

## แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ระบบคิวอัตโนมัติ ของคลินิกโรครกระดูก

เรียน ผู้รับบริการ ในคลินิกโรครกระดูก

สืบเนื่องด้วยทางโรงพยาบาลพานทอง อยู่ระหว่างทดลองการใช้ระบบคิวอัตโนมัติ

ในการเรียงลำดับคิว ให้กับผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ระยะเวลาในการรอคอย และไม่แซงคิวกันในการเข้ารับบริการ จึงขอความร่วมมือจากทุกท่านที่ใช้บริการของส่วนการเจ้าหน้าที่ ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวนี้ จะขอบคุณยิ่ง

**คำชี้แจง :** แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบคิวภายใน ของคลินิกโรครกระดูก ผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะถูกนำไปประมวลผลในภาพรวม และนำผลไปปรับปรุงระบบคิวรับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

**ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)**

ผู้รับบริการ เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง อายุ .....ปี

การเข้ารับบริการ ( ) ผู้ป่วยใหม่ ( ) ผู้ป่วยเก่า/ผู้ป่วยนัด

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ(โปรดทำเครื่องหมาย✓ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน)**

ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการจัดลำดับคิวอัตโนมัติในการเข้ารับบริการ	5	4	3	2	1
1. จอแสดงลำดับคิวมองเห็นชัดเจน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. เสียงเรียกเพื่อเข้าชั่งประวัติ เสียงดัง ฟังชัด	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชั่งประวัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ความสะดวกรวดเร็วในการพบแพทย์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. การให้คำแนะนำในการเข้าใช้ลำดับคิว	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. ความพึงพอใจในการใช้ระบบคิวอัตโนมัติในเข้ารับบริการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ตอนที่ 3**

1. ท่านคิดว่า โรงพยาบาลควรจัดให้ระบบการเรียกคิวอัตโนมัติ ในจุดบริการอื่นๆ

( ) ควรเพิ่ม ( ) ไม่ควรเพิ่ม

ระบุเหตุผลเพราะ.....

2. ท่านต้องการให้โรงพยาบาล จัดระบบจองคิวล่วงหน้า ผ่านระบบมือถือหรือไม่

( ) ต้องการ ( ) ไม่ต้องการ

ระบุเหตุผล.....

ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่นๆ .....

.....  
.....  
.....

โรงพยาบาลพานทอง      ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สรุปผลการสำรวจ ความพึงพอใจในการให้บริการระบบคิวอัตโนมัติ  
 คลินิกโรคกระดูก โรงพยาบาลพานทอง จ.ชลบุรี ปี  
 สักรวมเมื่อ กุมภาพันธ์ 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการในคลินิกโรคกระดูก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	11	30.56
หญิง	25	69.44
รวม	36	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการในคลินิกโรคกระดูก จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	6	16.67
20-24	5	13.89
25-29	5	13.89
30-34	4	11.11
35-39	1	2.77
40-44	2	5.56
45-49	5	13.89
50-54	1	2.77
55 ปีขึ้นไป	7	19.45
รวม	36	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของประเภทผู้ป่วยผู้เข้ารับบริการในคลินิกโรคกระดูก

ประเภท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ผู้ป่วยใหม่	19	52.78
ผู้ป่วยเก่า	17	47.22
รวม	36	100.0

**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการระบบคิวอัตโนมัติ คลินิกโรคกระดูก

ความพึงพอใจในการจัดลำดับคิวอัตโนมัติในการเข้ารับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. จอแสดงลำดับคิวมองเห็นชัดเจน	22 (61.11)	9 (25.00)	4 (11.11)	1 (2.78)	(0.00)
2. เสียงเรียกเพื่อเข้าชั่งประวัติ เสียงดัง ฟังชัด	25 (69.44)	8 (22.22)	3 (8.33)	(0.00)	(0.00)
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชั่งประวัติ	23 (63.89)	10 (27.78)	1 (2.78)	2 (5.56)	(0.00)
4. ความสะดวกรวดเร็วในการพบแพทย์	25 (69.44)	7 (19.44)	1 (2.78)	2 (5.56)	1 (2.78)
5. การให้คำแนะนำในการเข้าใช้ลำดับคิว	23 (63.89)	7 (19.44)	2 (5.56)	2 (5.56)	2 (5.56)
6. ความพึงพอใจในการใช้ระบบคิวอัตโนมัติในเข้ารับบริการ	20 (55.56)	13 (36.11)	2 (5.56)	1 (2.78)	(0.00)
ผลรวม ร้อยละ	63.89	25.00	6.02	3.70	1.39

**ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม**

1. ท่านคิดว่า โรงพยาบาลควรจัดให้ระบบการเรียกคิวอัตโนมัติ ในจุดบริการอื่นๆ  
**ควรมีเพิ่ม** ร้อยละ 97.22 เพราะ สะดวก สามารถดูลำดับคิวที่จอได้เลย  
**ไม่ควรมี** ร้อยละ 2.73 เพราะ.....
2. ท่านต้องการให้โรงพยาบาล จัดระบบจองคิวล่วงหน้า ผ่านระบบมือถือหรือไม่  
**ต้องการ** ร้อยละ 75 เพราะ เพิ่มความสะดวก  
**ไม่ต้องการ** ร้อยละ 25 เพราะ 1.เด็กไม่มีโทรศัพท์ 2. ทำไม่เป็น ไม่มีญาติทำให้ 3. จองคิว  
 ล่วงหน้าแล้วกลับมาไม่ทันเวลาที่จองไว้