



เลขที่.....

ว/ค/ป.....

แบบสอบถามความพึงพอใจระบบบริการผู้ป่วยใน

ศูนย์การแพทย์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่ให้ความไว้วางใจในการดูแลตรวจรักษาท่านและญาติ
จึงขอความกรุณาจากท่านในการให้ข้อมูล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการรักษาระบบบริการต่างๆให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ขอขอบพระคุณอีกครั้งในการให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป กรุณาเลือกใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ○ ประชาชนทั่วไป ○ ข้าราชการ ○ บุคลากร มศว ○ อื่นๆ (ระบุ).....
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม ○ ผู้ป่วย ○ ญาติผู้ป่วย
3. การมานอนรับการรักษา ○ ครั้งแรก ○ มากกว่า 1 ครั้ง ครั้งนี้รับการรักษาระหว่างวันที่.....ถึงเดือน.....พศ.....
4. ท่านเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลนี้เนื่องจาก ○ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลดี ○ แพทย์และพยาบาล มีความสามารถ ○ เดินทางสะดวก ○ มีคนแนะนำ ○ บริการดี ○ เครื่องมือพร้อม ○ ราคาเหมาะสม ○ เป็นคู่สัญญา ○ อื่นๆ (ระบุ).....
5. หอผู้ป่วยที่ท่านใช้บริการในครั้งนี้ ○ หอผู้ป่วย พิเศษชั้นที่..... ○ หอผู้ป่วย สามัญชั้นที่..... ○ ไอซียู ชั้นที่.....
6. สิทธิในการรักษาพยาบาลในครั้งนี้ ○ ชำระเอง ○ สวัสดิการราชการ ○ ประกันสังคม ○ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า ○ อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1. ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ ○ ดีมาก ○ ดี ○ ปานกลาง ○ น้อย ○ ต้องปรับปรุง
สิ่งที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข / ชมเชย คือ
2. ถ้าท่านสามารถเลือกโรงพยาบาลได้ ท่านจะเลือกกลับมาโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ อีกหรือไม่ ○ มา ○ ไม่มา
3. ท่านจะแนะนำญาติ หรือเพื่อนให้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ หรือไม่ ○ แนะนำ ○ ไม่แนะนำ
4. ความพึงพอใจของท่านต่อการให้บริการของแพทย์และพยาบาล (1 = ไม่พอใจมาก 2 = ไม่พอใจ 3 = ปานกลาง 4 = พอใจ 5 = พอใจมาก)

4.1 การให้บริการของแพทย์	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. กริยามารยาทและความสุภาพของแพทย์					
2. ความรวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ					
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. ทักษะและ ความสามารถในการตรวจรักษา					
5. การให้ข้อมูลเรื่องโรค/การรักษา					
6. ความเป็นส่วนตัวและความลับในการตรวจรักษา					
7. ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการของแพทย์					
4.2 การให้บริการของพยาบาล	1	2	3	4	5
1. ความสุภาพ อ่อนน้อม อิมแยมแจ่มใส วาจาสุภาพ					
2. ความสนใจเอาใจใส่เต็มใจช่วยเหลือ					
3. การตอบข้อสงสัยแก่ท่าน และญาติด้วยความเต็มใจ					
4. การได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการ					
5. การให้ข้อมูล คำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้					
6. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ					
7. ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน					
8. ความสามารถในการบรรเทาอาการเจ็บปวด					
9. ท่านได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ					
10. ท่านได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรค การเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล					
11. การให้เกียรติต่อท่านและความเสมอภาคในการให้บริการ					
12. การเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความรู้สึก และความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล					
13. ความสะอาดของสถานที่ การถ่ายเทอากาศ และไม่มีกลิ่นเหม็น					
14. ความสะอาด ความพร้อมใช้ ของเครื่องมือและอุปกรณ์					
15. ความพึงพอใจในบริการของพยาบาลที่ได้รับ					

4. กรุณาเลือกระดับคะแนนโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคะแนนที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านในหัวข้อตามตาราง (หน่วยงานสนับสนุน)

(1 = ไม่พอใจมาก 2 = ไม่พอใจ 3 = ปานกลาง 4 = พอใจ 5 = พอใจมาก)

1. ประชาสัมพันธ์	ระดับความพึงพอใจ					2. สิทธิประโยชน์	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ						1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ						2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ					
3.ความชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วนในการให้ข้อมูล / คำแนะนำ						3.ความชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วนในการตรวจสอบ					
4.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ						4.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
						5.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ					
3. ศูนย์รับผู้ป่วยใน	ระดับความพึงพอใจ					4. โภชนาการ	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ						1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ						2.การตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.การให้คำแนะนำ/ข้อมูล ของเจ้าหน้าที่						3.ความสะอาด/คุณภาพของอาหาร					
4.ความเพียงพอ และความพร้อมสถานที่						4.รสชาติของอาหาร					
5.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ						5.ความเหมาะสมของอาหาร					
						6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ					
5. X-Ray	ระดับความพึงพอใจ					6. เวชศาสตร์ฟื้นฟู / กายภาพ/นวดแผนไทย	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ						1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ						2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ					
3.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่						3.ความสะอาดของพื้นที่บริการ					
4.การปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยความสุภาพ/นุ่มนวลต่อผู้ป่วย						4.การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่					
5.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ						5.ความเพียงพอ และพร้อมของเครื่องมือ และสถานที่					
						6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ					
7. ห้องคลอด	ระดับความพึงพอใจ					8. ห้องผ่าตัด	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ						1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ						2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ					
3.ความสะอาดของพื้นที่บริการ						3.ความสะอาดของพื้นที่บริการ					
4.การให้คำแนะนำ/อธิบายของเจ้าหน้าที่						4.การให้คำแนะนำ/อธิบายของเจ้าหน้าที่					
5.ความเพียงพอ และพร้อมของเครื่องมือ และสถานที่						5.ความเพียงพอ และพร้อมของเครื่องมือ และสถานที่					
6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ						6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ					
9. ห้องยา	ระดับความพึงพอใจ					10. การเงิน	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ						1.กริยามารยาทและการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ						2.ความรวดเร็วและความพร้อมใน การให้บริการ					
3.ความชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วนในการจ่ายยา						3.ความชัดเจนถูกต้อง ครบถ้วนในการรับเงิน					
4.การให้คำแนะนำการใช้ยาของเจ้าหน้าที่						4.การให้คำแนะนำ/อธิบายของเจ้าหน้าที่					
5.ความเพียงพอ สถานที่รองรับยา						5.ความสะดวกในการจ่ายเงิน					
6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ						6.ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการ					