

แบบฟอร์มรายงานผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์สถาบันฯ สำหรับตัวชี้วัดที่เป็นเชิงปริมาณ

รายงานผลตัวชี้วัดยุทธศาสตร์สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์		<input type="checkbox"/> รอบ 6 เดือน <input checked="" type="checkbox"/> รอบ 12 เดือน
ชื่อตัวชี้วัด : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด : ชื่อ-สกุล นายแพทย์วฤทธ มงคลเนาวรัตน์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการด้านพัฒนาคุณภาพ ชื่อ-สกุล นางสาวรัชพิศา ธนสิษฐ์จำรูญ กลุ่ม/ฝ่ายงานที่สังกัด ศูนย์พัฒนาคุณภาพ ชื่อ-สกุล นางสาวจิราภา เนื้อไม้ กลุ่ม/ฝ่ายงานที่สังกัด ศูนย์พัฒนาคุณภาพ	ผู้จัดเก็บข้อมูล : ชื่อ-สกุล นายแพทย์อภิชาติ แสงสิน รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ (1) ชื่อ-สกุล แพทย์หญิงวิชุดา จันทราชฎร์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ (2) ชื่อ-สกุล นายแพทย์พูนพัฒน์ กมลฤทธิพงศ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายเครือข่าย ชื่อ-สกุล นางสาวอุทยา นาคเจริญ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล ชื่อ-สกุล นางสาวปิยะรัตน์ เฉลิมสุขสันต์ วิชาการรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร	
โทรศัพท์ : 0-2441-6100 ต่อ 58248	โทรศัพท์ :	
<p><b>คำอธิบาย :</b> ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการ ส่วนราชการ ผู้ที่ได้รับมอบบริการ/ผลิตภัณฑ์ (service/product) จากสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์โดยตรง หรือผ่านช่องทาง/วิธีการต่างๆที่สถาบันระบุไว้ ซึ่งผู้รับบริการนี้ควรมีความสอดคล้องกับที่ระบุไว้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015/ ISO 27001:2013 และที่ระบุไว้ในมาตรฐานคุณภาพของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติ-ผู้ดูแลผู้ป่วย หน่วยงานใน/นอกสังกัดกรมสุขภาพจิต ใน/นอกกระทรวงสาธารณสุข ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น</p> <p><b>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</b> หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น หน่วยงาน/เครือข่ายนิติจิตเวชและจิตเวช ผู้มาศึกษาดูงาน/อบรม เป็นต้น</p> <p><b>กระบวนการประเมินความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจ</b> หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อรับทราบความต้องการ ความคาดหวังต่อบริการ การส่งมอบผลงานของกลุ่มภารกิจต่างๆ ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ รวมทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในแต่ละรอบการประเมินที่กำหนด โดยดำเนินงานเป็นขั้นตอน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. วิเคราะห์กระบวนการสำคัญ กำหนดผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเป็นกลุ่มเป้าหมายการประเมิน</li> <li>2. สำรวจ วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>3. จัดทำแบบประเมิน โดยพิจารณาหรือปรับปรุงประเด็นและข้อคำถามให้สอดคล้องกับกระบวนการ กิจกรรม บริการและการส่งมอบผลงานของแต่ละกลุ่มภารกิจ (ดูแบบประเมินฯ ในภาคผนวก)</li> <li>4. วางแผนและดำเนินการประเมินความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>5. วิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย</li> <li>6. นำผลการประเมินมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงกระบวนการ กิจกรรม บริการ การส่งมอบผลงานให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองหรือให้เกินความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ol> <p><b>แบบประเมินและรายงาน</b> แต่ละกลุ่มภารกิจ ใช้หรือปรับปรุงแนวทางและแบบฟอร์ม แบบประเมินโปรแกรมประมวลผล ของสถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ และของกรมสุขภาพจิต ให้สอดคล้องกับบริบทและระบบงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แบบฟอร์ม 1 : รายงานการวิเคราะห์กระบวนการสำคัญ ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>2. แบบฟอร์ม 2 : รายงานการสำรวจ วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>3. แบบประเมินความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ปรับใช้ตามกระบวนการสำคัญ)</li> </ol>		

**ข้อมูลผลการดำเนินงาน :**

สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ ได้ทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในกระบวนการหลัก โดยดำเนินการ ตุลาคม 2565 - กันยายน 2566

กลุ่มเป้าหมาย (ผู้ใช้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)	จำนวน (ราย)	คะแนนความพึงพอใจ	
		ค่า เป้าหมาย	ผลลัพธ์
1. ผู้ป่วยนอก	333	90	99.77
2. ผู้ป่วยใน	544	90	99.41
3. ภารกิจเครือข่าย - พัฒนาศักยภาพเครือข่าย ในเขตสุขภาพที่ 5 - เครือข่ายนิติจิตเวช	80	90	100
4. ผู้ศึกษาดูงาน/อบรม	746	90	95.17
5.งานแพทย์ทางเลือก	100	90	96

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วย วัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.				
		2562	2563	2564	2565	2566
ร้อยละของความพึงพอใจ-ไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละ	92.58	94.13	94.94	98.53	98.39
- ผู้ป่วยใน		98.50	99.82	98.44	99.82	99.77
- ผู้ป่วยนอก		96.53	94.90	96.14	98.28	99.41
- ภาพรวมผู้รับบริการต่อการบริการ		97.52	97.36	97.29	99.05	99.59
- พัฒนาศักยภาพเครือข่าย ในเขตสุขภาพที่ 5		91.19	91.49	96.21	100	100
- ผู้ศึกษาดูงาน/อบรม		93.15	89.23	92.02	99.07	95.17
- เครือข่ายนิติจิตเวช		93.26	95.20	91.90	100	100
- แพทย์ทางเลือก		N/A	N/A	N/A	94	96

**เกณฑ์การให้คะแนน :**

ระดับ 1	ระดับ 2	ระดับ 3	ระดับ 4	ระดับ 5
70	75	80	85	90

**การคำนวณคะแนนจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวชี้วัด/ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	ค่าคะแนนถ่วงน้ำหนัก
ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	98.39	5	-

<p><b>คำชี้แจงการปฏิบัติงาน/มาตรการที่ได้ดำเนินการ :</b></p> <p>1. ประสานกับกลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน ที่รับผิดชอบภาระงานหลัก</p> <p>- กลุ่มภารกิจพยาบาล - กลุ่มภารกิจเครือข่าย - กลุ่มพัฒนาวิชาการและฝึกอบรม - งานแพทย์ทางเลือก</p> <p>ในการวางแผนรวบรวมการเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลังการดำเนินงานทำกิจกรรมต่างๆ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ที่สอดคล้องกับวิธีของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 โดยเก็บปีละ 1 ครั้ง ในกรณีที่เป็นผู้มาใช้บริการทางวิชาการ เช่น ศึกษาดูงานฝึกอบรม เก็บเป็นรายกลุ่ม กลุ่มละ 1 ครั้ง</p> <p>2. รวบรวมผลสำรวจความพึงพอใจของทุกกลุ่มเป้าหมายมาวิเคราะห์ และสรุปผลในภาพรวมของสถาบันฯ</p> <p>3. นำเสนอผลการสำรวจให้คณะกรรมการบริหารทราบผ่านการประชุมเพื่อทราบ และให้ข้อคิดเห็นการพัฒนาในปีถัดไป</p>
<p><b>ปัจจัยสนับสนุนต่อการดำเนินงาน :</b> ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและการสนับสนุนในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น</p>
<p><b>อุปสรรคต่อการดำเนินงาน :</b> เนื่องจากผู้มาใช้บริการบางท่านเป็นผู้สูงอายุไม่สามารถสะดวกที่จะทำแบบประเมินความพึงพอใจใน IPAD หรือ โทรศัพท์มือถือได้ ในบางครั้งเจ้าหน้าที่จึงต้องช่วยอ่านคำถามแบบประเมินให้ฟัง จึงอาจเกิดความล่าช้าหรือเก็บข้อมูลได้จำนวนน้อย</p>
<p><b>ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงานในรอบต่อไป / ปีต่อไป :</b> จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจแบบกระดาษสำหรับกลุ่มผู้รับบริการผู้สูงอายุ เพื่อสะดวกและง่ายและรวดเร็วต่อการใช้งาน แล้วเจ้าหน้าที่นำข้อมูลนั้นมากรองลงระบบอีกที</p>
<p><b>หลักฐานอ้างอิง :</b></p> <p>เอกสารอ้างอิง 1 รายงานความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก</p> <p>เอกสารอ้างอิง 2 รายงานความพึงพอใจของผู้ป่วยใน</p> <p>เอกสารอ้างอิง 3 รายงานความพึงพอใจของเครือข่าย</p> <p>เอกสารอ้างอิง 4 รายงานความพึงพอใจของแพทย์แผนไทย</p>