

หมวดตัวชี้วัด	Customer service system	
ประเภทตัวชี้วัด	Customer service	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)	ร้อยละของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกที่มีความพึงพอใจ ระดับดี ขึ้นไป	
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)	Customer : Percentage of outpatient satisfaction	
นิยาม คำอธิบาย ความหมายตัวชี้วัด	1. การประเมินความพึงพอใจในภาพรวม หมายถึง การประเมินโดยใช้แบบสอบถามซึ่งมีข้อความถาม “ท่านมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลกำแพงเพชร โดยรวมในระดับใด” สุ่มสอบถามจากผู้รับบริการในกระบวนการบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมด 2. ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ ที่ระบุไว้ในแต่ละข้อความถามของแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับจากน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด 3. การวัดความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความรู้สึกต่อบริการที่ได้รับของผู้ป่วย	
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด	ประเมินความพึงพอใจ แยกตามแผนกผู้รับบริการ	
สูตรในการคำนวณ	$(a/b) \times 100$	
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	a = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจระดับ 4 และ 5
	ตัวหาร	b = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
รหัสโรค/หัตถการที่เกี่ยวข้อง	ตัวตั้ง	-
	ตัวหาร	-
ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	ทุก 3 เดือน	
หน่วยวัด	ร้อยละ	
เป้าหมายของ สรพ./ THIP	มากกว่าร้อยละ 80	
Benchmark (ระบุที่มา/ปี)*		
เกณฑ์วัดระดับผลการดำเนินงาน *	ประเมินจากที่โรงพยาบาลร่วมบันทึกข้อมูล	
ระดับ 1 (มีค่าเดียว)	< 60	
ระดับ 2 (ค่าเป็นช่วง-....)	61 – 70	
ระดับ 3 (ค่าเป็นช่วง-....)	71 – 80	
ระดับ 4 (ค่าเป็นช่วง-....)	81 – 90	
ระดับ 5 (มีค่าเดียว)	> 91	
วิธีการแปลผล	ค่ายิ่งมาก = มีคุณภาพดี 	
ที่มา/Reference		
วัน เดือน ปี ที่เริ่มใช้		
หมายเหตุ		
ผู้รับผิดชอบ	นางอารมณี จิตต์อารีย์	