

ผนวก ก

แบบสอบถาม (ภาษาไทย)

เรื่อง “การศึกษาเปรียบเทียบภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในการรับรู้ของผู้รับบริการชาวไทยและชาวต่างชาติ”

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของรายงานโครงการเฉพาะบุคคลตาม
หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงขอรบกวนเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุก
ข้อตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ให้ตรงกับข้อมูลตามจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4. อาชีพ

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ประกอบกิจการส่วนตัว

แม่บ้าน / พ่อบ้าน

นักเรียน / นักศึกษา

เกษียณอายุ

อาชีพอิสระ

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้ส่วนตัวต่อเดือน

- น้อยกว่า/เท่ากับ 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท
 40,001-60,000 บาท 60,001 – 80,000 บาท
 80,001-100,000 บาท 100,001 บาท ขึ้นไป

6. สัญชาติ

- ไทย อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเปิดรับสื่อและข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอชของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามความจริงของท่าน

7. ในช่วงระยะเวลา 3 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ในความถี่มากน้อยเพียงใด

สื่อประเภทต่าง ๆ		ความถี่ของการได้รับข่าวสาร (ในช่วง 3 เดือน)				
		มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคยได้รับ
สื่อมวลชน	- โทรทัศน์					
	- หนังสือพิมพ์					
	- วิทยุ					
	- นิตยสาร / วารสาร					
	- อินเทอร์เน็ต					
สื่อบุคคล	- แพทย์ของรพ.					
	- เจ้าหน้าที่ของรพ.					
	- สมาชิกในครอบครัว					
	- เพื่อน / คนที่รู้จัก					
สื่อเฉพาะกิจ (BNH)	- โบรชัวร์ / แผ่นพับ					
	- ข้อมูลประชาสัมพันธ์/โปสเตอร์ภายในรพ.					
	- การเข้าร่วมสัมมนา/ การฝึกอบรม / นิทรรศการ					

สื่อประเภทต่าง ๆ		ความถี่ของการได้รับข่าวสาร (ในช่วง 3 เดือน)				
		มากกว่า 6 ครั้ง	5-6 ครั้ง	3-4 ครั้ง	1-2 ครั้ง	ไม่เคยได้รับ
สื่อ เฉพาะกิจ (BNH)	- การออกนุ้ญ/ จัดกิจกรรมพิเศษ					
	- ป้ายตามสี่แยกจราจร / ป้ายโฆษณากลางแจ้ง ตามท้องถนน					
	- โทรศัพท์ 02- 6862700					
	- เว็บไซต์ www.bnh hospital.com					
	- เอกสาร/ อีเมลล์จาก ทางรพ.					
สื่ออื่น ๆ โปรดระบุ.....						

8. ข่าวสารเกี่ยวกับรพ.บีเอ็นเอชที่ท่านได้รับจากสื่อต่าง ๆ ส่วนใหญ่ ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอะไรบ้าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับรพ.บีเอ็นเอช
- รางวัลต่าง ๆ ที่ทางรพ.บีเอ็นเอชได้รับ เช่น รางวัลการบริการยอดเยี่ยม
- การให้ความรู้ด้านสุขภาพ เช่น คอลัมภ์ตอบปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ
- สินค้าและการบริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง
- รายการส่งเสริมการขาย เช่น แพ้คเณจการตรวจสุขภาพ
- การทำเพื่อสังคม กิจกรรมการกุศล เช่น มอบรายได้ให้มูลนิธิต่าง ๆ
- อื่น ๆ โปรดระบุ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ภาพลักษณ์โรงพยาบาลปีเป็นเลขของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้ตรงกับข้อมูลตามความเห็นของท่าน

9. ภาพลักษณ์ด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ดังนี้

การรับรู้ภาพลักษณ์		ระดับของความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ปานกลาง (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)
ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาล						
1	เป็นโรงพยาบาลชั้นนำในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก					
2	บริการรักษาด้วยคุณภาพระดับสากลมานานกว่า 110 ปี					
3	มีศักยภาพในการรองรับลูกค้าระดับสูง นักธุรกิจ, ผู้บริหารชั้นนำ, พระราชอาคันตุกะ					
4	ได้รับการยกย่อง / รางวัลจากหลายสถาบัน					
5	เป็นที่นิยมของทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ					
6	มีความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชน ทำกิจกรรมเพื่อสังคม					
7	เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคทั่วไป					
8	เป็นผู้นำด้านการรักษาโรคเฉพาะทาง					
ด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาล						
9	เป็นศูนย์รวมของแพทย์ผู้เชี่ยวชาญที่มีชื่อเสียง					
10	บริการทางการแพทย์ครอบคลุมครบทุกด้าน					
11	มีความพร้อมที่จะดูแลท่านตลอด 24 ชั่วโมง					
12	มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่พร้อมและทันสมัย					
13	มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการอย่างดี					
14	เป็นหนึ่งในกลุ่มเครือข่ายรพ.ที่ใหญ่ที่สุดในเอเชีย					
15	มีการขยายเครือข่ายการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การเปิดคลินิกย่านชุมชน หรือ ในต่างประเทศ					
16	เป็นพันธมิตรกับองค์กรชั้นนำระดับสากล เช่น บริษัทประกัน สถาบันการเงิน ฯลฯ					
17	ผู้รับบริการเชื่อมั่น ไว้วางใจในการเข้ารับบริการ					

การรับรู้ภาพลักษณ์		ระดับของความคิดเห็น				
		เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านที่มีบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล						
18	มีความรู้ ความสามารถ เชี่ยวชาญอย่างแท้จริง					
19	ตรวจรักษา พยาบาล วินิจฉัยโรค ได้ถูกต้องชัดเจน					
20	ผู้นำทางการแพทย์ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยการรักษา					
21	ให้คำปรึกษา อธิบาย แนะนำข้อมูลการดูแลรักษา ได้อย่างละเอียด ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
22	คำนึงถึงมาตรฐานจรรยาบรรณในวิชาชีพ					
23	ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และเสนอทางเลือก ในการรักษาให้กับผู้รับบริการ					
24	สื่อสารได้หลายภาษา บุคลิกภาพดี น่าเชื่อถือ					
25	ใส่ใจในทุกกระบวนการรักษา					
26	ติดตามผลหลังจากการรักษา					
ด้านการให้บริการของโรงพยาบาล						
27	ยิ้ม ไหว้ และทักทายลูกค้า ด้วยความอบอุ่น สุภาพ มีไมตรีจิต					
28	แสดงความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการ					
29	ให้ความช่วยเหลือ ไม่เพิกเฉยต่อข้อร้องเรียน และ ติดตามผลโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ					
30	จดจำลูกค้า และความต้องการของผู้รับบริการ แต่ละรายได้					
31	บริการอย่างมีอาชีพ					
32	สะดวก รวดเร็ว เป็นระเบียบ ถูกต้องตามขั้นตอน					
33	บริการด้วยเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน					
34	มีการพัฒนาในงานบริการอย่างต่อเนื่อง					
ด้านสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล						
35	ออกแบบตกแต่งสวยงาม หรรษา อบอุ่น ทันสมัย					
36	บรรยากาศสงบ ปลอดภัย อากาศถ่ายเท รมรื่น					

การรับรู้ภาพลักษณ์	ระดับของความคิดเห็น				
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ปาน กลาง (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
37					
38					
39					
40					
41					
42					
ภาพลักษณ์ตามพันธกิจของโรงพยาบาล					
43					
44					
45					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

10. ข้อเสนอแนะของท่านที่มีต่อโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

.....

.....

.....

11. ภาพลักษณ์โรงพยาบาลบีเอ็นเอชตามการรับรู้ของท่าน คือ

ด้านบวก

.....

.....

ด้านลบ

.....

.....

 ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม 