

หมวด SC: Customer Service System (C)

ประเภท SC01 Customer Service

หมวดตัวชี้วัด	Customer Service System	
ประเภทตัวชี้วัด	Customer Service	
รหัสตัวชี้วัด	SC0101	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)	ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก (ภาพรวม)	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)	Customer: Percentage of Outpatient Satisfaction (overview)	
นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด	<p>1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวมหมายถึงการประเมินโดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีข้อความคำถาม "ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล.....โดยรวมในระดับใด" สุ่มสอบถามจากผู้รับบริการในกระบวนการบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมด</p> <p>2. ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับที่ระบุไว้ในแต่ละข้อความของแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับจากน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด</p> <p>3. การวัดระดับความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับของผู้ป่วยโดยวัดเฉพาะผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4-5 เท่านั้น</p>	
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด	ประเมินความพึงพอใจแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ	
สูตรในการคำนวณ	$(a/b) \times 100$	
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	A = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4 และ 5
	ตัวหาร	b = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
รหัสโรค/ หัตถการที่เกี่ยวข้อง	ตัวตั้ง	-
	ตัวหาร	-
ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	ทุก 6 เดือน (ตัวชี้วัดรายครึ่งปี)	
หน่วยวัด	ร้อยละ	
Benchmark (แหล่งอ้างอิง/ ปี) *		
วิธีการแปลผล	ค่ายิ่งมาก = มีคุณภาพดี 	
ที่มา/ Reference	THIP I	
วัน เดือน ปี ที่เริ่มใช้	1 ตุลาคม 2557	
วัน เดือน ปี ที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด		
เหตุผลของการปรับปรุง		
หมายเหตุ		