

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

- สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
- สำเนา หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
- สำเนาหนังสือ ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

(สำเนา)

ที่ ศร 0528.09/ว0209

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

6 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แก้วไคร่งย้อยวิทยานิพนธ์ และเครื่องมือเพื่อการวิจัย จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวกรดา บุญยัง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยของนิสิตในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สุเมธ งามกนก

(ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดี คณะศึกษาศาสตร์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3839-3483

โทรสาร 0-3874-5711

ผู้วิจัยโทร. 08-1825-3886

(สำเนา)

ที่ ศธ 0528.09/ว315

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ. เมือง จ.ชลบุรี 20131

23 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวกรดา บุญยัง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.ธร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ในการนี้ ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ และผู้วิจัยจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2552 ถึง 26 กุมภาพันธ์ 2552 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางจริยธรรมการวิจัยของ มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สุเมธ งามกนก

(ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดี คณะศึกษาศาสตร์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3839-3483

โทรสาร 0-3874-5711

ผู้วิจัยโทร. 08-1825-3886

(สำเนา)

ที่ ศช 0528.09/ว 322

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข

อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

26 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขออนุญาตเคราะห้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อการวิจัย

จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวกรดา บุญยัง นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์กรกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก ในความควบคุมดูแลของ รศ.ดร.ชร สุนทรายุทธ เป็นประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ มีความประสงค์ขออำนาจความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2552 ถึง 27 มีนาคม 2552 อนึ่ง โครงการวิจัยนี้ได้ผ่านขั้นตอนการพิจารณาทางคณะกรรมการวิจัยของ มหาวิทยาลัยบูรพาเรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

สุเมธ งามกนก

(ดร.สุเมธ งามกนก)

ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติการแทนคณบดี คณะศึกษาศาสตร์

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา

ศูนย์นวัตกรรมการบริหารและผู้นำทางการศึกษา

โทรศัพท์ 0-3839-3483

โทรสาร 0-3874-5711

ผู้วิจัยโทร. 08-1825-3886

ภาคผนวก ข

- ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 22 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของ
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียง

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.68	24	.82
2	.32	25	.80
3	.60	26	.82
4	.47	27	.77
5	.54	28	.83
6	.40	29	.78
7	.68	30	.80
8	.79	31	.80
9	.62	32	.75
10	.57	33	.78
11	.76	34	.83
12	.77	35	.73
13	.72	36	.82
14	.67	37	.72
15	.71	38	.55
16	.82	39	.27
17	.78	40	.56
18	.71	41	.53
19	.76	42	.36
20	.77	43	.62
21	.82	44	.53
22	.87	45	.44
23	.84		

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .97

ตารางที่ 23 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพให้บริการทาง
ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	.62	17	.83
2	.62	18	.35
3	.77	19	.80
4	.76	20	.81
5	.60	21	.69
6	.81	22	.80
7	.79	23	.72
8	.72	24	.62
9	.72	25	.81
10	.77	26	.83
11	.82	27	.84
12	.73	28	.84
13	.80	29	.79
14	.80	30	.60
15	.74	31	.75
16	.70	32	.83

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .98

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร กับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ
ทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง เป็นผู้ตอบ
2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 2 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง
3. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียง คำตอบที่ได้จะพิจารณาในภาพรวม ซึ่งจะไม่มีผลต่อ โรงพยาบาลของท่านแต่ประการใด

ผู้วิจัยหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณในความร่วมมืออันดียิ่งมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกรดา บุญยัง

นิติระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในวงเล็บ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง
เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. โรงพยาบาลของท่านตั้งอยู่ในจังหวัด

- () ชลบุรี () ระยอง () จันทบุรี () ตราด
() ปราจีนบุรี () สระแก้ว () ฉะเชิงเทรา () นครนายก

2. ประเภทตำแหน่ง

- () นักเทคนิคการแพทย์ () นักวิทยาศาสตร์การแพทย์
() เจ้าพนักงานวิทยาศาสตร์การแพทย์ () พนักงานห้องทดลอง
() อื่นๆ.....

3. อายุ.....ปี (ผู้ตอบแบบสอบถาม) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....ปี

4. เพศ () ชาย () หญิง

5. สถานภาพ () โสด () สมรส () หย่า () หม้าย () อื่นๆ.....

6. ศาสนา () พุทธ () คริสต์ () อิสลาม () ฮินดู () อื่นๆ.....

7. ระดับการศึกษา () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

8. รายได้ บาท/เดือน () ต่ำกว่า 10,000 () 10,000 – 20,000

() 20,001 – 30,000 () 30,001 – 40,000

() 40,001 – 50,000 () สูงกว่า 50,001

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของ
โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออก

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและพิจารณาว่าโรงพยาบาลของท่านมีวัฒนธรรมองค์กร
ของห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลอยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย
✓ ลงในช่องมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความเป็นจริงเพียง 1
เครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ ที่	วัฒนธรรมองค์กร	ระดับปฏิบัติ				
		มาก ที่สุด	มาก ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
	ด้านมุ่งเน้นการปฏิบัติ					
1.	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรปฏิบัติงานได้เต็ม ตามศักยภาพและความสามารถ					
2.	ผู้บริหารติดต่อสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาแบบ ง่าย ๆ ไม่มีพิธีรีตอง					
3.	ผู้บริหารให้การยอมรับและเชื่อมั่นในความ สามารถของบุคลากร					
4.	ผู้บริหารไม่เคยตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาเมื่อปฏิบัติ งานไม่ได้ผลตามเป้าหมาย และได้เสนอแนวทาง ปฏิบัติที่ถูกต้อง					
5.	ผู้บริหารตรวจงานและพบปะบุคลากรระดับล่าง ด้วยตนเอง					

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	บุคลากรทุกคนกล้าลงและกล้าเสี่ยงที่จะทำงานในรูปแบบที่แปลกใหม่					
7.	ผู้บริหารมีการวางแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
8.	ผู้บริหารสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองให้รู้จักแก้ปัญหา					
9.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรกล้าตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง					
10.	ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล					
11.	ผู้บริหารเชื่อว่าบุคลากรมีความเท่าเทียมกันในการใช้ข่าว สารสนเทศ และทรัพยากร					
	ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ					
12.	ผู้บริหารวางแผนงานอย่างรอบคอบในการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ป่วยทุกคน					
13.	ผู้บริหารจัดให้บุคลากรดูแลผู้ป่วยเป็นอย่างดี					
14.	ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนถือว่าผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ในโรงพยาบาล					
15.	ผู้บริหารสร้างทีมงานที่มีความรู้ความสามารถให้บริการดูแลผู้ป่วยตลอดเวลา					

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ (ต่อ)					
16.	ผู้บริหารเอาใจใส่ดูแล และเอื้ออาทร เข้าไปดูแล และให้การช่วยเหลือผู้ป่วยทุกคน ทุกแผนกอยู่ตลอดเวลา					
17.	ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนให้ความสำคัญถึงคุณค่าการให้บริการที่มีคุณภาพกับผู้ป่วยเสมอ					
	ด้านมีความอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ					
18.	บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญในงานของโรงพยาบาลร่วมกัน					
19.	บุคลากรมีความรู้สึกผูกพันเป็นหนึ่งเดียวที่ช่วยร่วมมือพัฒนาโรงพยาบาลให้ดีขึ้น					
20.	บุคลากรมีความภูมิใจ รู้สึกเลื่อมใสศรัทธาและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่ทำ					
21.	บุคลากรในระดับปฏิบัติการสามารถตัดสินใจในการทำงานของตนเองได้					
22.	ผู้บริหารให้ความไว้วางใจต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร					

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านมีความอิสระในการทำงาน มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ (ต่อ)					
23.	ผู้บริหารมอบหมายงานให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างอิสระในขอบเขตของงานที่มีความรู้ความชำนาญ					
24.	ผู้บริหารเชื่อว่าบุคลากรมีโอกาสได้ทำงานตามความสามารถและความต้องการ ผลงานจะมีประสิทธิภาพ					
	ด้านเพิ่มการบริการโดยบุคลากร					
25.	ผู้บริหารสามารถจูงใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
26.	ผู้บริหารให้เกียรติและมีความเชื่อว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
27.	ผู้บริหารให้ความดูแลเอาใจใส่กับบุคลากรเป็นอย่างดี					
28.	ผู้บริหารสนับสนุนให้มีสวัสดิการต่าง ๆ แก่บุคลากรในโรงพยาบาล					
29.	ผู้บริหารสร้างทีมงาน ทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีความสุข					

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์การ	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
30.	ผู้บริหารให้ความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรและพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรอยู่ตลอดเวลา					
31.	ผู้บริหารยกย่องชมเชยในความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากร					
	ด้านสัมพันธภาพอย่างใกล้ชิด					
32.	ผู้บริหารชี้แจงให้บุคลากรทุกคนเข้าใจจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนโดยยึดวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลเป็นหลักที่สำคัญในการตัดสินใจ					
33.	ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน					
34.	บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามค่านิยมร่วม ได้อย่างดี และมีความสำเร็จสูงส่ง					
	ด้านทำแต่สิ่งที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง					
35.	ผู้บริหารให้บุคลากรปฏิบัติงานเฉพาะงานที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวข้อง					
36.	ผู้บริหารให้บุคลากรรู้จักพัฒนางานใหม่ๆ ให้เกิดขึ้นอยู่เสมอ					

ข้อที่	วัฒนธรรมองค์กร	ระดับปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
37.	ผู้บริหารยอมรับในความคิดเห็นใหม่ ๆ ที่ดีกว่าเสมอ					
	รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา บุคลากรมีจำนวนจำกัด					
38.	ท่านมีความรู้สึกมั่นคงในเพื่อนร่วมงานและงานที่ปฏิบัติ					
39.	ท่านปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีความยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม					
40.	ท่านสามารถปรับตัวเข้ากับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานอยู่เสมอ จนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ					
41.	ท่านมีมาตรฐานการทำงานเป็นของตนเอง					
	เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน					
42.	ท่านปฏิบัติงานได้อย่างอิสระและมีเอกภาพ					
43.	หลักการที่เข้มงวดเสมือนกรอบที่จะชี้นำการทำงานในแนวทางที่ถูกต้อง					
44.	ท่านมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
45.	ท่านปฏิบัติงานเน้นที่คุณค่าการบริการอย่างมีคุณภาพ					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์
ของ โรงพยาบาล ในเขตภาคตะวันออก

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อและพิจารณาว่าโรงพยาบาล ของท่านมีระดับคุณภาพการ
ให้บริการทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์อยู่ในระดับใด แล้วเขียนเครื่องหมาย ✓
ลงในช่องมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามความเป็นจริงเพียง 1
เครื่องหมายที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด
	ด้านความเป็นรูปธรรม				
1	อาคาร สถานที่ ของห้องปฏิบัติการงานสะอาด เป็นระเบียบ				
2	ห้องปฏิบัติงานกว้างขวาง มีแสงสว่างเพียงพอ				
3	เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ทันสมัย พร้อมใช้งานตลอดเวลา				
4	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกที่ดี แต่งกายสะอาดเป็นระเบียบ				
	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้				
5	เจ้าหน้าที่ ให้บริการที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ น่าศรัทธา				
6	เจ้าหน้าที่แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาให้				

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้(ต่อ)					
7	เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่ว ชำนาญ ไว้วางใจได้					
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา และดูแลต่อเนื่อง					
9	เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการอย่างถูกต้อง					
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที					
10	ขั้นตอนการรับผู้รับบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว					
11	เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความพร้อมเสมอสำหรับการบริการ					
12	เจ้าหน้าที่มีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการต้องการ					
13	ผู้รับบริการสามารถติดต่อ เจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วสามารถให้บริการผู้ป่วยได้ทันที					
14	สามารถเรียกชื่อ-สกุลของคนไข้ ได้ยินชัดเจน					
15	ทุกแผนกสามารถเปิดให้บริการ ได้ครบและครอบคลุม					
16	มีป้ายสัญลักษณ์บอกชัดเจนในการติดต่อ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที(ต่อ)					
17	มีการบอกระยะเวลาในการรอคอย ของขั้นตอนการตรวจทุกชนิดให้ผู้ป่วยทราบ					
18	มีบริการตอนพักกลางวัน					
19	มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ สุกภาพเป็นกันเอง					
20	เจ้าหน้าที่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
21	เจ้าหน้าที่สามารถควบคุมอารมณ์ โดยไม่แสดง ความหงุดหงิดออกมาให้เห็น					
22	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้คนไข้ซักถามข้อสงสัย					
	ด้านความน่าเชื่อถือ					
23	ความรู้ที่ท่านใช้ในปัจุบันเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
24	ท่านได้นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ในการพัฒนางาน					
25	การพูดจา แสดงออกของเจ้าหน้าที่ทำให้เกิดความมั่นใจ					
26	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีอย่างสม่ำเสมอ					
27	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการที่สามารถปฏิบัติได้					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ(ต่อ)					
28	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้รับบริการและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
29	เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการ ตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวก จะมารับบริการ					
30	เจ้าหน้าที่ให้การดูแลผู้รับบริการโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้รับบริการ					
31	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
32	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการให้บริการ					