



โรงพยาบาลอากาศเกียรติวงศ์ ฐานทัพเรือสัตหีบ

แบบให้ข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการบริการด้านการรักษาพยาบาล

สำหรับผู้ป่วยนอก เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานการพยาบาล วัน/เดือน/ปี เวลา.....

คำชี้แจง : แบบให้ข้อมูลนี้เป็นแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อขอความร่วมมือท่านโดยกรอกแบบสอบถาม ส่งที่กล่องรับความคิดเห็น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป

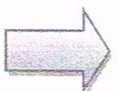
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ชาย หญิง
2. ประเภท นายพล ข้าราชการ ทหาร ครอบครัว บำนาญ พลเรือน อื่น ๆ โปรดระบุ.....
3. อายุ 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี 60 ปี ขึ้นไป
4. ลีธิตีการักษาพยาบาล สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)
 ประกันสังคม ชำระเอง อื่น ๆ โปรดระบุ.....
5. การมารับบริการครั้งนี้ ครั้งแรก มากกว่า 1 ครั้ง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1	ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค					
1.2	ระยะเวลาตรวจเหมาะสม					
1.3	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ					
1.4	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจพิเศษต่างๆ เช่น เอ็กซเรย์					
1.5	ความสะดวก รวดเร็วในการรอรับยา					
1.6	ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก					
1.7	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในภาพรวมเหมาะสม					
2.ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2	ความเอาใจ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล เป็นต้น					
2.4	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาพยาบาลและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย					
2.5	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา					

มีต่อด้านหลัง



ประเด็นวัดความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา					
3.2	การตรวจโรคมืดชนิดเหมาะสม					
3.3	ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ในการตรวจรักษา					
3.4	ความสะอาดของห้องน้ำ-ห้องส้วม					
3.5	ความเพียงพอของที่นั่งรอคอยรับบริการ					
3.6	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ-ห้องส้วม จุดบริการน้ำดื่ม					
3.7	สภาพแวดล้อมของสถานพยาบาล เช่น กลิ่น แสงสว่าง สี เป็นต้น					
	4.ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ					
4.1	การจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรคหรือการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ					
4.2	การจัดทำแผ่นพับเรื่องโรคและการปฏิบัติตัว แจกให้ผู้มารับบริการ					
4.3	การจัดพื้นที่ปลอดบุหรี่					
4.4	จนท.อธิบาย/แนะนำการปฏิบัติตัวหลังจากที่ท่านพบแพทย์แล้ว					
	5.ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม					

หมายเหตุ ส่วนที่ 3 กรอกข้อมูลกรณีที่ได้รับบริการพบความไม่พึงพอใจเท่านั้น

ส่วนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ

ข้อ	ประเด็นวัดความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ					
2	พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นต่อการบริการ มีความสุภาพอ่อนโยน					
3	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา					
4	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม					
5	ความเพียงพอของเครื่องมือเครื่องใช้ในการตรวจรักษา					

ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....