



แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย  
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือและการหาค่า I.O.C.  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอ  
วิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม

**คำชี้แจง :**

**๑. ลักษณะแบบสอบถาม**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็นของ “การให้บริการประชาชนของ  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม” จึงขอให้ท่านตอบตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด โดยตอบให้ครบทุกข้อ คำตอบของท่านจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งผลการประเมินจากแบบสอบถามฉบับนี้จะนำไปสรุปผลการศึกษาวิจัยและประยุกต์ใช้ในโอกาสต่อไป

**๒. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น ๓ ส่วน คือ**

**ส่วนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ ๒** ความคิดเห็นที่มีต่อ “การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดพฤติกรรม” โดยมีเกณฑ์วัด  
ระดับความคิดเห็น ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง ระดับการให้บริการมากที่สุด
- ระดับ ๔ หมายถึง ระดับการให้บริการมาก
- ระดับ ๓ หมายถึง ระดับการให้บริการปานกลาง
- ระดับ ๒ หมายถึง ระดับการให้บริการน้อย
- ระดับ ๑ หมายถึง ระดับการให้บริการน้อยที่สุด

**ส่วนที่ ๓** ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ (เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบ  
แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ)

\*\*\*\*\*

ขอเจริญพร/ขอบคุณ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกรอกแบบสอบถามโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุ

☐ ๑๕ - ๓๐ ปี

☐ ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ตั้งแต่ ๕๑ ปี ขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

☐ นิสิต/นักศึกษา

☐ พนักงานบริษัทเอกชน

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ

☐ อาชีพอิสระ

๕. ประสบการณ์เข้ารับบริการ

☐ ๕ - ๑๐ ปี

☐ ๑๑ - ๑๕ ปี

☐ ๑๖ - ๒๐

☐ ๒๑ ปีขึ้นไป

๖. รายได้

☐ ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท

☐ ตั้งแต่ ๓๐,๐๐๑ บาท ขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท่าโรง อำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ ตามหลักสังกัดหัตถุธรรม

คำชี้แจง : ระดับการพิจารณาโปรดใส่คะแนน + ๑, ๐ และ - ๑ โดยพิจารณาว่าข้อคำถามใด

ตรงตามเนื้อหาซึ่งมีระดับในการพิจารณา ๓ ระดับ

๑) + ๑ หมายถึง คำถามครอบคลุมตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษาและสามารถนำไปใช้ได้

๒) ๐ หมายถึง คำถามไม่ครอบคลุมแต่ตรงตามเนื้อหาที่จะศึกษาต้องทำการแก้ไข

๓) - ๑ หมายถึง ข้อคำถามไม่ครอบคลุมเนื้อหาที่จะศึกษาและไม่สามารถนำไปใช้ได้

| ข้อที่ | การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรง ตามปัจจัยนำเข้า (input)         | ระดับความคิดเห็น |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|----|------------|
|        |                                                                                         | +๑               | ๐ | -๑ |            |
|        | <b>๑. ด้านทาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน</b>                |                  |   |    |            |
| ๑.     | มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการเป็นอย่างดี                   |                  |   |    |            |
| ๒.     | มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง  |                  |   |    |            |
| ๓.     | มีการจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการให้บริการ และอัตราค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน     |                  |   |    |            |
| ๔.     | มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วทันเวลา                      |                  |   |    |            |
| ๕.     | มีการแนะนำชี้แจงขั้นตอนเพื่อให้ประชาชนผู้มาติดต่อเกิดความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น        |                  |   |    |            |
| ๖.     | มีการแนะนำให้ประชาชนตรวจสอบรายละเอียดข้อเสนอแนะหลังจากการเข้ารับบริการ                  |                  |   |    |            |
| ๗.     | มีการจัดสถานที่พักระหว่างรอเข้ารับบริการอย่างเหมาะสม                                    |                  |   |    |            |
| ๘.     | มีสถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ                                          |                  |   |    |            |
| ๙.     | มีการจัดทำป้ายสัญลักษณ์จราจรต่างๆ ภายในสถานที่ของโรงพยาบาลอย่างเหมาะสมชัดเจน            |                  |   |    |            |
| ๑๐.    | มีการจัดระบบการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในเขตบริการอย่างทั่วถึง |                  |   |    |            |
| ๑๑.    | มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการและประชาชนทั่วไปอย่างเหมาะสม             |                  |   |    |            |

| ข้อที่ | การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำโรง ตามกิจกรรม (Activities)                   | ระดับความคิดเห็น |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|----|------------|
|        |                                                                                                  | +๑               | ๐ | -๑ |            |
|        | <b>๒. ด้านปียวจา : การพูดอย่างรักกัน<br/>สุภาพอ่อนหวาน</b>                                       |                  |   |    |            |
| ๑.     | มีการทักทายและพูดจากับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน น่ารัก                                  |                  |   |    |            |
| ๒.     | ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความจริงใจ                                                             |                  |   |    |            |
| ๓.     | มีการพูดชี้แจงให้ประชาชนเข้าใจในการเข้ารับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม                            |                  |   |    |            |
| ๔.     | ไม่ใช่ถ้อยคำที่ทำให้ประชาชนรู้สึกสะเทือนใจน้อยใจ เสียใจหรือคับแค้นใจ                             |                  |   |    |            |
| ๕.     | ไม่ใช้วาจาซึ่งแสดงอาการที่ไม่พอใจต่อประชาชนผู้มารับบริการ                                        |                  |   |    |            |
| ๖.     | มีการคำพูดที่เป็นกันเองกับประชาชนผู้เข้ารับบริการหรือมาติดต่อ                                    |                  |   |    |            |
| ๗.     | ให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำที่นุ่มนวล และสุภาพ                                                          |                  |   |    |            |
| ๘.     | ถ้าประชาชนไม่พอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ได้มีการชี้แจงด้วยเหตุผล ใช้คำที่สุภาพ |                  |   |    |            |

| ข้อที่ | การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทำโรง ตามผลผลิต (Output)               | ระดับความคิดเห็น |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|----|------------|
|        |                                                                                         | +๑               | ๐ | -๑ |            |
|        | ๓ ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น<br>ชวนช่วยช่วยเหลือ ให้อด้วยร่างกาย             |                  |   |    |            |
| ๑.     | ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกคนด้วยความ<br>เอื้อเฟื้อเหมาะสมกับลักษณะของการให้บริการ       |                  |   |    |            |
| ๒.     | มีน้ำใจไม่นิ่งดูดายเมื่อประชาชนต้องการความ<br>ช่วยเหลือ                                 |                  |   |    |            |
| ๓.     | มีความทุ่มเทเต็มใจที่มีให้แก่ประชาชนอย่างเต็มที่                                        |                  |   |    |            |
| ๔.     | คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชน<br>ตลอดเวลา                                       |                  |   |    |            |
| ๕.     | มีการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้เข้ารับการ<br>บริการฉุกเฉินอย่างทันเวลา                  |                  |   |    |            |
| ๖.     | มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุก<br>ครั้งที่มีโอกาส                           |                  |   |    |            |
| ๗.     | มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้พิการ คนชรา<br>และหญิงมีครรภ์ไว้อย่างเหมาะสม            |                  |   |    |            |
| ๘.     | มีการออกให้ความรู้เกี่ยวกับธารณสุขเกี่ยวกับโรค<br>ต่างๆ แก่ประชาชน                      |                  |   |    |            |
| ๙.     | เจ้าหน้าที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนออกความ<br>คิดเห็นชี้แนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |                  |   |    |            |

| ข้อที่ | การให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลท่าโรง ตามความคิดเห็น (Opinions) | ระดับความคิดเห็น |   |    | ข้อเสนอแนะ |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|----|------------|
|        |                                                                                   | +๑               | ๐ | -๑ |            |
|        | ๔. ด้านสมานัตตา: การปฏิบัติตนต่อบุคคลอื่นอย่างเท่าเทียมกันเสมอต้นเสมอปลาย         |                  |   |    |            |
| ๑.     | มีการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยเหมาะสม                                              |                  |   |    |            |
| ๒.     | มีการปฏิบัติตัวกับประชาชนที่มาติดต่อทุกคนอย่างมีความเสมอต้นเสมอปลาย               |                  |   |    |            |
| ๓.     | ให้ความเป็นกันเอง มีอัธยาศัยไมตรีทำให้เกิดความเลื่อมใสศรัทธา                      |                  |   |    |            |
| ๔.     | มีการให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมเสมอภาค                          |                  |   |    |            |
| ๕.     | มีระบบบัตรคิวที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว                          |                  |   |    |            |
| ๖.     | มีการให้บริการด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน                   |                  |   |    |            |
| ๗.     | มีการให้บริการต่างๆ แบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวและรวดเร็ว                          |                  |   |    |            |

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และพัฒนา

๑. ด้านงาน: การเสียสละ ให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือแบ่งปัน

ปัญหา และอุปสรรค

๑) .....

๒) .....

๓) .....

ข้อเสนอแนะ

๑) .....

๒) .....

๓) .....

๒. ด้านปียวจา : การพูดอย่างรักกัน สุภาพอ่อนหวาน

ปัญหา และอุปสรรค

๑) .....

๒) .....

๓) .....

ข้อเสนอแนะ

๑) .....

๒) .....

๓) .....

๓. ด้านอัตถจริยา: การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้อด้วยร่างกาย

ปัญหา และอุปสรรค

๑) .....

๒) .....

๓) .....

ข้อเสนอแนะ

๑) .....

๒) .....

๓) .....

๔. ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์แก่คนอื่น ขวนขวายช่วยเหลือ ให้อด้วยร่างกาย

ปัญหา และอุปสรรค

๑) .....

๒) .....

๓) .....

ข้อเสนอแนะ

- ๑) .....
- ๒) .....
- ๓) .....

ขอเจริญพรขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม