

คำถามสำรวจความพึงพอใจประสิทธิภาพการให้บริการและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานรัฐ
ของกระบวนการที่มีการจัดทำคู่มือการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

หน่วยงาน การเข้าถึงระบบบริการและคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมะเร็งที่ได้รับการยาเคมีบำบัด
ศูนย์เคมีบำบัด โรงพยาบาลราชวิถี
One day Chemo Service

ข้อคำถาม	ใช่ (%)	ไม่ใช่(%)
ด้านความโปร่งใสและประสิทธิภาพการให้บริการ		
1. ท่านได้รับทราบข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อกฎหมาย ข้อบังคับในการขอรับบริการจากหน่วยงานเป็นอย่างดี	100	-
2. ท่านได้รับทราบขั้นตอน และมาตรฐานระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานอย่างเพียงพอ และชัดเจน (ตามประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ)	100	-
3. ท่านได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามที่หน่วยงานกำหนดและติดประกาศไว้ (ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ)	100	-
4. ท่านได้รับการบริการตามมาตรฐานที่หน่วยงานกำหนดและติดประกาศไว้ (ประกาศข้อตกลงระดับการให้บริการ) ในเรื่อง	100	-
- ช่องทางการให้บริการ	100	-
- ระยะเวลาเปิด-ปิดทำการ	100	-
- หลักฐาน/เอกสารที่ต้องใช้	100	-
- ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	100	-
- ระยะเวลาของการได้รับบริการ	100	-
5. ท่านได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	100	-
6. หน่วยงานที่ท่านใช้บริการมีช่องทางการรับข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่และความประพฤติของเจ้าหน้าที่อย่างเหมาะสม (ช่องทางที่ทำให้ยื่นข้อร้องเรียนแล้วรู้สึกปลอดภัย/ไม่กังวล/ไม่มีผลกระทบทางลบ)	100	-
7. กรณีมีเรื่องร้องเรียน หน่วยงานมีการตอบกลับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของท่านได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์	100	-
ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจ		
8. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่ท่านใช้บริการปฏิบัติหน้าที่โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (เช่น รับผิดชอบต่อผลของงานที่เกิดขึ้น ไม่ละเลยในการปฏิบัติหน้าที่ ตั้งใจให้บริการ เป็นต้น)	100	-
9. ท่านมีความมั่นใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าถูกต้อง สามารถเชื่อถือได้	100	-
ด้านการคอร์รัปชัน		
10. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยได้ยินหรือรับทราบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (เฉพาะงานบริการที่นำมาดำเนินการเรื่อง ความโปร่งใส และ คู่มือการให้บริการเท่านั้น) เคยรับเงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดเพื่อแลกเปลี่ยนกับการได้รับบริการ	16.70	83.30
11. ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยถูกร้องขอ/เสนอให้เงินพิเศษ เรี่ยไร ขอรับบริจาค	-	100

ข้อคำถาม	ใช่ (%)	ไม่ใช่(%)
ร้องขอสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ		
เฉลี่ย	87.78	12.20

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ประเด็น	ความคิดเห็น			หมายเหตุ (%)
	พึงพอใจ (%)	เฉยๆ (%)	ไม่พึงพอใจ (%)	
การให้บริการของเจ้าหน้าที่	83.30			ไม่ตอบ 16.70
ขั้นตอนของการให้บริการ	100			-
ความรวดเร็วในการให้บริการ	83.30			ไม่ตอบ 16.70
การจัดคิวเพื่อขอรับบริการ	66.70			ไม่ตอบ 33.30
สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น การจัดพื้นที่ให้บริการ สถานที่นั่งรอรับบริการ จำนวนห้องน้ำที่เพียงพอและถูกสุขลักษณะ ที่จอดรถ เป็นต้น หรืออื่น ๆ โป ร ต ร ะ บูไม่มีที่จอดรถ.....	50		16.70	ไม่ตอบ 33.30
อื่นๆ				
เฉลี่ย	76.70		3.30	20