แบบสำรวจความพึงพอใจ งานบริการผู้ป่วยนอก

ของ โรงพยาบาลเวชชารักษ์

.....

วันที่.....

<u>ตอนที่ 1</u> **ข้อมูลทั่วไป**

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ◯ 1. ผู้ป่วย ◯ 2. ญาติ ◯ 3. ผู้ดูแล
2. เพศ ◯ 1. ชาย ◯ 2. หญิง
3. อายุ .....ปี
4. ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลในครั้งนี้
   - ◯ 1.จ่ายเงินเอง ◯ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ◯ 3.ประกันสังคม
   - ◯ 4.ประกันสุขภาพถ้วนหน้า/บุคคลผู้พิการ
   - ◯ 5.อื่น ๆ ระบุ.....
5. อาชีพ
   - ◯ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ ◯ 2. รับจ้าง
   - ◯ 3. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ◯ 4. ทำนา ทำสวน ทำไร่ / เลี้ยงสัตว์ / ประมง
   - ◯ 5. นักเรียน/นักศึกษา ◯ 6. ไม่ได้ทำงาน
   - ◯ 7. อื่นๆ ระบุ.....
6. ระดับการศึกษา
   - ◯ 1. ประถมศึกษา ◯ 2. มัธยมศึกษา
   - ◯ 3. ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา ◯ 4. ปริญญาตรี
   - ◯ 5.สูงกว่าปริญญาตรี ◯ 6. ไม่ได้ศึกษา
7. ท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้หรือไม่
   - ◯ 1. เคย ◯ 2. ไม่เคย

<u>ตอนที่ 2</u> **เกี่ยวกับการบริการ**

8. เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลเหล่านี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - ◯ 1.เดินทางมาสะดวก ◯ 2.เครื่องมือทันสมัย ◯ 3.มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ
   - ◯ 4.ค่ารักษาไม่แพง ◯ 5.บริการรวดเร็วทันใจ ◯ 6.สถานที่สะดวกสบาย
   - ◯ 7.เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้
   - ◯ 8.อื่น ๆ ระบุ.....
9. ระยะเวลารอคอยรับบริการ (ตั้งแต่รับบัตรคิวที่ได้จากพยาบาลจนถึงพบแพทย์)
   - ◯ 1.นาน (มากกว่า 3 ชั่วโมง) ◯ 3.ปานกลาง (2 - 3 ชั่วโมง)
   - ◯ 2.รวดเร็ว (น้อยกว่า 2 ชั่วโมง)
10. ระยะเวลารอรับยา
    - ◯ 1.นาน (10 นาที ขึ้นไป) ◯ 2.ปานกลาง (5 - 10 นาที)
    - ◯ 3.รวดเร็ว (น้อยกว่า 5 นาที)

ตอนที่ 3 **ความพึงพอใจต่อการรับบริการ**

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ขั้นตอนการให้บริการ					
11. ความสะดวกของการติดต่อขอรับบริการ					
12. ความสะดวกในการประสานงานของเจ้าหน้าที่แต่ละจุดบริการ					
13. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
14. บุคลากรให้การบริการโดยปฏิบัติด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ให้บริการตามลำดับอย่างยุติธรรม					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้ม แจ่มใส อดทนอดกลั้น					
16. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบปัญหาข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ป้ายบอกทาง/ป้ายคลินิกและแผนผังการให้บริการเข้าใจง่าย					
19. ที่นั่งรอและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม มุมหนังสือ ห้องน้ำ					
20. คลินิกให้บริการสะอาด					
คุณภาพการให้บริการ					
21. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ					
22. การให้ข้อมูลและคำแนะนำจากแพทย์					
23. การให้ข้อมูลและคำแนะนำจากพยาบาล					
24. การให้ข้อมูลและคำแนะนำเรื่องการใช้ยาจากเภสัชกร					
25. ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์					
26. คุณภาพการให้บริการโดยรวม					
27. ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม					
28. มีช่องทางที่สามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการบริการ					

<u>ตอนที่ 4</u> **ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ**

29. ความไม่พึงพอใจของท่านในการมารับบริการ……

……..

……

<u>ตอนที่ 5</u> **ความคิดเห็นต่อการบริการ**

30. ถ้าท่านป่วยอีกครั้งและสามารถเลือกโรงพยาบาลอื่นได้ ท่านจะกลับมาใช้บริการที่นี่อีกหรือไม่

◯ มั่นใจว่าจะกลับมาอีก ◯ มั่นใจว่าจะไม่กลับมาอีก ◯ ไม่แน่ใจ

31. ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำมาใช้บริการที่นี่หรือไม่

◯ แนะนำ ◯ ไม่แนะนำ ◯ ไม่แน่ใจ

32. ความประทับใจของท่านในการมารับบริการ

……

……

……

……

33. ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

.....

.....