

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามฉบับจริง

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาว วัทัญญตา เวียรชัย กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง เซาว์
อารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา กับ คุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด ตามการรับรู้
ของหัวหน้าหน่วยงาน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ ข้อมูลจากการตอบ
แบบสอบถามของท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยและมีคุณค่าทางวิชาการในการวิจัย พัฒนา
ทางด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานประกอบการประเภทบริการของโรงพยาบาล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการศึกษาในภาพรวมเท่านั้น โดยไม่มีการเปิดเผยข้อมูลจากแบบสอบถาม
ของท่าน จึงขอความกรุณาเลือกตอบในข้อที่ตรงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

(วัทัญญตา เวียรชัย)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง เซวาร์นอรรถมณี การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา กับ คุณภาพการบริการ
ของพยาบาลผ่าตัด ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

แบบสอบถามสำหรับพยาบาลผ่าตัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน

- กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
- คำตอบจากแบบสอบถามทุกฉบับจะถูกเก็บเป็นความลับ
- ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับตัวท่าน

1. อายุ

- | | |
|-------------------|--------------|
| () ต่ำกว่า 25 ปี | () 26-30 ปี |
| () 31-35 ปี | () 36-40 ปี |
| () 41-45 ปี | () 46-50 ปี |
| () มากกว่า 50 ปี | |

2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในห้องผ่าตัด

- | | |
|-------------------|-------------------|
| () น้อยกว่า 5 ปี | () 6-10 ปี |
| () 11-15 ปี | () 16-20 ปี |
| () 21-25 ปี | () มากกว่า 26 ปี |

3. ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรี
() ปริญญาโท
() ปริญญาเอก

4. หน่วยงานผ่าตัดที่สังกัด

- () หน่วยผ่าตัดจักษุ
() หน่วยผ่าตัดออร์โธปิดิกส์

- () หน่วยผ่าตัดไส้ติ่ง นาสิก ลาริงซ์
- () หน่วยผ่าตัดหัวใจและทรวงอก
- () หน่วยผ่าตัดศัลยกรรมกระดูกและข้อ
- () หน่วยผ่าตัดประสาทศัลยกรรมประสาท
- () หน่วยผ่าตัดเปลี่ยนอวัยวะและผ่าตัดฉุกเฉินนอกเวลาราชการ
- () หน่วยผ่าตัดช่องท้องและหลอดเลือด
- () หน่วยผ่าตัดศีรษะ คอ เต้านม และศัลยกรรมเด็ก
- () หน่วยผ่าตัดระบบปัสสาวะ
- () หน่วยผ่าตัดอุบัติเหตุ
- () หน่วยตรวจและติดตามผลการรักษาออร์โธปิดิกส์
- () หน่วยตรวจรักษาด้วยเครื่องมือพิเศษและติดตามผล
- () หน่วยผ่าตัดและตรวจพิเศษระบบปัสสาวะ
- () หน่วยตรวจโรคอุบัติเหตุ
- () หน่วยตรวจรักษาน้ำในท่อทางเดินน้ำดีด้วยกล้องเอนโดสโคป
- () หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 3
- () หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 4
- () หน่วยพักรอดูอาการก่อนและหลังผ่าตัด สยามินทร์ 5

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1.	ฉันมักจะมีความกลัวและความกังวลใจอยู่เล็กน้อย			
2.	ฉันมักจะรู้สึกเคอะเขินอยู่ในใจอยู่เสมอ			
3.	ฉันมักรู้สึกจำใจว่าต้องทำงานหรือหน้าที่ของตนอยู่เสมอ			
4.	ฉันมักจะรู้สึกผิดหวังอยู่บ่อยๆ			
5.	ฉันมักจะท้อแท้ สิ้นหวัง หดหู่กำลังใจบ่อยๆ			
6.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกว่าโลกไม่ยุติธรรมสำหรับฉันเลย			
7.	เมื่อใครทำให้ฉันผิดหวัง ฉันจะไม่พูดแต่จะแสดงความโกรธเล็กๆ			

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
8.	ฉันรู้จักตนเองเป็นอย่างดี			
9.	ฉันรู้ถึงเป้าหมายที่แท้จริงของชีวิตของฉันที่เกิดมาบนโลกใบนี้			
10.	ฉันรู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของตัวเอง			
11.	ฉันเชื่อว่าตัวฉันเป็นคนมีความสามารถ			
12.	ฉันเชื่อมั่นในคุณความดีของมนุษย์อย่างแท้จริง			
13.	ฉันสามารถบอกตัวเองได้ว่าฉันเป็นคนดี			
14.	ฉันสามารถแสดงอารมณ์หรือความรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา			
15.	บ่อยครั้งที่ฉันรู้สึกโกรธแต่จะเก็บความโกรธไว้แล้วดัดแปลงความรู้สึกนั้นให้เป็นคำพูดที่สวยหรูก่อนพูดออกมา			
16.	ฉันมักจะเขินอายเมื่อต้องแสดงความรู้สึกของฉันแม้จะเป็นความรู้สึกที่ดี			
17.	ฉันสามารถบริหารอารมณ์หรือความรู้สึกของฉันอย่างเหมาะสมถูกต้องตามความจริง			
21.	ฉันมักจะทนเห็นความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านหรือที่ทำงานไม่ได้จนต้องบ่นให้ใครๆได้แก้ไขอยู่เสมอ			
22.	ฉันคิดว่าเมื่อใครทำให้ฉันโกรธแล้ว ฉันจะไม่มีวันลืมสิบปีแถมแค้นยังไม่หาย			
23.	ฉันมักลำบากใจเมื่อถูกแวดล้อมด้วยคนจำนวนมาก			
24.	เมื่อฉันโกรธ ฉันมักจะมีสติแล้วแสดงความโกรธได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ			
25.	ฉันชอบพูดอุปมาอุปไมย หรือ ประชดประชันเมื่อเกิดความไม่พอใจขึ้น			
26.	ฉันมักจะเคาะมือ เคาะเท้า ทำท่าร่ายรำอย่างมีความสุขเมื่อได้ฟังเพลงโปรดของฉัน			
27.	เมื่อมีอะไรทำให้ฉันไม่สบายใจ ฉันมักจะคิดวนเวียนอยู่เรื่องนั้นเรื่อย ๆ วางเฉยไม่ได้สักที			
28.	ฉันตรวจสอบความสมเหตุสมผลของความคิดของฉันที่เป็นเหตุให้เกิดอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีขึ้นมาเสมอ			

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
29.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธ ฉันจะระงับความโกรธด้วยความคิดที่ว่า คนเราไม่เหมือนกัน เขาก็คือเขา เราก็คือเรา			
30.	เมื่อมีโอกาส ฉันมักจะตรวจสอบอารมณ์ของฉันแต่ละวันแล้วจดบันทึกในสมุดบันทึกของฉัน			
31.	เมื่อใครทำให้ฉันโกรธหรือไม่พอใจ ฉันมักจะมีสติหยุดคิดเรื่องนั้นได้			
32.	ฉันพยายามหลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำกิจกรรมหลายๆอย่างในเวลาเดียวพร้อมกัน			
33.	ถ้าหากฉันจำเป็นต้องทำกิจกรรมหลายๆอย่าง ฉันมักจะวางแผนเพื่อจัดลำดับความสำคัญของงาน			
34.	ฉันรู้สึกเป็นอิสระและเป็นตัวของตัวเอง			
35.	เมื่อฉันต้องทำอะไร ฉันจะพยายามทำให้สำเร็จ			
36.	ฉันเป็นคนกระตือรือร้น ไม่ย่อท้ออะไรง่าย ๆ			
37.	ฉันเป็นคนมองโลกในแง่ดี มีความยืดหยุ่น			
38.	ฉันพร้อมจะเห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่นเสมอ			
39.	เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้นในชีวิต ฉันสามารถให้กำลังใจตนเองและเตือนสติหรือสั่งสอนตนเองได้			
40.	ฉันเป็นคนที่มีความกระตือรือร้นและมีความมีชีวิตชีวาในอารมณ์เสมอ			
41.	ฉันสามารถรอคอยถึงผลงานหรือความสำเร็จที่ตนเองได้ลงทุนทำไปแล้วด้วยความใจเย็น			
42.	ฉันเป็นคนที่ไม่ตระหนี่หรือ หรือเสียดายสิ่งของเงินทองง่าย ๆ ถือว่าเสียแล้ว เสียไป หาใหม่ได้ไม่ยาก			
43.	ฉันเป็นคนคิดว่าฉันไม่ติดอยู่ในกรอบ มีความยืดหยุ่นกับตัวเองและผู้อื่นเสมอ			
44.	ฉันชอบเรียนรู้สิ่งต่างๆเพิ่มเติมอยู่เสมอ			
45.	แค่ดูสีหน้าของเพื่อน ฉันก็พอรู้ว่าเพื่อนของฉันรู้สึกอย่างไร			
46.	ฉันให้ความสนใจความรู้สึกของคนอื่นเสมอ			
47.	ฉันชอบให้คำแนะนำหรือขอเสนอเสมอ			
48.	ฉันชอบวิเคราะห์คนอื่นเมื่อแสดงความรู้สึกอะไรออกมา			

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก		
		ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
49.	ฉันมักคิดว่าตนเองฉลาดเมื่อสามารถเอาเปรียบคนอื่นได้ไม่ว่าจะเป็นเชิงธุรกิจหรือเรื่องส่วนตัว			
50.	ฉันมักจะคิดว่าตนเองฉลาดเมื่อสามารถเอาเปรียบคนอื่นได้ไม่ว่าจะเป็นเชิงธุรกิจหรือส่วนตัว			
51.	เมื่อฉันพบคนมีความทุกข์ ฉันสามารถรับรู้ความทุกข์ของเขาได้			
52.	ฉันมักจะสนใจข้อเท็จจริงของความคิดเห็นมากกว่าความรู้สึกที่แสดงออกมา			
53.	เมื่อฉันต้องเป็นผู้ฟัง ฉันสามารถรับรู้ถึงความรู้สึกของผู้พูดและจับประเด็นเรื่องราวต่างๆได้ดี			
54.	ฉันเข้าใจถึงความต้องการ ความรู้สึกของผู้อื่น			
55.	ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจถึงความเดือดร้อนของผู้อื่น			
56.	ฉันพร้อมที่จะเปิดใจและเจรจากับผู้อื่นเมื่อพบความขัดแย้งต่อกัน			
57.	เวลาฉันพูดคนอื่นมักจะสนใจฟัง			
58.	เมื่ออยู่ในทีม ฉันพร้อมที่จะพูดว่า ขอขอบคุณ ขอแรงหน่อย คุณเห็นว่าอย่างไร คุณทำดีจังเลย ฉันผิดเองเสมอ			
59.	คนอื่นยอมรับฉันเพราะว่าฉันเป็นคนดี			
60.	ฉันสามารถสื่อสารโน้มน้าวใจคนให้คล้อยตามในสิ่งที่ฉันต้องการ			
61.	ฉันรู้วิธีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี			
61.	เมื่อต้องแบ่งกลุ่มทำงาน เพื่อนๆอยากจะทำงานกับฉัน			
62.	เวลาที่ฉันขอความช่วยเหลือ เพื่อนๆมักจะให้ความช่วยเหลือฉันอย่างดี			
63.	ฉันเป็นตัวอย่งที่ดีของเพื่อน			
64.	ฉันสามารถบอกได้ว่าอะไรควรได้รับการเปลี่ยนแปลง			

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามความรู้สึกของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	งานที่ฉันทำมีความสำคัญมากสำหรับฉัน					
2.	ฉันรู้สึกว่ากิจกรรมต่างๆในการทำงานเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับฉัน					
3.	งานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับฉัน					
4.	ผลงานที่ฉันทำเป็นสิ่งที่มีความหมายสำหรับฉัน					
5.	กิจกรรมต่างๆในหน้าที่ทำให้ฉันรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง					
6.	งานที่ฉันทำอยู่ทำให้รู้สึกว่าตนเองมีความสามารถเมื่อทำงานนั้นสำเร็จ					
7.	ถ้าเป็นไปได้ฉันอยากเปลี่ยนไปทำงานอย่างอื่นที่มีความหมายมากกว่านี้					
8.	งานที่ฉันทำอยู่ไม่ใช่งานที่ใครๆก็สามารถทำได้					
9.	งานที่ฉันทำ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการดำรงชีพ					
10.	งานที่ได้รับมอบหมายมีความสำคัญมากเมื่อเทียบกับงานของคนอื่น					
11.	งานที่ฉันทำเป็นงานที่ฉันชอบและเหมาะสมกับฉันมาก					
12.	ฉันเชื่อมั่นในความรู้ที่มีจนทำให้งานที่ทำประสบผลสำเร็จ					
13.	ฉันเชื่อมั่นในความสามารถในการทำงานของฉัน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14.	ฉันมีทักษะและความชำนาญที่ดีเยี่ยมในงานที่ได้รับมอบหมาย					
15.	เมื่อเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานฉันมั่นใจว่าสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง					
16.	งานที่ได้รับมอบหมายตรงกับที่ฉันฝึกมาดี					
17.	ฉันมั่นใจว่า ฉันยังสามารถพัฒนาทักษะและความชำนาญในการทำงานของฉันได้มากกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน					
18.	ฉันมั่นใจว่าฉันสามารถทำงานให้สำเร็จภายในเวลาที่กำหนด					
19.	ฉันคิดว่า ฉันมีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมกับงานที่ทำอยู่มากที่สุด					
20.	ฉันมั่นใจว่าไม่มีงานใดในความรับผิดชอบของฉันที่ฉันทำไม่ได้					
21.	ฉันต้องการงานที่ยากและท้าทายมากกว่างานที่ทำอยู่ทุกวันนี้					
22.	งานที่ฉันทำง่ายมากเมื่อเทียบกับความสามารถที่ฉันมี					
23.	งานที่ฉันทำนั้นไม่ยากเกินที่จะเรียนรู้และฝึกฝนได้					
24.	ฉันคิดว่างานที่ฉันทำนั้นเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะซึ่งคนอื่นไม่สามารถทำได้ดีเท่าฉัน					
25.	ฉันมีอิสระที่จะตัดสินใจในงานที่ทำอย่างเต็มที่					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
26.	ฉันมีอิสระในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยวิธีการของตนเอง					
27.	ฉันมีอำนาจในการตัดสินใจได้ว่าฉันจะมีวิธีการในการทำงานของฉันอย่างไร					
28.	ฉันต้องปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้าตลอดเวลาในงานที่ได้รับมอบหมาย					
29.	ฉันมีอำนาจเพียงพอที่ตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ					
30.	ฉันมีโอกาสสร้างสรรค์ผลงานด้วยวิธีการของฉันเองอย่างเต็มที่					
31.	งานที่ฉันทำ ทำให้ฉันมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการริเริ่มวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ					
32.	ปัจจุบันฉันต้องทำงานตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่วางไว้อย่างเคร่งครัด					
33.	งานที่ฉันทำอยู่ ไม่เปิดโอกาสให้ฉันได้พัฒนาความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
34.	ฉันมีผลกระทบอย่างมากต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของฉัน					
35.	งานที่ฉันทำมีอิทธิพลอย่างมากต่อหน่วยงาน					
36.	ฉันมีบทบาทที่สำคัญในการควบคุมความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของฉัน					
37.	สิ่งต่างๆ ที่ฉันทำมักได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน					
38.	ฉันมีอิทธิพลอย่างมากต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
39.	หากไม่มีฉัน องค์การจะประสบปัญหาในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย					
40.	หากฉันไม่ทำงานของฉัน งานของคนอื่นในหน่วยงานก็จะติดขัดหรือหยุดชะงักไปด้วย					
41.	ฉันมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน					
42.	ฉันมีส่วนทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ					
43.	ความคิดเห็นของฉันเกี่ยวกับการทำงานมีผลกระทบต่อมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
44.	แม้ฉันจะทำงานแบบเฉื่อยชาไปบ้าง แต่งานของคนอื่นๆหรือหน่วยงานอื่นๆก็ยังสามารถดำเนินต่อไปได้ตามปกติ					
45.	งานที่ฉันทำมีผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นๆด้วย					

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง เซวณอารมณ์ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา กับ คุณภาพการบริการ
ของพยาบาลผ่าตัด ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

แบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหน่วยงาน

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน

- กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ
- คำตอบจากแบบสอบถามทุกฉบับจะถูกเก็บเป็นความลับ
- ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามคุณภาพการบริการของพยาบาลผ่าตัด ตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยงาน

ท่านได้ประเมินพยาบาลผ่าตัด ชื่อ.....

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตามการรับรู้ของท่าน ที่มีต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล
ผ่าตัดที่ท่านประเมิน

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	พยาบาลแต่งกายและใส่ใจรูปลักษณะภายนอก เช่น หน้าตา การแต่งกาย เครื่องแบบ ให้มีความ สะอาดและดูดีอยู่เสมอ					
2.	พยาบาลจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการพร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น เอกสาร แฟ้ม ประวัติ ใบนัด ใบรับรองแพทย์ ใบส่งตรวจทาง ห้องปฏิบัติการ					
3.	พยาบาลจัดเรียงเอกสาร แผ่นพับ และแบบฟอร์ม ต่างๆอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดตา					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4.	พยาบาลดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการอยู่เสมอ					
5.	พยาบาลจัดเตรียมเครื่องมือผ่าตัดและตรวจ ได้เพียงพอ พร้อมใช้ตลอดเวลา เช่น อุปกรณ์ต่างๆ					
6.	บุคลิกภาพส่วนตัวของพยาบาลที่ให้บริการทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่เคยมีการร้องเรียน					
7.	พยาบาลกล่าวทักทายผู้รับบริการด้วยท่าทีที่ <u>ไมแย้ม</u>					
8.	พยาบาลสามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้าว่าผู้รับบริการต้องการอะไร และเตรียมพร้อมไว้เสมอ					
9.	พยาบาลได้ให้ข้อมูลและตอบคำถามตามที่ผู้รับบริการต้องการได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน					
10.	พยาบาลสามารถให้บริการกับผู้รับบริการตรงตามเวลาที่ได้นัดหมายไว้					
11.	พยาบาลได้แจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงสาเหตุของการให้บริการล่าช้าเมื่อพ้นเวลานัดหมาย					
12.	พยาบาลได้พยายามแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของผู้รับบริการได้สำเร็จตั้งแต่ครั้งแรกของการมาติดต่อ					
13.	พยาบาลได้ตรวจสอบความถูกต้องของใบแจ้งราคาค่าบริการ หรือใบเสร็จรับเงินทุกครั้งก่อนส่งคืนกับผู้รับบริการ					
14.	พยาบาลใส่ใจกับสิ่งที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการ และติดตามทำงานนั้นจนสำเร็จลุล่วง					
15.	พยาบาลลืมนำสิ่งที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
16	เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พยาบาลแสดงความ สนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง					
17	พยาบาลให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและความเท่า เทียมของผู้รับบริการ					
18	พยาบาลมีความพร้อมที่จะให้บริการกับ ผู้รับบริการตลอดเวลา					
19	พยาบาลให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยสามารถ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อนได้					
20	พยาบาลแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการกับ ผู้รับบริการ					
21	พยาบาลไม่เคยปฏิเสธการบริการที่ผู้รับบริการร้อง ขอ					
22	พยาบาลแสดงความเต็มใจ ช่วยเหลือผู้รับบริการ					
23	พยาบาลสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้น และสามารถ ประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องได้อย่างราบรื่น					
24	พยาบาลได้ชี้แจงขั้นตอนในการบริการ การตรวจ หรือผ่าตัดในทุกครั้งก่อนให้บริการ					
25	พยาบาลไม่สามารถตัดสินใจ เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ในระหว่างการทำงาน					
26	พยาบาลสนใจเรื่องอื่นมากกว่าผู้รับบริการระหว่าง การปฏิบัติงาน					
27	พยาบาลให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม พูดคุยด้วยถ้อยคำไพเราะ					
28	พยาบาลแนะนำตนเองทุกครั้งก่อนให้บริการ					
29	พยาบาลมีการประสานงานกันและทำงานเป็นทีม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความรู้สึก				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
30	พยาบาลยังคงให้บริการกับผู้รับบริการแม้จะ หมดเวลางานแล้วก็ตาม					
31	พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญ หรือมีความ เชี่ยวชาญในการใช้อุปกรณ์ในการให้บริการได้ เป็นอย่างดี					
32	พยาบาลสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจใน สิ่งที่ต้องการจะบอกได้					
33	พยาบาลให้ความสนใจในความต้องการของ ผู้รับบริการแต่ละคน ยอมรับในความแตกต่าง ของผู้รับบริการ					
34	พยาบาลให้เวลา เอาใจใส่ ตั้งใจที่จะรับฟัง ปัญหาของผู้รับบริการ					
35	พยาบาลให้การดูแล คอยสังเกต และถามความ ต้องการของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอขณะอยู่ ในการดูแล					
36	พยาบาลได้เข้าไปสอบถามความต้องการเป็น ระยะๆ เมื่อพบว่าผู้รับบริการรอเป็นระยะเวลา นาน					