



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คำอธิบายตัวชี้วัด (Template)

ชื่อตัวชี้วัด :	
ตัวชี้วัดที่ 9 ร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ	
หน่วยวัด :	เป้าหมาย :
ร้อยละ	ร้อยละ 85

- คำอธิบาย : 1. การบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาล
2. การพิจารณาผลการสำรวจความพึงพอใจ หมายถึง การแบ่งประเด็นในการพิจารณาเป็น 4 ด้าน คือ
- ด้านบริการในภาพรวม
 - ขั้นตอน/ระยะเวลาในการให้บริการ
 - ด้านบุคลากรให้บริการ
 - ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สูตร/วิธีการคำนวณ :

การวิเคราะห์คำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้าน และการคำนวณคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ภาพรวม) โดยโปรแกรมการประเมินความพึงพอใจ กรมสุขภาพจิต โดยกำหนดระดับความพึงพอใจกับเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

พอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน
พอใจ	= 4 คะแนน
เฉยๆ	= 3 คะแนน
ไม่พอใจ	= 2 คะแนน
ไม่พอใจมาก	= 1 คะแนน
ไม่แสดงความคิดเห็น	= 0 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน : ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 2 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน	1	2	3	4	5
ผลงาน	81	83	85	87	89

เงื่อนไข : ไม่มี

รายละเอียดข้อมูลพื้นฐาน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ผลการดำเนินงานในอดีต ปีงบประมาณ พ.ศ.		
		2557	2558	2559
ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากที่สุด	ร้อยละ	93.43	97.27	96.75

แหล่งข้อมูล / วิธีการจัดเก็บข้อมูล :



คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

แนวทางการประเมินผล :

ประเมินผลจากข้อมูล / เอกสาร หลักฐานต่างๆ	รอบการรายงาน	รอบการประเมิน	
รายงานสรุปผลความพึงพอใจต่อการบริการ	12 เดือน	☐ 6 เดือนแรก มีนาคม 2560	☒ 6 เดือนหลัง กันยายน 2560

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด

ชื่อ - สกุล : นางสาวศิริพร ทองบ่อ กลุ่มงาน/ฝ่าย การพยาบาล
โทรศัพท์(ที่ทำงาน) : 043-209999 ต่อ 63208 โทรศัพท์มือถือ : -

ผู้จัดเก็บข้อมูล :

ชื่อ - สกุล : นางชนิษฐา สนเทห์ กลุ่มงาน/ฝ่าย การพยาบาล
นางสิวลี เปาโรหิตย์
นางวรรณภา แห้วดี
นางทัศนีย์ ศิริมุกตากุล
โทรศัพท์(ที่ทำงาน) : 043-209999 ต่อ 63210 โทรศัพท์มือถือ : -