

แบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หน่วยงาน..... กรมการแพทย์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

วัตถุประสงค์

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดย กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมการแพทย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นข้อมูลในการ ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพงานในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป จึงขอความกรุณาท่านโปรดให้ข้อมูลด้วยการตอบแบบสอบถามที่ตรงตามความเป็นจริง และตรงตามความคิดเห็นของท่าน

“กรมการแพทย์ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม”

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลของหน่วยงานที่ท่านเข้ารับบริการ

๑. หน่วยงานที่ท่านเข้ารับบริการ

๒. แผนก/ฝ่าย/ส่วน/กลุ่ม (เช่น แผนกศัลยกรรม, ห้องยา, กลุ่มงานพัฒนาระบบราชการ เป็นต้น)

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

๓. เพศ

☐ ๑.) ชาย

☐ ๒.) หญิง

☐ ๓.) ไม่ระบุ

๔. อายุ

☐ ๑.) น้อยกว่า ๒๐ ปี

☐ ๒.) ๒๐ – ๒๙ ปี

☐ ๓.) ๓๐ – ๓๙ ปี

☐ ๔.) ๔๐ – ๔๙ ปี

☐ ๕.) ๕๐ – ๕๙ ปี

☐ ๖.) มากกว่า ๕๙ ปี

๕. ระดับการศึกษา

☐ ๑.) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ ๒.) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า

☐ ๓.) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า

☐ ๔.) อนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า

☐ ๕.)ปริญญาตรี/เทียบเท่า

☐ ๖.) สูงกว่าปริญญาตรี

๖. อาชีพหลัก

☐ ๑.) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ

☐ ๒.) พนักงานเอกชน

☐ ๓.) ธุรกิจส่วนตัว/อาชีพอิสระ/ค้าขาย

☐ ๔.) ผู้ใช้แรงงาน/รับจ้างทั่วไป

☐ ๕.) นักเรียน/นักศึกษา

☐ ๖.) พ่อบ้าน/แม่บ้าน

☐ ๗.) เกษียณอายุ

☐ ๘.) เกษตรกร/ประมง

☐ ๙.) ว่างาน

☐ ๑๐.) อื่น ๆ

๗. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ๑.) ไม่มีรายได้

☐ ๒.) ไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๓.) ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๔.) ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท

☐ ๕.) มากกว่า ๓๐,๐๐๐ บาท

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โปรดเลือกช่องที่ตรงกับระดับความคาดหวังของท่าน (ความรู้สึกที่ได้รับภายหลังการรับบริการ)

ประเด็นการสอบถามความคาดหวัง	ระดับความคาดหวัง		
	ดีกว่าที่คาดหวังไว้	ตามที่คาดหวังไว้	ต้องปรับปรุง
๑. ด้านการให้บริการ			
๑. ขั้นตอนการให้บริการ			
๒. ระยะเวลาในการรอคอย			
๓. บุคลากรให้บริการอย่างเสมอภาค			
๔. การจัดลำดับคิวผู้รับบริการ			
๕. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ			
๒. ด้านบุคลากร			
๖. แสดงกิริยาสุภาพ อ่อนโยน			
๗. ความสนใจ เอาใจใส่ และพร้อมในการให้บริการของบุคลากร			
๘. การตอบคำถาม ชัดแจ้ง และข้อสงสัยของบุคลากร			
๙. ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานของบุคลากร			
๑๐. การอุทิศเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากร			
๑๑. โรงพยาบาล/สถาบันมีบุคลากรเพียงพอ			
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑๒. ความสะอาดของสถานที่			
๑๓. ความปลอดภัยและความเป็นมาตรฐานของสถานที่			
๑๔. สถานที่พักคอย เพื่อรอเรียกคิวเพียงพอ			
๑๕. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน			
๔. ด้านความเชี่ยวชาญของบุคลากร			
๑๖. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ			
๑๗. มีการติดตามความคืบหน้าของงาน/การรักษา			
๑๘. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ครบและทันสมัย			
๑๙. มีการอธิบายเนื้อหาของงาน/ข้อมูลของโรคให้ทราบ			
๒๐. มีการให้ข้อมูล การแนะนำ และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับงาน/โรคและการดูแลสุขภาพ			
๒๑. การวางแผนและการกำหนดเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน			
๒๒. ได้รับความช่วยเหลือทันทีเมื่อเกิดปัญหา			
๒๓. บุคลากรปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการที่มีมาตรฐาน			

ส่วนที่ ๔ ข้อเสนอแนะและความคาดหวัง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้