

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย						
1.รหัส ชื่อตัวชี้วัด เป้าประสงค์	HQ084 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.						
2.หน่วยผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด	กสส.พร.						
3.หน่วยวัด	ร้อยละ						
4.นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด (แหล่งอ้างอิง)	<p>วัตถุประสงค์ : เพื่อประเมินผลลัพธ์ของการให้บริการสุขภาพจากความคิดเห็นของ กำลังพล ทร. และครอบครัวที่มีรับบริการทางการแพทย์ ในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.</p> <p>- ผู้รับบริการ หมายถึง กำลังพลและครอบครัวสังกัด ทร. ที่มีรับบริการทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. (ระดับ L1 ที่มีแพทย์ประจำ)</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการสุขภาพที่ได้รับในสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ในส่วนต่าง ๆ ดังนี้</p> <p><u>ส่วนที่1</u></p> <p>1.1 ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>1.2 ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</p> <p>1.3 ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>1.4 ด้านการจัดสิ่งแวดล้อมที่กระตุ้นให้เกิดการส่งเสริมสุขภาพ</p> <p><u>ส่วนที่2</u></p> <p>ความพึงพอใจต่อการบริการคุณภาพในภาพรวม</p> <p>ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์คะแนนดังนี้</p> <p>5 หมายถึง พอใจมากที่สุด</p> <p>4 หมายถึง พอใจมาก</p> <p>3 หมายถึง พอใจปานกลาง</p> <p>2 หมายถึง พอใจน้อย</p> <p>1 หมายถึง พอใจน้อยที่สุด</p>						
5.ข้อมูลที่ต้องการ	<p>- คะแนนความพึงพอใจที่ได้จากความคิดเห็นผู้รับบริการ</p> <p>- คะแนนเต็มของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.</p>						
6.สูตรการคำนวณ	<p>6.1 สูตรการคำนวณของสถานพยาบาลแต่ละแห่ง</p> $\frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการทั้งหมด}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถาม} \times \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}$ <p>6.2 สูตรการคำนวณภาพรวมของกรมแพทย์ทหารเรือ</p> $\left[\frac{\text{ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แห่งที่ 1-10}}{\text{ผลรวมคะแนนเต็มของแบบสอบถาม} \times (\text{ผลรวมของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แห่งที่ 1-10})} \right] \times 100$						
7.เป้าหมาย	<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">ปี งบ.62</td> <td style="text-align: center;">ปี งบ.63</td> <td style="text-align: center;">ปี งบ.64</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">80</td> <td style="text-align: center;">80</td> </tr> </table>	ปี งบ.62	ปี งบ.63	ปี งบ.64	80	80	80
ปี งบ.62	ปี งบ.63	ปี งบ.64					
80	80	80					

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย												
8.ความถี่ในการจัดทำข้อมูล	2 ครั้ง/ปี (เดือน มี.ค.และ ก.ย)												
9.เกณฑ์การให้คะแนน/ เกณฑ์วัดระดับผลการ ดำเนินงาน	<table border="1"> <tr> <td>ระดับคะแนน</td> <td>ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)</td> <td>ระดับ 2 (พอใจน้อย)</td> <td>ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)</td> <td>ระดับ 4 (พอใจมาก)</td> <td>ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)</td> </tr> <tr> <td>ร้อยละของ ความพึงพอใจ</td> <td>≤ 69</td> <td>70 – 74</td> <td>75-79</td> <td>80 – 84</td> <td>≥ 85</td> </tr> </table>	ระดับคะแนน	ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)	ระดับ 2 (พอใจน้อย)	ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)	ระดับ 4 (พอใจมาก)	ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)	ร้อยละของ ความพึงพอใจ	≤ 69	70 – 74	75-79	80 – 84	≥ 85
ระดับคะแนน	ระดับ 1 (พอใจ น้อยที่สุด)	ระดับ 2 (พอใจน้อย)	ระดับ 3 (พอใจ ปานกลาง)	ระดับ 4 (พอใจมาก)	ระดับ 5 (พอใจ มากที่สุด)								
ร้อยละของ ความพึงพอใจ	≤ 69	70 – 74	75-79	80 – 84	≥ 85								
10.รายละเอียดข้อมูล พื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	เนื่องจาก ปี งบประมาณ.62 ใช้วิธีการคำนวณที่เริ่มปรับปรุงใหม่ ผลการดำเนินการในอดีตที่ผ่านมาไม่สามารถนำเสนอได้เนื่องจากข้อมูลและวิธีการคำนวณต่างกัน												
11.แหล่งข้อมูล	- ผู้รับบริการผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. - แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสุขภาพของสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.												
12.วิธีการจัดเก็บข้อมูล	1.สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ให้ผู้รับบริการตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ 2.เก็บรวบรวมข้อมูลทุกวัน จนครบจำนวนที่กำหนด 50 คน 3.สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. แต่ละแห่งคำนวณหาผลรวมของคะแนนความพึงพอใจที่ได้จากผู้รับบริการของ สถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. 4.กสส.พร. รวบรวมข้อมูลจากสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร. ที่ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและคำนวณหา ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการในภาพรวม พร. จากสถานพยาบาลปฐมภูมิ ทร.ทุกแห่ง												
13.ชื่อผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด โทรศัพท์	น.อ.หญิง วรัญญา อุดมศักดิ์ 082-2231704 E-mail varunya.u@gmail.com. น.อ.หญิง สุมนา วัฒนินท์ 092-9094711 E-mail nmhso46@hotmail.com.												
14.ชื่อผู้จัดเก็บข้อมูล โทรศัพท์	น.ต.หญิง นุชนารถ ร่วมทอง 0970499362 E-mail nmhso46@hotmail.com.												

กองสวัสดิการสุขภาพ พร.

โทรศัพท์ 024752513

โทรสาร 024752513 - 028766628