



แบบสอบถามความพึงพอใจ
ในการรับบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.

ชื่อหน่วย.....

เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของหน่วยแพทย์ในสังกัดกองทัพเรือ กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะไม่มีผลใดๆ ต่อท่านแต่นำมาแก้ไขปรับปรุง พัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ 21 – 30 ปี 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปี อื่นๆ ระบุ
3. ประเภทผู้รับบริการ ข้าราชการ ลูกจ้าง ครอบครัว
 บำนาญ นักเรียนทหาร นักเรียนพยาบาล
 อื่นๆ ระบุ
4. สิทธิการรักษาพยาบาล สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง)
 ประกันสังคม ชำระเอง อื่นๆ ระบุ
5. การมารับบริการครั้งนี้ ครั้งแรก มากกว่า 1 ครั้ง
6. ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่ รพ.นี้หรือไม่ แนะนำ ไม่แนะนำ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

5= พึงพอใจมากที่สุด 4= พึงพอใจมาก 3= พึงพอใจปานกลาง
2= พึงพอใจน้อย 1= พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	1.ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1	ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาบัตรตรวจโรค					
1.2	ระยะเวลารอตรวจเหมาะสม					
1.3	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจเลือด/อุจจาระ/ปัสสาวะ					
1.4	ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการตรวจพิเศษต่าง ๆ เช่น เอ็กซเรย์					
1.5	ความสะดวก รวดเร็วในการรอรักษา					
1.6	ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ไม่ยุ่งยาก					
1.7	ระยะเวลารอคอยในการรับบริการในภาพรวมเหมาะสม					

ข้อ	ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ					
2.1	ความสุภาพอ่อนโยน กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.2	ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.3	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตรวจรักษา การฉีดยา ทำแผล เป็นต้น					
2.4	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับโรค การรักษาพยาบาลและการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับความเจ็บป่วย					
2.5	การให้ข้อมูลหรือคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา					
	3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการตรวจรักษา					
3.2	การตรวจโรคมีขีดเหมาะสม					
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. ด้านการจัดสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ					
4.1	การจัดบอร์ดให้ความรู้เรื่องโรคหรือการส่งเสริมสุขภาพอื่นๆ					
4.2	การจัดทำแผ่นพับเรื่องโรคและการปฏิบัติตัว แจกให้ผู้มารับบริการ					
4.3	การจัดพื้นที่ปลอดบุหรี่					
4.4	จนท.อธิบาย/แนะนำการปฏิบัติตัวหลังจากที่ท่านพบแพทย์แล้ว					
	5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม					

ปัญหาข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสอบถามความไม่พึงพอใจในการรับบริการทางการแพทย์ ของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.

ชื่อหน่วย

เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของหน่วยแพทย์ในสังกัดกองทัพเรือ จึงขอความกรุณาท่านทำแบบสอบถามความไม่พึงพอใจ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จะไม่มีผลใดๆต่อท่าน แต่จะนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น และขอขอบคุณท่านมา ณ โอกาสนี้

การแปลความหมาย 5 คะแนน หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ มากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ มาก

3 คะแนน หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ ปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ น้อย

1 คะแนน หมายถึง ระดับความไม่พึงพอใจ น้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ระดับความไม่พึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1	ขั้นตอนการให้บริการตั้งแต่เริ่มเข้ามาถึงสิ้นสุดการรับบริการ					
2	พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ความกระตือรือร้น ความใส่ใจในการให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยน)					
3	การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติตัว					
4	ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
5	ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษา					

ข้อเสนอแนะอื่นๆในการปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย						
1.รหัส ชื่อตัวชี้วัด เป้าประสงค์	HQ084 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.						
2.หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	กสส.พร.						
3.หน่วยวัด	ร้อยละ						
4.นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>วัตถุประสงค์ : เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการให้บริการสุขภาพจากความคิดเห็นของ กำลังพล ทร. และ ครอบครัวที่มีรับบริการทางการแพทย์ ในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.</p> <p>- ผู้รับบริการ หมายถึง กำลังพลและครอบครัวสังกัด ทร. ที่มีรับบริการทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกใน สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. (ระดับ L1 ที่มีแพทย์ประจำ)</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพที่ได้รับใน สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ในส่วนต่าง ๆ ดังนี้</p> <p><u>ส่วนที่1</u></p> <p>1.1 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</p> <p>1.3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>1.4 ด้านการจัดสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ</p> <p><u>ส่วนที่2</u></p> <p>ความพึงพอใจต่อการบริการคุณภาพในภาพรวม</p> <p><u>ลักษณะของแบบสอบถาม</u> เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์คะแนนดังนี้</p> <p>5 หมายถึง พอใจมากที่สุด</p> <p>4 หมายถึง พอใจมาก</p> <p>3 หมายถึง พอใจปานกลาง</p> <p>2 หมายถึง พอใจน้อย</p> <p>1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด</p>						
5.ข้อมูลที่ต้องการ	<p>- คะแนนความพึงพอใจที่ได้จากความคิดเห็นผู้รับบริการ</p> <p>- คะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.</p>						
6.สูตรการคำนวณ	<p>6.1 สูตรการคำนวณของสถานพยาบาลแต่ละแห่ง</p> $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการทั้งหมด}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถาม} \times \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$ <p>6.2 สูตรการคำนวณภาพรวมของกรมแพทย์ทหารเรือ</p> $\left[\frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แห่งที่ 1-10}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถาม} \times (\text{ผลรวมของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของ} \text{สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แห่งที่ 1-10})} \right] \times 100$						
7.เป้าหมาย	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">ปี งบ.62</td> <td style="text-align: center;">ปี งบ.63</td> <td style="text-align: center;">ปี งบ.64</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> </table>	ปี งบ.62	ปี งบ.63	ปี งบ.64	80	80	80
ปี งบ.62	ปี งบ.63	ปี งบ.64					
80	80	80					

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย												
8.ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	2 ครั้ง/ปี (เดือน มี.ค.และ ก.ย)												
9.เกณฑ์การให้คะแนน/ เกณฑ์วัดระดับผลการ ดำเนินงาน	<table border="1" data-bbox="440 353 1430 611"> <thead> <tr> <th data-bbox="440 353 703 524">ระดับคะแนน</th> <th data-bbox="703 353 839 524">ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)</th> <th data-bbox="839 353 994 524">ระดับ 2 (พอใจน้อย)</th> <th data-bbox="994 353 1129 524">ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)</th> <th data-bbox="1129 353 1284 524">ระดับ 4 (พอใจมาก)</th> <th data-bbox="1284 353 1430 524">ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="440 524 703 611">ร้อยละของ ความพึงพอใจ</td> <td data-bbox="703 524 839 611">≤ 69</td> <td data-bbox="839 524 994 611">70 – 74</td> <td data-bbox="994 524 1129 611">75-79</td> <td data-bbox="1129 524 1284 611">80 – 84</td> <td data-bbox="1284 524 1430 611">≥ 85</td> </tr> </tbody> </table>	ระดับคะแนน	ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)	ระดับ 2 (พอใจน้อย)	ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)	ระดับ 4 (พอใจมาก)	ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	≤ 69	70 – 74	75-79	80 – 84	≥ 85
ระดับคะแนน	ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)	ระดับ 2 (พอใจน้อย)	ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)	ระดับ 4 (พอใจมาก)	ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)								
ร้อยละของ ความพึงพอใจ	≤ 69	70 – 74	75-79	80 – 84	≥ 85								
10.รายละเอียดข้อมูล พื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เนื่องจาก ปี งบประมาณ 62 ใช้วิธีการคำนวณที่เริ่มปรับปรุงใหม่ ผลการดำเนินการในอดีตที่ผ่านมาไม่สามารถนำเสนอได้เนื่องจากข้อมูลและวิธีการคำนวณต่างกัน												
11.แหล่งข้อมูล	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. - แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. 												
12.วิธีการจัดเก็บข้อมูล	<ol style="list-style-type: none"> 1.สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ 2.เก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน จนครบจำนวนที่กำหนด 50 คน 3.สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แต่ละแห่งคำนวณหาผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. 4.กสส.พร. รวบรวมข้อมูลจากสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและคำนวณหาร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการในภาพรวม พร. จากสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.ทุกแห่ง 												
13.ชื่อผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด โทรศัพท์	<p>น.อ.หญิง วรัญญา อุดมศักดิ์</p> <p>082-2231704 E-mail varunya.u@gmail.com.</p> <p>น.อ.หญิง สุมนา วัฒนินท์</p> <p>092-9094711 E-mail nmhso46@hotmail.com.</p>												
14.ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล โทรศัพท์	<p>น.ต.หญิง นุชนารถ ร่วมทอง</p> <p>0970499362 E-mail nmhso46@hotmail.com.</p>												

กองสวัสดิการสุขภาพ พร.

โทรศัพท์ 024752513

โทรสาร 024752513 - 028766628