอ						A9 ... B9 ...

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
อรรถาศัย ความสนใจ 10. ความเอาใจใส่ในบริการของเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> 1. ไม่สนใจ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เอาใจใส่						A10... B10...
11. ความสนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย ของเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> 1. ไม่สนใจ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. สนใจ						A11... B11...
12. การทักทายของเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> 1. เฉยเมย <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เป็นกันเอง						A12... B12...
การได้รับคำแนะนำ 13. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่มารักษา <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A13... B13...
14. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการ เจ็บป่วย <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A14... B14...
15. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยาที่รักษาอาการเจ็บ ป่วย <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A15... B15...
16. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว อาการ เจ็บป่วยที่มารับการรักษา <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A16... B16...

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
17. การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่น <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A17... B17...
18. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้รับ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. ได้รับ						A18... B18...
คุณภาพบริการ						
19. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ <input type="checkbox"/> 1. ไม่พร้อม <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. พร้อม						A19... B19...
20. ความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ <input type="checkbox"/> 1. น้อย <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. มาก						A20... B20...
21. ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ <input type="checkbox"/> 1. ไม่เพียงพอ <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. เพียงพอ						A21... B21...
22. ผลของการให้บริการรักษาพยาบาล <input type="checkbox"/> 1. ไม่หาย <input type="checkbox"/> 2. ไม่แน่ใจ <input type="checkbox"/> 3. หาย						A22... B22...

ภาคผนวก ข.
ค่าความเที่ยงตรงของแบบสัณฐานณ์

ค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์
ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการ

วิเคราะห์รายด้าน				วิเคราะห์โดยรวม	
ข้อความ	t	p-value (1-tailed)	หมายเหตุ	t	p-value (1-tailed)
ด้านการรักษาพยาบาล			ค่า Alpha = 0.7055 มี จำนวน 6 ข้อ		
1. การรักษาโรคหรือปัญหาสุขภาพ ทั่วไปที่พบบ่อย	6.708	.000		8	.000
2. การรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วย เฉียบพลัน	2.390	.001		2.449	.015
3. การรักษาพยาบาลโรคเรื้อรังที่พบ บ่อย	1.963	.040		1.963	.040
4. การตรวจสอบสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรัง	1	.170		-	-
5. การตรวจสอบสุขภาพเพื่อหาโรคที่รุนแรง	3.796	.000		3.674	.000
6. การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรค เรื้อรังที่บ้าน	10	.000		-	-
7. การช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉินหรือผู้ประสบอุบัติเหตุรุนแรงก่อน การส่งต่อ	.597	.278		1.5	.083
8. การผ่าตัดเล็ก เช่น การผ่าฝี	.597	.278		1.318	.106
9. การตรวจชั้นสูตรเบื้องต้น	1	.170		-	-
10. การรักษาเกี่ยวกับโรคฟัน	2.5	.011	1.318	.106	
ด้านการส่งเสริมสุขภาพ					
11. การตรวจสอบสุขภาพเด็กดี	1	.170	.888	.193	
12. การให้ภูมิคุ้มกันโรคเด็กอายุ 0-5 ปี	-	-	-	-	
13. การเยี่ยมบ้านเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี	4.582	.000	3.674	.000	
14. การตรวจสอบสุขภาพปากและฟันเด็ก นักเรียน	1	.170	.888	.193	

ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการ (ต่อ)

วิเคราะห์รายด้าน				วิเคราะห์โดยรวม	
ข้อความ	t	p-value (1-tailed)	หมายเหตุ	t	p-value (1-tailed)
15. การบริการหญิงตั้งครรภ์	-	-	ค่า Alpha = 0.6881 มี จำนวน 5 ข้อ	-	-
16. การตรวจและเยี่ยมบ้านหญิงหลังคลอด 6 สัปดาห์	5.497	.000		6	.000
17. การบริการฉีด / การจ่ายยาคุมกำเนิด การจ่ายถุงยางอนามัย	-	-		-	-
18. การบริการใส่/เปลี่ยน/ถอดห่วงอนามัย	5.744	.000		3.415	.005
19. การเยี่ยมบ้านหญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยง	5.744	.000		7	.000
20. การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยเรื้อรังเพื่อให้ความรู้ส่งเสริมสุขภาพ	-	-		7	.000
21. การติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด	.289	.387		.888	.196
22. การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคและอุบัติเหตุเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ	-	-		-	-
23. การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่นแก่ประชาชน	-	-		-	-
24. การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ	3.316	.003		2.517	.014
ด้านการฟื้นฟูสภาพ	7	.000		3.674	.002
25. การกระตุ้นพัฒนาการเด็ก เช่น ปัญญาอ่อน					
26. การดูแล/ติดตามเด็กขาดสารอาหาร	7	.000		-	-
27. การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาล	-	-	4.582	.000	

ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการ (ต่อ)

วิเคราะห์รายด้าน				วิเคราะห์โดยรวม	
ข้อความ	t	p-value (1-tailed)	หมายเหตุ	t	p-value (1-tailed)
28. การวางแผนฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย เรื้อรังที่ดูแลต่อเนื่อง	-	-	ค่า Alpha = 0.3194 มี จำนวน 2 ข้อ	8	.000
29. การค้นหาปัญหาผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่ต้องดูแลต่อเนื่อง	-	-		-	-
30. การส่งต่อผู้ป่วยไปฟื้นฟูสภาพ และรับการรักษาที่โรงพยาบาล	-	-		-	-
ด้านการป้องกันโรค	-	-	ค่า Alpha = .3744 มี จำนวน 3 ข้อ	-	-
31. การฉีดวัคซีนป้องกันโรค เช่น หัดเยอรมัน	-	-		-	-
32. การควบคุมและป้องกันโรค ระบาด เช่น ไข้เลือดออก	1	.175		.888	.194
33. การเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ เช่น อูจจาระร่วง	7	.000		8	.000
34. การค้นหาปัจจัยเสี่ยงและสาเหตุ ที่ทำให้เกิดโรคระบาด	3.415	.005		1.337	.100
35. การรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อ เช่น โรคเอดส์ โรคเรื้อน	3.700	.000		1.963	.040
ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน					
36. การสนับสนุนให้ประชาชน สามารถดูแลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย ด้วยตนเอง	1.914	.040	1.963	.040	
37. การสนับสนุนประชาชนมีการ ปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริม สุขภาพ	1	.169	.888	.194	

ส่วนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการ (ต่อ)

วิเคราะห์รายด้าน				วิเคราะห์โดยรวม	
ข้อความ	t	p-value (1-tailed)	หมายเหตุ	t	P-value (1-tailed)
38. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วม ประชุมหมู่บ้านเพื่อการประเมิน ปัญหาในชุมชน	1	.169	ค่า Alpha = 0.3355 มี จำนวน 3 ข้อ	.888	.194
39. การร่วมมือกับหน่วยงานอื่นใน การวางแผนแก้ไขปัญหาในชุมชน เช่น การแก้ไขปัญหายาเสพติด	4.690	.000		1.8	.045
40. การร่วมมือกับชุมชนเพื่อค้นหา ปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชน ในท้องถิ่น	2.345	.019		1.963	.040

ค่า Alpha รวมทั้งชุด = 0.8950 มีจำนวน 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการ

ข้อความ	t	p-value (1-tailed)
ความสะดวก		
1. ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	3.114	.000
2. ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ	3.872	.000
3. ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ	2.008	.000
4. ระยะเวลารอคอยรับบัตรตรวจ	5.651	.000
5. ระยะเวลาตรวจและรับการตรวจ	3.701	.000
6. ระยะเวลารอรับยา	3.631	.000
ความเชื่อมโยงในบริการ		
7. ขั้นตอนของการใช้บริการ	4.726	.000
8. การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปรักษาที่อื่น	1.965	.003
9. ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา	3.206	.000
อรรถยาศัย ความสนใจ		
10. ความเอาใจใส่ในบริการของเจ้าหน้าที่	4.729	.000
11. ความสนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.069	.000
12. การทักทายของเจ้าหน้าที่	4.301	.000
การได้รับคำแนะนำ		
13. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่มารักษา	3.327	.000
14. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย	4.726	.000
15. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยาที่รักษาอาการเจ็บป่วย	2.716	.005
16. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว	2.547	.005
อาการเจ็บป่วยที่มารับการรักษา		
17. การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่น	3.018	.000
18. การให้คำแนะนำประชาสัมพันธ์ในการ ไปใช้บริการ	4.273	.000

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการ (ต่อ)

ข้อความ	t	p-value (1-tailed)
คุณภาพบริการ		
19. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.701	.000
20. ความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาล ของเจ้าหน้าที่	5.145	.000
21. ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้	2.739	.005
22. ผลของการให้บริการรักษาพยาบาล	4.961	.000

ค่า Alpha รวมทั้งชุด = 0.9088 มีจำนวน 22 ข้อ

ภาคผนวก ค.
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

ดร. รัชนี สรรเสริญ

ดร. ฉันทนา จันทวงศ์

ทพ.กิตติพงษ์ วีระรังสิกุล

นางนิไลบล จุลภาค

นางกาญจนา ศิริโกมล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ