

ภาคผนวก ง  
ค่าความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

**สรุปค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย**  
**การแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม**

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ**

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
5	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
6	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
7	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

## 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
11	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
12	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
15	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้

## 4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance)

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
16	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
17	1	0	1	1	1	4	0.80	ใช้ได้
18	1	0	0	1	1	3	0.60	ใช้ได้
19	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
20	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

## 5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
21	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
22	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
23	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
24	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

#### 1. ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
25	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
26	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
27	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
28	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

#### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
29	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
30	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
31	1	1	0	1	1	4	0.80	ใช้ได้
32	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

#### 3. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
33	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
34	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
35	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
36	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

ตอนที่ 4 แนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กำแพงชัย  
เมืองดงชัย จังหวัดกำแพงชัย สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

#### คุณภาพการบริการ

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล

ข้อที่	ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	แปลผล
	1	2	3	4	5			
1	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	1	1	5	1.00	ใช้ได้

**หมายเหตุ:**

ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สันญาพรรณ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหารหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
3. ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
4. Mr. LE VIET HUNG RECTOR OF QUANG BINH MEDICAL COLLEGE
5. Mr. TRUONG DUY DUC THE DEAN OF THE HOSPITAL OF QUANG BINH  
MEDICAL COLLEGE

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย  
เรื่อง

อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย  
การแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

แบบสอบถาม		ค่าความเชื่อมั่น	แปลผล
1	คุณภาพการบริการ	.917	ใช้ได้
2	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัย การแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม	.927	ใช้ได้
ภาพรวมทั้งฉบับ		.959	ใช้ได้

1) คุณภาพการบริการ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	20

2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองดงเฮ้ย  
จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	16

3) แบบสอบถามภาพรวมทั้งฉบับ

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.959	36