

ผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะ
แพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ประจำปี 2555

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ งานพัสดุศูนย์
การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ขอความกรุณาท่านตอบคำถาม
ตรงตามความเป็นจริงจากประสบการณ์ของท่านในการเข้าใช้บริการ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระ
เทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี เพื่อจะเป็นข้อมูลในการวิจัย ซึ่งสามารถนำไปใช้
ในการปรับปรุงคุณภาพบริการของ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์
โรงพยาบาลรามาธิบดีต่อไป ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้
แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ
รัตน์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

ชาย หรือ

2. อายุ

ต่ำกว่า 18 ปี 19 – 25 ปี 26 – 35 ปี 36 – 45 ปี

46 – 55 ปี 56 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี

3.การศึกษา

- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส. ปริญญาตรี
- ปริญญาโท ปริญญาเอก

อื่น โปรด ระบุ

4.สถานภาพการทำงาน

- อา ยแพทย์
- แพทย์
- พยาบาล
- เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์พยาบาล(วิชาชีพ)
- เจ้าหน้าที่ด้านการสนับสนุน
- อื่นๆ โปรดระบุ

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- ต่ำ 8,000 บาท 8,001-9,999 บาท
- 10 - 15,000 บาท 15,001-18,000 บาท
- 18 - 20,000 บาท 20,001-30,000 บาท
- มา 30,000 บาท

6. ท่านเคยใช้บริการงานพัสดุ หรือไม่

เคยใช้ (ทำในส่วนที่ 2) ไม่ ใช้ เพราะ

กรุณาส่งแบบสอบถามคืนผู้ทำวิจัย และ ขอบคุณที่ท่านสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม หากมีข้อสงสัยในการบริการงานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ สามารถโทรภายในได้ที่ 3055-3059

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ งานพัสดุศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน ทัศนะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี หมายเหตุ กรุณาตอบทุกข้อโดยพิจารณาแต่ละข้อแล้วให้ค่า ตัวเลข 1 – 5 และทำเครื่องหมาย✓ในช่องความพึงพอใจในแต่ละด้านซึ่งตัวเลขต่างๆมีความหมายดังนี้

- 1 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับน้อย
- 3 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมาก
- 5 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

งานพัสดุ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.ความชัดเจนในการอธิบาย/ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ					
4.ความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ					
5.ความสะดวกที่ได้รับบริการ					
6.มีการอธิบาย/ชี้แจงขั้นตอนหรือสถานะอย่างชัดเจน					
7.ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
8.เมื่อเกิดความผิดพลาดมีขั้นตอนหรือแนวทางในการแก้ไขให้ท่านทันที					

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.สภาพและมารยาทของผู้ให้บริการ					
2.บุคลิกลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
3.เอาใจใส่กระตือรือร้น ความพร้อมในการให้บริการ					
4.มีความแม่นยำในกฎระเบียบแนวทางปฏิบัติ					
5.เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำปรึกษาชี้แจงข้อสงสัย					
6.เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ปัญหา /ให้คำปรึกษาโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
7.ความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่					
8.การเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ/การประสานงาน					
9.บริการด้วยใจมีความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน					
10.รับฟังปัญหาในการให้บริการของท่านและพยายามหาแนวทางแก้ไขปัญหา					
11.มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.สถานที่ตั้งของงานพัสดุมีเหมาะสมและความสะดวกต่อการให้บริการ					
2.ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
3.มีป้าย/ข้อความบอกจุดบริการมีความชัดเจน					
4.สื่อประชาสัมพันธ์ / คู่มือ / เอกสารให้ความรู้ หรือแนวทางปฏิบัติ					
5.มีที่นั่งเพียงพอต่อการให้บริการ					
6.จุดบริการตอบคำถามและช่วยเหลือผู้มารับบริการ					
7.แสงสว่างและอุณหภูมิของสถานที่เหมาะสมแก่การให้บริการ					
8.วัสดุ-ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
9.ปริมาณของวัสดุ-ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ ที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
10.วัสดุ-ครุภัณฑ์ (ไม่ใช่ทางการแพทย์) ที่ได้รับ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
11.ปริมาณของวัสดุ-ครุภัณฑ์ (ไม่ใช่ทางการแพทย์) ที่ได้รับ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้					

ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1.ท่านได้รับบริการตรงต่อความต้องการ					
2.ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง					
3.ท่านได้รับบริการในเวลาที่เหมาะสม					
4.คุณภาพของเอกสารหรือข้อเสนอแนะ/แนะนำในการให้บริการ					
5.คุณภาพของข้อมูล/สื่อที่ทำให้รับทราบข้อมูลในการให้บริการ					
6.คุณภาพในการให้บริการของงานพัสดุ					
7.คุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
8.คุณภาพของวัสดุ-ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่ได้รับตรงตามความต้องการของผู้ใช้					
9.คุณภาพของวัสดุ-ครุภัณฑ์ (ไม่ใช่ทางการแพทย์) ที่ได้รับ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ปัญหาในการให้บริการของงานพัสดุ

.....

.....

ความคาดหวังต่อการให้บริการของงานพัสดุ

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....