

๑. ชื่อโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ปี ๒๕๖๔
รหัสโครงการ ๖๗๐๔๖๕-๑๑๔๕๗-๑๒

๒. หลักการและเหตุผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้มารับบริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ปี ๒๕๖๔ มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขด้านการส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสุขภาพซึ่งเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นโดยโครงการนี้แบ่งกลุ่มเป้าหมายเป็น ๓ กลุ่มคือ ๑.ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในคลินิกต่างๆ ๒.ผู้ป่วยใน(ผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวในแผนกต่างๆ) ๓.ประชาชนที่อยู่ในชุมชน(เขตพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า) โดยผู้มารับบริการสามารถตอบแบบสอบถามความพึงพอใจที่มารับบริการได้จากตัวแทนเจ้าหน้าที่ผู้สำรวจและนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจนั้นมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุปัญหาและวางแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการให้บริการต่อไป จากข้อมูลดังกล่าว ทำให้คณะทำงานได้ตระหนักถึงปัญหาและให้ความสำคัญจึงจัดทำโครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชนโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ปี ๒๕๖๕ ขึ้น

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก และชุมชน

๔. เป้าหมาย

๔.๑ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๕. กลุ่มเป้าหมาย

- ๕.๑ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในคลินิกต่างๆ จำนวน ๒๐ %
- ๕.๒ ผู้ป่วยใน(ผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวในแผนกต่างๆ) จำนวน ๒๐ %
- ๕.๓ ประชาชนในชุมชน(เขตพื้นที่รับผิดชอบของ รพ.ร.หล่มเก่า) จำนวน ๒๐ %

๖. สถานที่ดำเนินการ

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า อำเภอหล่มเก่า จังหวัดเพชรบูรณ์

๗. วิธีดำเนินการ/กิจกรรม/ขั้นตอน

๗.๑ ระยะเตรียมการ

๗.๑.๑ ประชุมทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ออกเป็นทีม เตรียมเอกสาร แบบสำรวจ และอุปกรณ์การสำรวจให้พร้อม

๗.๒ ระยะดำเนินการ

๗.๒.๑ ลงพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตามที่แบ่งทีมกันไว้ โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และในชุมชน เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

๗.๓ ระยะประเมินผลการดำเนินงาน

๗.๓.๑ นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ผล

๗.๓.๒ สรุปผลและหาแนวทางพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป

๘. ระยะเวลาดำเนินงาน

ดำเนินการสำรวจ ๒ ครั้ง

๘.๑ ระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน ๒๕๖๕

๘.๒ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม ๒๕๖๕

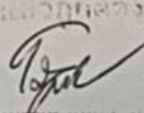
๙. งบประมาณและแหล่งงบประมาณ

เงินบำรุงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำนวน ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

มีรายละเอียดดังนี้

๙.๑ ค่าจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๒,๐๐๐ ชุด x ๕ บาท เป็นเงิน ๑๐,๐๐๐ บาท
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

หมายเหตุ ค่าใช้จ่ายทุกรายการสามารถตรวจสอบได้

ตรวจลงนาม: 

นางสาว...
ผู้อำนวยการศูนย์บริการและพัฒนาระดับจังหวัด
กลุ่มบริหารงานส่งเสริมสุขภาพ
ส.ก.พ. ๒๕๖๕

๑๐. ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานสื่อสารองค์กรและคณะกรรมการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

๑๑. การประเมินผลและตัวชี้วัด

-การสังเกตความสนใจ/การซักถาม/การมีส่วนร่วม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย/เกณฑ์	แหล่งข้อมูล/เอกสาร
๑๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก	ร้อยละ ๘๕	แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยนอก
๑๑.๒ ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน	ร้อยละ ๘๕	แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ป่วยใน
๑๑.๓ ระดับความพึงพอใจของคนในชุมชน	ร้อยละ ๘๕	แบบสำรวจความพึงพอใจคนในชุมชน

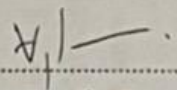
๑๒. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ


๑๒.๑ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

๑๒.๒ มีข้อมูลสนับสนุนการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสุขภาพของผู้มารับบริการ

๑๒.๓ มีแนวทางการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

๑๓. การอนุมัติโครงการ

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ
(นายอนุชิต เกียรติณรงค์)
นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ลงชื่อ  ผู้อนุมัติโครงการ
(นายพนา พงศ์ชานะภัย)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า

ชื่อโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชนโรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชหล่มเก่า ปี ๒๕๖๕ งบประมาณ เงินบำรุงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำนวนเงิน
๑๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

แผนปฏิบัติการภายใต้โครงการตามแผนปฏิบัติการ คปสอ.หล่มเก่า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565
 หน่วยงาน/กลุ่มงาน/งาน.....คลินิกหมอครอบครัวหล่มเก่า.....

คอบสนอง

- ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (ด้านสาธารณสุข) นโยบายกระทรวงสาธารณสุข แผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ.2565
- แผนพัฒนาภาคเหนือตอนล่างกลุ่ม 1 ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2561 - 2565 แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบูรณ์ ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2561 - 2565
- คำรับรองปฏิบัติการปลัดกระทรวงสาธารณสุข คำรับรองปฏิบัติการผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข เขตสุขภาพที่ 2
- คำรับรองปฏิบัติการนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพชรบูรณ์ ประเด็นปัญหา.....

โครงการที่.....15.....ชื่อโครงการ.....โครงการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในโรงพยาบาลและในชุมชน โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า ปี ๒๕๖๕..

วัตถุประสงค์ (1)	เป้าหมาย/กลุ่มเป้าหมาย (2)	กิจกรรมในแผนงาน/โครงการ (3)	แหล่งงบประมาณ และจำนวนเงินงบประมาณ (4)	ระยะเวลา ดำเนินการ (5)	ผลผลิต (Output) (6)	ผลลัพธ์(Outcome) (7)	ตัวชี้วัด (KPI) (8)	ผู้รับผิดชอบ (9)
1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของผู้ป่วยในผู้ป่วยนอก และชุมชน	1. ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในคลินิกต่างๆ จำนวน ๒๐ % 2. ผู้ป่วยใน (ผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวในแผนกต่างๆ) จำนวน 20 % 3. ประชาชนในชุมชน(เขตพื้นที่รับผิดชอบของรพ.หล่มเก่า) จำนวน 20 %	1. ระยะเตรียมการ 1.1 ประชุมทีมงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง แบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ออกเป็นทีม เตรียมเอกสารแบบสำรวจ และอุปกรณ์การสำรวจให้พร้อม 2. ระยะดำเนินการ 2.1 ลงพื้นที่โดยเจ้าหน้าที่ตามที่แบ่งทีมกันไว้ โดยแบ่งเป็นผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และในชุมชน เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 3. ระยะประเมินผล 3.1 นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ผล 3.2 สรุปผลและหาแนวทางการพัฒนารูปแบบการให้บริการต่อไป	เงินบำรุงโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชหล่มเก่า จำนวน 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) มีรายละเอียดดังนี้ 1. ค่าจ้างเหมาสำรวจความพึงพอใจ จำนวน 2,000ชุด x 5 บาท เป็นเงิน 10,000 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 10,000บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน)	ดำเนินการสำรวจ 2 ครั้ง 1. ระหว่างเดือน มีนาคม - เมษายน 2565 2. ระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2565	สำรวจผู้รับบริการตามกลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 95	1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจแต่ละกลุ่มเป้าหมาย 2. นำผลการประเมินความพึงพอใจให้กับหน่วยงาน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา	1. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 85 2. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ร้อยละ 85 3.ระดับความพึงพอใจของคนในชุมชน ร้อยละ 85 4. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของ 5 ส. ร้อยละ 80	HR