



**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1. ชื่อโครงการและหน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

1.1 รหัสโครงการและชื่อโครงการ

ชื่อโครงการ/กิจกรรม : การสำรวจความพึงพอใจประชาชนผู้มารับบริการ

รหัสโครงการ... : 07000000-3600

ปีงบประมาณ พ.ศ. : 2563

เริ่มต้นโครงการ : 2019-10-01 00:00:00

งบประมาณที่ได้รับ : 0 บาท

สิ้นสุดโครงการ : 2020-09-29 00:00:00

งบประมาณที่ใช้ไป : 0 บาท

1.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานที่รับผิดชอบ. : สำนักการแพทย์ / สำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ / สำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์

ชื่อผู้รับผิดชอบ... : คุณวิสา ปัตตล ไทร 3249

ผู้ประสานงาน สยป : กยล.สยป.โทร 1547

1.3 หลักการและเหตุผล

กองงานผู้ตรวจราชการได้ จัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกทม. ซึ่งกำหนดเป็นตัวชี้วัดในมิติที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติราชการ โดยจ้างมหาวิทยาลัยทำการสำรวจจำนวน 2 ครั้ง และนำมาหารือเป็นคะแนนของหน่วยงานตามค่าน้ำหนักที่สำนักงาน กก. กำหนด เพื่อเป็นกลไกในการกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการของกทม. ให้บรรลุเป้าหมายตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

1.4 วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อพัฒนาบริการให้มีคุณภาพที่ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ

1.5 เป้าหมายของโครงการ..

ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ทั้ง 8 แห่ง คือ โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ โรงพยาบาลหลวงพ่อทวีศักดิ์ ชุตินธโร อุทิศ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ และโรงพยาบาลสิรินธร ทั้งสถานะผู้นอกและผู้ป่วยใน

1.6 สนับสนุนแผนพัฒนา กทม. ระยะ 20 ปี (ยุทธศาสตร์-ประเด็นยุทธศาสตร์-กลยุทธ์ตามแผนฯ /ตัวชี้วัด)

ประเด็นยุทธศาสตร์ : ด้านที่ ๑ ? มหานครปลอดภัย : Bangkok as a Safe City

ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย : ๑.๖ - ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย

เป้าหมายที่ : ๑.๖.๓ คนกรุงเทพฯทุกคนมีโอกาสได้รับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่เท่าเทียม มีคุณภาพ แ

ตัวชี้วัด... : มิติที่3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. รายงานความก้าวหน้าของโครงการและการใช้จ่ายงบประมาณ

- รายงานครั้งที่1 :: 28/10/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างรอการประสานจากกองงานผู้ตรวจราชการ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 5.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 1) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่2 :: 26/11/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างรอการประสานจากกองงานผู้ตรวจราชการ เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินการโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2563
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 10.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 2) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่3 :: 16/12/2562 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจราชการ ได้ส่งหนังสือ เรื่อง ขอเรียนเชิญเข้าร่วมประชุมชี้แจงแนวทางการดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยงานกรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2563 ในวันที่ 18 ธันวาคม 2562 เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ ห้องปั้นเกล้า 1 (ชั้น9) โรงแรมรอยัล ซิตี ถนนบรมราชชนนี เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร โดยสำนักการแพทย์ได้ส่งรายชื่อเข้าร่วมประชุม ดังกล่าว เรียบร้อยแล้ว
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 15.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 3) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่4 :: 29/1/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...สำนักงานพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์ได้พิจารณากำหนดน้ำหนักคะแนนของแต่ละข้อคำถามตามหลักการคำนวณคะแนน พร้อมทั้งระบุน้ำหนักคะแนนในแบบสำรวจความพึงพอใจ ส่งให้กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 25.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 4) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่5 :: 26/2/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างรอทดสอบแบบสอบถามจากสถาบันจิตพัฒนาบริหารศาสตร์
:: ความก้าวหน้าของงานฯ = 30.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 5) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
- รายงานครั้งที่6 :: 28/3/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...กองงานผู้ตรวจฯ ได้แจ้งผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ครั้งที่ 1 มายังสำนักการแพทย์
ซึ่งผลการสำรวจครั้งที่ 1 ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน เท่ากับ 3.867 เมื่อคูณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปรับมาที่ 4.009 เพิ่มขึ้น 0.142 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สามารถจำแนกข้อคำถามของผู้รับบริการดังนี้
1. ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ คือ
1.1 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ท่านมีต่อโรงพยาบาล





**** แบบแสดงรายงานความก้าวหน้าและข้อมูลเกี่ยวกับโครงการ ****

1.2 การให้บริการตรวจรักษาของแพทย์
 1.3 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีอธยาศัยดี สุภาพ
 2. ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับ คือ
 2.1 ท่านชอบเว็บไซต์ (website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของสำนักการแพทย์/โรงพยาบาลในระดับใด
 2.2 จำนวนที่นั้งรอรับบริการเพียงพอ
 2.3 ข้อมูลในเว็บไซต์ (website), เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (LINE) ของสำนักการแพทย์/โรงพยาบาลในระดับใด
 ทั้งนี้ ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้หน่วยงานนำผลการสำรวจความพึงพอใจ ข้อคำถามที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุด อย่างน้อย 2 อันดับไปพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น เพื่อการสำรวจความพึงพอใจ ในครั้งที่ 2 (ระหว่างวันที่ 18 พ.ค. ? 3 ก.ค.2563) จะได้รับผลความพึงพอใจ สูงขึ้น

รายงานครั้งที่7 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 40.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 6) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 :: 23/4/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างม.นิด้า ทดสอบสอบถามความพึงพอใจครั้งที่ 2

รายงานครั้งที่8 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 50.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 7) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 :: 29/5/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างม.นิด้าทดสอบสอบถามให้กับประชาชนผู้รับบริการ

รายงานครั้งที่9 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 60.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 8) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 :: 28/06/2563 : ขณะนี้ส่วนราชการในสังกัดสำนักการแพทย์รอรับการทดสอบสอบถามจากสถาบันทันตวิทยาพัฒนาบริหารศาสตร์ (ม.นิด้า) และในส่วนของ สำนักการแพทย์ ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามของส่วนราชการที่ประสานงานประจำเรียบร้อยแล้ว และดำเนินการส่งให้ (ม.นิด้า)เรียบร้อยแล้ว

รายงานครั้งที่10 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 70.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 9) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 :: 20/7/2563 : อยู่ระหว่างขั้นตอน...อยู่ระหว่างรอสรุปผลการทดสอบสอบถามและได้รับการประสานจาก ม. นิด้าว่าจะเชิญประชุมเพื่อสรุปผลการสำรวจครั้งที่2 ในวันที่ 28 สิงหาคม 2563

รายงานครั้งที่11 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 80.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 10) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย
 :: 27/8/2563 : กองงานผู้ตรวจฯ ได้แจ้งผลการสำรวจความ พึ่งพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ ครั้งที่ 2มายังสำนักการแพทย์ โดยสามารถจำแนกค่าเฉลี่ยในแต่ละด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของรพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.9674
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของรพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.126
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.661
 - 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของ รพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.823
 - 5) ด้านการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของ รพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 3.881
 - 6) ด้านกิจกรรมเสริมสร้างและพัฒนาหน่วยงานของรพ.ในสังกัด สนพ. ระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.132
- ซึ่งผลการสำรวจครั้งที่ 2 ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 3.930 เมื่อคุณด้วยน้ำหนักที่เลือกไว้คะแนนรวมจึงได้ปริมาณที่ 4.072 เพิ่มขึ้น 0.142 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก สามารถจำแนกข้อคำถามของผู้รับบริการ ดังนี้

- 1. ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับ คือ
 - 1.1 การให้บริการตรวจรักษาของแพทย์ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.173
 - 1.2 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีอธยาศัยดี สุภาพ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.160
 - 1.3 ได้รับการตามลำดับ ไม่ถูกลัดคิว ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.140

2. ข้อคำถามที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำสุด 3 ลำดับ คือ
 2.1 จำนวนที่นั้งรอรับบริการเพียงพอ ระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.448
 :: ความก้าวหน้าของงานฯ = 100.00 % งบประมาณที่เบิกใช้ (ครั้งที่ 11) = 0 บาท : เป็นไปตามแผน : เป็นไปตามเป้าหมาย

ขอรับรองว่า ข้อมูลที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้ หน่วยงานได้จัดพิมพ์จากระบบงานจริง เพื่อเป็นหลักฐานไว้ตรวจสอบ

ลงชื่อ.....(ผู้รับผิดชอบโครงการ)
 ตำแหน่ง

