

แบบรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template)

หัวข้อรายงาน	คำอธิบาย					
๑ ตัวชี้วัด	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อหน่วยงาน					
๒ หน่วยวัด	ระดับ					
๓ น้ำหนัก	10					
๔ คำอธิบาย	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ บุคคลภายใน บุคคลภายนอก และ บุคคลภายนอกและภายในรวมกัน					
๕ สูตรการคำนวณ	1. นำความพึงพอใจแต่ละเดือนรวมกันหารด้วยจำนวน 5 เดือน					
๖ เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับ	1	2	3	4	5
	เกณฑ์	70	75	80	85	90
๗ เงื่อนไข	ชื่อหน่วยงาน	แหล่งข้อมูล				
		บุคคลภายนอก รพ	บุคคลภายใน รพ	หมายเหตุ		
	แผนกผู้ป่วยใน	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกผู้ป่วยนอก	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกคลอด	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกฝากครรภ์	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกให้คำปรึกษา	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนก IC และจ่ายกลาง		✓	เจ้าหน้าที่แผนกทันตกรรม เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาล เจ้าหน้าที่กลุ่มการเวชปฏิบัติ ครอบครัวและชุมชน		
	แผนกทันตกรรม	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกเภสัช	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกเอกซเรย์	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกกายภาพ	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกแพทย์แผนไทย	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกชันสูตร	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกแพทย์	✓		บุคคลภายนอก		
	แผนกห้องบัตร	✓		บุคคลภายนอก		
งานคอมพิวเตอร์			✓	บุคคลภายใน		
งานเวชปฏิบัติ ครอบครัวและชุมชน	✓			คิดจากผู้รับบริการในคลินิก 60% และ อสม		

				ผู้สูงอายุ 40 %
	งานประชาสัมพันธ์		✓	บุคคลภายใน
	งานธุรการบริหาร		✓	บุคคลภายใน
	งานพัสดุ		✓	บุคคลภายใน
	งานการเงิน	✓	✓	คิดจากผู้รับบริการภายในและ ภายนอกอย่างละเท่า ๆ กัน คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล 50 % ผู้รับบริการภายนอก 50 %
	งานนโยบายและแผน		✓	บุคคลภายใน
	งานทรัพยากรบุคคล		✓	บุคคลภายใน
	งานซ่อมบำรุง		✓	บุคคลภายใน
	งานยานพาหนะขนส่ง ผู้ป่วย		✓	พยาบาลวิชาชีพ
	งานยานพาหนะ ราชการ		✓	บุคคลภายใน
	งานแปล	✓	✓	คิดจากผู้รับบริการภายในและ ภายนอกอย่างละเท่า ๆ กัน คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล 50 % ผู้รับบริการภายนอก 50 %
	งานธุรการฝ่ายการ		✓	เจ้าหน้าที่กลุ่มการพยาบาล
	งานแม่บ้าน	✓	✓	คิดจากผู้รับบริการภายในและ ภายนอกอย่างละเท่า ๆ กัน คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล 5%ผู้รับบริการภายนอก 50 %
๕ แหล่งข้อมูล	งานทรัพยากรบุคคล			
๑ วิธีการจัดเก็บ ๐ ข้อมูล	เจ้าพนักงานธุรการดำเนินการสอบถามผู้รับบริการของทุกหน่วยงานจำนวนแบบประเมินความพึงพอใจ รายเดือน เดือนละ 20 ชุด เท่ากันทุกหน่วยงาน สัมภาษณ์จากผู้มารับบริการของงานนั้น ๆ			

๑ ผู้กำกับดูแล ๑ ตัวชี้วัด พร้อมหมายเลข โทรศัพท์	
ผู้จัดเก็บข้อมูล พร้อมหมายเลข โทรศัพท์	

