

หมวดตัวชี้วัด	Customer Service System	
ประเภทตัวชี้วัด	Customer Service	
รหัสตัวชี้วัด	SC0103	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)	ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)	Customer: Percentage of Out-patients who Return to Receive Care	
นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด	<p>1. เป็นความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลของผู้รับบริการ และการกลับมารักษาต่อเนื่อง</p> <p>2. วิธีการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ซึ่งมีข้อความถาม "ถ้าท่านสามารถเลือกโรงพยาบาลได้ท่านจะเลือกกลับมาใช้บริการที่ รพ. นี้หรือไม่" และมีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ มา/ไม่มา</p> <p>3. การวัดผลการประเมิน โดยคำนวณหาค่าของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ</p>	
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด	ประเมินความภักดีแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ	
สูตรในการคำนวณ	$(a/b) \times 100$	
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	a = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 20% ของจำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการตรวจรักษาในช่วงเวลานั้นที่ตอบว่าจะกลับมารักษาในครั้งต่อไป
	ตัวหาร	b = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 20% ของจำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการตรวจรักษาในช่วงเวลานั้นที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
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		