**ตัวชี้วัดที่ 2**  : **ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานและผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล**

**หน่วยวัด : ระดับ**

**น้ำหนัก : ร้อยละ 10**

**คำอธิบาย :**

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการผู้ให้บริการ) หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ

พิจารณาจากระดับความสำเร็จในการดำเนินงานและผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของส่วนราชการ โดยมีประเด็นการสำรวจประกอบด้วยประเด็นสำคัญๆ ดังนี้

(1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

(5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล มีการประเมินผลความพึงพอใจ 2 แผนก ได้แก่ แผนกผู้ป่วยนอก และแผนกผู้ป่วยใน โดยใช้แบบสอบถามของศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยาหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฯ

**เกณฑ์การให้คะแนน**

กำหนดเป็นระดับขั้นของสำเร็จ (Milestone) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ พิจารณาจากความก้าวหน้าของขั้นตอนการดำเนินงานตามเป้าหมายแต่ละระดับ ดังนี้

| **ระดับคะแนน** | **เกณฑ์การให้คะแนน** |
| --- | --- |
| **1** | - หน่วยบริการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครอบคลุมทุกกลุ่ม  - หน่วยบริการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประจำปี 2562 |
| **2** | - หน่วยบริการมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุง ซึ่งต้องแสดงว่าช่องทางที่มีอยู่เดิม/ใหม่ มีประสิทธิภาพ โดยต้องมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบวิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างเหมาะสมและทันท่วงที |
| **3** | - หน่วยบริการมีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอาจจัดทำทะเบียนกลุ่มผู้รับบริการ และจัดให้มีช่องทาง การติดต่อกับผู้รับบริการ เช่น E-mail จดหมายข่าว โทรศัพท์ เป็นต้น  - เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมผ่านกระบวนงานของหน่วยบริการ เช่น จัดประชุม/สัมมนา/บันทึกการพบปะกับผู้รับบริการ |
| **4** | - หน่วยบริการวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน  - หน่วยบริการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งจะต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จ ของงานบริการในแต่ละงาน โดยจัดทำแผนภูมิ/คู่มือการรับบริการที่ประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบให้ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากร จะมีมาตรฐานการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน |
| **5** | - ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 |

**เหตุผล :**

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน

**เงื่อนไข :**

เกณฑ์การพิจารณาระดับคะแนนที่ 5 : ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จะพิจารณาตามเกณฑ์การให้คะแนนของระดับคะแนน ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| **ผลการสำรวจความพึงพอใจ** | **คะแนน** |
| ต่ำกว่า ร้อยละ 65 | ไม่มีคะแนน |
| ร้อยละ 65 | 0.2 คะแนน |
| ร้อยละ 70 | 0.4 คะแนน |
| ร้อยละ 75 | 0.6 คะแนน |
| ร้อยละ 80 | 0.8 คะแนน |
| ร้อยละ 85 ขึ้นไป | 1.0 คะแนน |

**รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด** | **หน่วยวัด** | **ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.** | | |
| **2561** | **2562(รอบ1)** | **2562**  **(รอบ2)** |
| ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานและผลสำรวจความพึงพอใจของ รพ.  ผู้รับบริการแผนก/ฝ่าย................................ | ระดับ |  |  |  |

**หมายเหตุ :**

(-ถ้ามี-)

**แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :**

|  |  |
| --- | --- |
|  | แผนพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล |
|  | แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ |
|  | แบบรายงานตรวจประเมินคุณภาพหน่วยบริการสุขภาพ |
|  |  |
|  |  |

**ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : นายปิยเมต เอี่ยมโอภาส**  **เบอร์ติดต่อ** :  **08-9109-4185**

**ผู้จัดเก็บข้อมูล : นางสมจิตร เกิดทรัพย์ เบอร์ติดต่อ :**  **035 – 371029-30 ต่อ 107**