

ผนวก ข
แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคลากร ของหน่วยงานบริการ
พิเศษด้านการรักษาพยาบาล กับผู้มารับบริการ สถาบันโรคทรวงอก กรมการแพทย์
กระทรวงสาธารณสุข

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะวารสารศาสตร์และ
สื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สาขาการจัดการสื่อสารภาครัฐและเอกชน ผู้วิจัย
ต้องการทราบข้อมูลเพื่อประโยชน์การศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม
ตามสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
ส่วนที่ 1 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1. เพศ

1. ☐ ชาย 2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ 21-30 ปี 2. ☐ 31-40 ปี

3. ☐ 41-50 ปี 4. ☐ 51-60 ปี

5. ☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา 2. ☐ ระดับมัธยมศึกษา
3. ☐ ระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า 4. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ☐ อื่น ๆ _____ (ระบุ)

4. อาชีพ

1. ☐ รับจ้าง 2. ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
3. ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4. ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
5. ☐ อื่น ๆ _____ (ระบุ)

5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

1. ☐ 5,001-10,000 บาท 2. ☐ 10,001-15,000 บาท
3. ☐ 15,001-20,000 บาท 4. ☐ 20,001-25,000 บาท
5. ☐ 25,001 บาท ขึ้นไป

6. ท่านเคยเข้ามาติดต่อกับหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล สถาบันโรคทรวงอก

1. ☐ เคย 2. ☐ ไม่เคย

**ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจ ในการสื่อสารการให้บริการของหน่วยงานบริการพิเศษด้าน
การรักษาพยาบาลในปัจจุบัน**

ด้านบทบาทบุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

7. ท่านมี ความพึงพอใจ ในด้าน บุคลากรของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล
ต่อการให้บริการในบทบาทต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

บทบาทของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้าน การรักษาพยาบาล	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7.1 มีอัธยาศัยดี และมีวาจาสุภาพอ่อนน้อม					
7.2 ให้การบริการด้วยความกระตือรือร้น					
7.3 บุคลิกภาพดี การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
7.4 มีความน่าเชื่อถือ					
7.5 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ					
7.6 การเอาใจใส่ผู้มารับบริการทุกรายโดยการกล่าว คำพูดทักทาย อย่างทั่วถึง					
7.7 ให้ความช่วยเหลือผู้เข้ามารับบริการอย่างเป็น กันเอง					

ด้านพฤติกรรมการสื่อสาร

8. ท่านมี ความพึงพอใจ ในด้านการสื่อสารการบริการข้อมูลที่ได้รับ จากบุคลากรงานบริการ
พิเศษด้านการรักษาพยาบาลในลักษณะต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด

เนื้อหาด้านการสื่อสารการบริการข้อมูล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 บุคลากรภายในหน่วยงานตั้งใจรับฟังและสอบถามรายละเอียดตามที่ท่านต้องการ					
8.2 บุคลากรของหน่วยงานสามารถอธิบายถึงรายละเอียดเบื้องต้นของข้อมูลการให้บริการสถาบันโรคทรวงอก ได้อย่างชัดเจนและพอเพียง					
8.3 บุคลากรสามารถชี้แจงถึงระยะเวลา และขั้นตอนในการตรวจได้					
8.4 บุคลากรสามารถชี้แจงถึงรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษา และขั้นตอนได้					
8.5 บุคลากร(พยาบาล)มีความพร้อมที่จะชี้แจงกระบวนการตรวจของแต่ละขั้นตอนของสถาบันโรคทรวงอกได้					
8.6 บุคลากรสามารถชี้แจงผลการดำเนินงานระหว่างขั้นตอนการตรวจ ให้กับผู้มารับบริการได้					

**ส่วนที่ 3 : การประเมินความสำเร็จในการสื่อสารการให้บริการของบุคลากรใน
หน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในด้านต่าง ๆ**

ด้านคุณภาพของทรัพยากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

9. ท่านจะประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของทรัพยากร ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการในหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

เครื่องมือการให้บริการ หน่วยงานบริการพิเศษ ด้านการรักษาพยาบาล	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.1 มีจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการข้อมูลอย่าง เพียงพอ					
9.2 มีจำนวนเครื่องโทรศัพท์ในการติดต่อประสานงาน เพียงพอ					
9.3 จำนวนบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลมี เพียงพอ					

ด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

10. ท่านจะประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการในหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

การให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.1 บุคลากรมีความรู้ในเรื่องของการให้บริการดีมาก					
10.2 บุคลากรมีความสามารถในการให้ข้อมูลได้อย่างละเอียดเป็นอย่างดี					
10.3 บุคลากรมีความเข้าใจในข้อมูลที่ให้บริการเป็นอย่างดี					

ด้านคุณภาพของการสื่อสารผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล

11. ท่านจะประเมินความสำเร็จในด้านคุณภาพของการสื่อสารของบุคลากรผู้ให้บริการ ของหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาล ต่อการให้บริการในหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ลักษณะการสื่อสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.1 บุคลากรพูดคุยสื่อสารได้ถูกใจท่าน					
11.2 บุคลากรสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้ท่านเข้าใจได้ง่าย					
11.3 บุคลากรมีการควบคุมอารมณ์ระหว่างการสื่อสารได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องปัญหา อุปสรรค ในการสื่อสาร
ต่อการให้บริการของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการรักษาพยาบาลในด้าน
ต่าง ๆ

12. ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างบุคลากรหน่วยงานบริการ
พิเศษด้านการรักษาพยาบาล กับผู้มารับบริการ คืออะไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

13. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการสื่อสารของบุคลากรในหน่วยงานบริการพิเศษด้านการ
รักษาพยาบาล ที่มีต่อการพัฒนาหน่วยงานโดยรวม คือ

.....

.....

.....

.....

จํานักรหอสมุด