


หมวดตัวชี้วัด	Customer Service System	
ประเภทตัวชี้วัด	Customer Service	
รหัสตัวชี้วัด	SC0106	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)	ร้อยละผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)	Customer: Percentage of In-patients who would Recommend Friends or Family to Receive Care	
นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด	<p>1. เป็นการแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการต่อไป</p> <p>2. วิธีการประเมิน โดยใช้แบบสอบถามชุดเดียวกับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ซึ่งมีข้อความถาม "ท่านจะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้ หรือไม่" และมีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ แนะนำ/ ไม่แนะนำ</p> <p>3. การวัดผลการประเมิน โดยคำนวณหาค่าของผู้รับบริการที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำโดยใช้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 20% ของจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการตรวจรักษาในโรงพยาบาล</p>	
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด	ประเมินความภักดีแยกตามกลุ่มผู้รับบริการ	
สูตรในการคำนวณ	$(a/b) \times 100$	
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	a = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ป่วยใน/ญาติ) ที่จะแนะนำผู้อื่นมารักษาที่โรงพยาบาล จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ
	ตัวหาร	b = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ป่วยใน/ญาติ) ทั้งหมดตามกลุ่มผู้รับบริการนั้น ๆ
รหัสโรค/ เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง	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		