



เลขที่.....

แบบสอบถามความพึงพอใจระบบบริการผู้ป่วยนอก

ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความไว้วางใจในการดูแลตรวจรักษาท่านและญาติ
จึงขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการรักษาระบบบริการต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นไป ขอขอบพระคุณอีกครั้งในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้
กรุณาเลือกใส่เครื่องหมาย ลงใน ตามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการบริการของศูนย์การแพทย์ฯ

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนทั่วไป ข้าราชการ บุคลากร มศว / คณะแพทยศาสตร์ / ศูนย์การแพทย์ฯ อื่นๆ (ระบุ).....
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย เพื่อน
3. ท่านเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลนี้เนื่องจาก ชื่อเสียงของโรงพยาบาลดี มีแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะโรค เดินทางสะดวก มีคนแนะนำ บริการดี รวดเร็ว มีเครื่องมือพร้อมทันสมัย ค่ารักษาเหมาะสม เป็นคู่สัญญา ส่งต่อจากโรงพยาบาลอื่นๆ
4. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการในครั้งนี ห้องตรวจอายุรกรรม ห้องตรวจกระดูกและข้อ ห้องตรวจศัลยกรรม ห้องตรวจกุมาร ห้องตรวจจิตเวช ห้องตรวจสูติรีเวช ห้องตรวจหู คอ จมูก ห้องตรวจตา ห้องตรวจทันตกรรม ห้องฉุกเฉิน ห้องตรวจหัวใจ อื่นๆ ระบุ.....
5. สิทธิในการรักษาพยาบาลในครั้งนี ชำระเอง สวัสดิการราชการ/จ่ายตรง ประกันสังคม ประกันสุขภาพถ้วนหน้า อื่นๆ (ระบุ).....
6. ความพึงพอใจของท่าน ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ดีมาก ดี ปานกลาง น้อย ต้องปรับปรุง
7. ท่านจะแนะนำญาติ หรือเพื่อนให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ หรือไม่ แนะนำ ไม่แนะนำ
8. ถ้าท่านสามารถเลือกโรงพยาบาลได้ ท่านจะเลือกกลับมาโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ อีกหรือไม่ กลับมา ไม่กลับมา

สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขคือ.....

สิ่งที่ท่านต้องการชมเชยการบริการคือ.....

9. ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์การแพทย์ฯ	พอใจมาก 5	พอใจ 4	ปานกลาง 3	ไม่พอใจ 2	ต้องปรับปรุง 1
1. การให้บริการตรวจรักษาของแพทย์					
1.1 ระยะเวลาการรอคอยการตรวจรักษาของแพทย์					
1.2 การพูดจา ดูแลเอาใจใส่ มีอริยาสัยไมตรี การแต่งกาย และกิริยามารยาท					
1.3 การให้ข้อมูล ตอบข้อซักถาม ที่เพียงพอจนผู้รับบริการเข้าใจ					
1.4 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์					
1.5 ความน่าเชื่อถือในการตรวจรักษา วินิจฉัยโรคของแพทย์					
1.6 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของแพทย์					
2. การให้บริการตรวจรักษาของพยาบาล					
2.1 การได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และชัดเจน					
2.2 การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และความเสมอภาคในการรักษาพยาบาล					
2.3 การแต่งกาย กิริยามารยาท และพฤติกรรมกรบริการของผู้ให้บริการ					
2.4 การสื่อสาร ประสานงาน ให้ข้อมูล และตอบข้อซักถาม					
2.5 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์					
2.6 ได้รับบริการที่ตรงความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน					
2.7 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของพยาบาล					
3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวรเปล (รถเข็น / เตียงเข็น)					
3.1 การได้รับการบริการที่ความสะอาด รวดเร็ว					
3.2 การแต่งกาย ความสุภาพ และความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการ					
3.3 ความสะอาดของรถเข็น / เตียงนอน และเพียงพอต่อการให้บริการ					
3.4 การให้บริการผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ปลอดภัย					
3.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่เวรเปล					

ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของศูนย์การแพทย์ฯ	พอใจมาก 5	พอใจ 4	ปานกลาง 3	ไม่พอใจ 2	ต้องปรับปรุง 1
4. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้านหน้า					
4.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล อธิบายขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว					
4.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
4.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
4.4 การได้รับข้อมูล คำอธิบายตรงความต้องการ					
4.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการด้านหน้า					
5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน (ห้องบัตร)					
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มประวัติผู้ป่วยที่รวดเร็ว และถูกต้อง					
5.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
5.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
5.4 การได้รับข้อมูล คำอธิบายตรงความต้องการ					
5.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานเวชระเบียน					
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์ ฯ					
6.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการเช็กสิทธิการรักษาพยาบาลผู้ป่วยที่รวดเร็ว และถูกต้อง					
6.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
6.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
6.4 การได้รับข้อมูล คำอธิบายตรงความต้องการ ที่เอื้อต่อการใช้สิทธิของท่าน					
6.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่งานสิทธิประโยชน์ ฯ					
7. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ท่านใช้บริการห้องตรวจ					
โปรดเลือกหน่วยงานที่ใช้บริการ <input type="radio"/> ห้องเจาะเลือด <input type="radio"/> X-Ray <input type="radio"/> เวชศาสตร์ฟื้นฟู / กายภาพ / นวดแผนไทย <input type="radio"/> ศูนย์รับผู้ป่วยใน					
7.1 การให้ข้อมูล ขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว					
7.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
7.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
7.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความชำนาญ ในการให้บริการ					
7.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
8. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ชั้น 1					
8.1 การให้ข้อมูล ขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว					
8.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
8.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
8.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถให้คำแนะนำ รายละเอียดการใช้ยาแก่ผู้รับบริการ					
8.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา ชั้น 1					
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ชั้น 1					
9.1 การให้ข้อมูล ขั้นตอนการบริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว					
9.2 คำพูด กริยามารยาท การแต่งกาย และความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่					
9.3 ความสะอาด พร้อมใช้ และเพียงพอ ของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ					
9.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญ ในการให้บริการ					
9.5 ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องการเงิน ชั้น 1					