



ชุดที่ 8

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดารารัศมี

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อที่ท่านเลือกหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

1. ท่านรับบริการที่โรงพยาบาล

- 1.โรงพยาบาลตำรวจ 2.โรงพยาบาลดารารัศมี

2. ประเภทการเข้ารับบริการ

1. ผู้ป่วยใน 2. ผู้ป่วยนอก

3. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

4. อายุ.....ปี

5. ท่านเป็น

- 1.ตำรวจ 2.ครอบครัวตำรวจ 3.ประชาชน

6. สิทธิในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยในครั้งนี้ คือ

- 1.สิทธิข้าราชการตำรวจ 2.สิทธิครอบครัวตำรวจ
 3.สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 4.สิทธิประกันสังคม
 5.สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 6.สิทธิประกันชีวิตเอกชน
 7.ชำระเงินเอง 8.อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านมาใช้บริการโรงพยาบาลนี้

- 1.เป็นครั้งแรก 2. มากกว่า 1 ครั้ง

8. แผนกที่ท่านมารับบริการในครั้งนี้ คือ.....

9.ท่านเลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. การเดินทางสะดวก 2. เชื่อมั่นในมาตรฐานการรักษา
 3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่มีกริยามารยาทดี
 5. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ดี 6. ค่าใช้จ่ายเหมาะสม
 7. มีผู้แนะนำ 8. มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญ
 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลตำรวจและโรงพยาบาลดาราศาสตร์มี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่กำหนดให้ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ										ไม่แน่ใจ/ ไม่เคยใช้ บริการ
	← น้อย มาก →										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ											
1. คุณภาพในการตรวจรักษาพยาบาล											
2. มีการให้บริการข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน											
3. ความรวดเร็วของการตรวจรักษาพยาบาล											
4. ป้ายประกาศต่างๆ (ป้ายบอกทาง ขั้นตอนการให้บริการ) อยู่ในที่ที่เห็นชัดเจน											
5. ผู้รับบริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ เช่น ได้รับความคิดเห็น แบบสอบถามความพึงพอใจ											
6. ความประทับใจในการบริการตรวจรักษาพยาบาล											
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเท่าเทียม											
ด้านคุณภาพบุคลากร											
8. แพทย์ที่ทำการตรวจรักษามีความรู้ความสามารถ											
9. พยาบาลที่ดูแลท่านมีความรู้ความสามารถ											
10. บุคลากรในโรงพยาบาลสามารถทำงานประสานกันในการให้บริการผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ											
11. แพทย์มีอัธยาศัยดี (สุภาพ ให้เกียรติและดูแลเอาใจใส่)											
12. พยาบาลมีอัธยาศัยดี (สุภาพ ให้เกียรติและดูแลเอาใจใส่)											
13. เจ้าหน้าที่อื่นๆ มีอัธยาศัยดี (สุภาพ ให้เกียรติและดูแลเอาใจใส่)											
14. แพทย์และพยาบาลให้ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยและการรักษาอย่างชัดเจน											
ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย											
15. สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปมีความสะอาด											
16. ระบบการรักษาความปลอดภัยของโรงพยาบาล											
17. ความสะอาดของห้องสุขาของโรงพยาบาล											
18. ความเพียงพอของที่นั่ง รอตรวจ/รอเยี่ยมของโรงพยาบาล											

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ										ไม่แน่ใจ/ ไม่เคยใช้ บริการ
	น้อย	←————→								มาก	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
ด้านเครื่องมือ											
19. โรงพยาบาลมีเครื่องมือในการตรวจรักษาเพียงพอ											
20. โรงพยาบาลมีเครื่องมือในการตรวจรักษาที่ทันสมัย											
ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา											
21. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสม											
ภาพรวม											
22. ความพึงพอใจโดยรวมของการให้บริการของโรงพยาบาล											

23. มีการเปลี่ยนแปลงในด้านการบริหารจัดการของโรงพยาบาลในทางที่ดีขึ้น

พอใจ

ไม่พอใจ

24. ถ้าท่านสามารถเลือกโรงพยาบาลได้ ท่านจะเลือกกลับมาโรงพยาบาลตำรวจหรือโรงพยาบาลดารารัศมีอีกหรือไม่

มา

ไม่มา

25. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการโรงพยาบาลตำรวจหรือโรงพยาบาลดารารัศมีหรือไม่

แนะนำ

ไม่แนะนำ

ส่วนที่3 ความไม่พึงพอใจที่ต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุง(ถ้ามี) เรียงลำดับจากมาก (1) ไปน้อย(5)

ลำดับที่..... ด้านคุณภาพบริการ/ขั้นตอน/กระบวนการ ระบุ.....

ลำดับที่..... ด้านคุณภาพบุคลากร ระบุ.....

ลำดับที่..... ด้านสภาพแวดล้อมและความปลอดภัย ระบุ.....

ลำดับที่..... ด้านเครื่องมือ ระบุ.....

ลำดับที่..... ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ระบุ.....

ส่วนที่4 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....