

**ผลสำรวจความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการของออสโตมี คลินิก  
งานการพยาบาลศัลยกรรม โรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ ปีงบประมาณ ๒๕๖๐**

ข้อความ	ผลการประเมิน (%)
<b>ด้านความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการ</b>	<b>๙๗.๗๑</b>
๑. ท่านได้รับทราบข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษาในการรับบริการจากออสโตมี คลินิก เป็นอย่างดี	๑๐๐
๒. ท่านได้ทราบขั้นตอนและมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของ ออสโตมี คลินิกอย่างเพียงพอและชัดเจน	๑๐๐
๓. ท่านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามที่ ออสโตมี คลินิกกำหนดและติดประกาศ	๑๐๐
๔.ท่านได้รับการบริการตามมาตรฐานที่ ออสโตมี คลินิก กำหนดและติดประกาศไว้ ในเรื่อง	<b>๙๕</b>
๔.๑ ช่องทางการให้บริการออสโตมี คลินิก	๑๐๐
๔.๒ ระยะเวลา เปิด - ปิด ทำการออสโตมี คลินิก	๑๐๐
๔.๓ หลักฐาน / เอกสารที่ต้องใช้เมื่อมารับบริการ	๑๐๐
๔.๔ ค่าธรรมเนียมการให้บริการออสโตมี คลินิก	๗๐
๔.๕ ระยะเวลาของการได้รับบริการออสโตมี คลินิก	๑๐๐
๕. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการผู้ป่วยทุกสิทธิ์การรักษา)	<b>๑๐๐</b>
๕.๑ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	๑๐๐
๕.๒ สิทธิ์ต้นสังกัด, จ่ายตรง	๑๐๐
๕.๓ สิทธิ์ประกันสังคม	๑๐๐
๕.๔ สิทธิ์รัฐวิสาหกิจ	๑๐๐
๕.๕ สิทธิ์ชำระค่ารักษาเอง	๑๐๐
๖. ออสโตมี คลินิก มีช่องทางในการรับข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่หลายช่องทาง ได้แก่ ศูนย์ร้องเรียน กล้องแสดงความคิดเห็น	<b>๙๐</b>
๗. กรณีมีเรื่องร้องเรียน ออสโตมี คลินิก มีการตอบกลับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของท่านได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์	<b>๑๐๐</b>
<b>ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ</b>	<b>๑๐๐</b>
๘. เจ้าหน้าที่ของออสโตมี คลินิก ที่ท่านใช้บริการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล	<b>๑๐๐</b>
๘.๑ มีความรับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น	๑๐๐
๘.๒ ไม่ละเลยในการปฏิบัติหน้าที่	๑๐๐
๘.๓ มีความตั้งใจในการให้บริการ	๑๐๐
๙. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้	<b>๑๐๐</b>
<b>ด้านการคอร์รัปชัน</b>	<b>๑๐๐</b>
๑๐. ในช่วง ๑ ปี ที่ผ่านมา การรับรู้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เคยรับเงินพิเศษ เรียกรับบริจาคร้องขอสิ่งตอบแทน หรือประโยชน์อื่นใด เพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับบริการ	<b>ไม่ใช่๑๐๐%</b>
๑๑. ในช่วง ๑ ปี ที่ผ่านมา การร้องเรียน / เสนอให้เงินพิเศษ เรียกรับบริจาคร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	<b>ไม่ใช่๑๐๐%</b>
<b>ค่าเฉลี่ยภาพรวม ๓ ด้าน</b>	<b>๙๙.๒๔</b>

## ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประเด็น	ความพึงพอใจ(%)
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	๑๐๐
ขั้นตอนของการให้บริการ	๑๐๐
ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๐๐
การจัดคิวเพื่อขอรับบริการ	๑๐๐
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	
- สามารถติดต่อได้ทางไลน์ แอปพลิเคชัน	๙๐
- กรณี <u>เร่งด่วน</u> สามารถติดต่อได้ทางโทรศัพท์	๙๖
- การจัดพื้นที่ให้บริการ	๘๗
- สถานที่นั่งรอรับบริการ	๗๔
- จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ	๗๘
ค่าเฉลี่ย	๙๑.๖๗

ผลการประเมินความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการของออสโตมี คลินิก อย่างพอเพียง

๑. ด้านความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการ ๙๗.๗๑ %
๒. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ ๑๐๐ %
๓. ด้านการคอร์รัปชัน ๑๐๐ %
๔. ความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการของออสโตมี คลินิก ๙๑.๖๗ %