

I-3 ผู้ป่วย/ ผู้รับผลงาน

i. ผลลัพธ์ [รายงานผลลัพธ์ตามมาตรฐาน IV-2]

ประเด็นสำคัญที่ควรรายงาน: ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ คุณค่า การคงอยู่ การแนะนำ การสร้างความสัมพันธ์

ข้อมูล/ ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2560	2561	2562	2563	2564
<b>ความพึงพอใจ</b>						
1. ร้อยละของผู้ป่วยนอก ที่พึงพอใจบริการโดยรวม ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด แยกตามสิทธิ						
1) ทุกสิทธิ	≥ 85	84.60	89.90	84.70	89.8	91.31
2) เบิกจ่ายตรง	≥ 85	80.10	82.31	85.17	90.54	92.54
3) จ่ายเงินสด ≥	≥ 85	82.54	84.01	84.99	88.85	93.94
4) ประกันสังคม	≥ 85	84.70	85.00	85.47	89.50	90.61
5) หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	≥ 85	83.20	83.70	84.82	89.46	90.17
2. ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่พึงพอใจบริการระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด แยกตามจุดบริการ						
1) ลงทะเบียน/รับรองสิทธิ	≥ 80	85.00	88.29	85.80	89.98	92.74
2) บริการของพยาบาล	≥ 80	88.57	95.83	96.01	97.63	97.56
3) บริการของแพทย์	≥ 80	89.70	90.57	90.88	93.38	94.05
4) บริการจ่ายยา	≥ 80	82.00	84.60	80.90	84.91	89.33
5) บริการตรวจชันสูตร	≥ 80	80.90	82.92	81.48	87.13	90.04
6) บริการเอ็กซเรย์	≥ 80	85.60	88.93	85.41	90.94	91.41
7) เก็บค่าบริการ	≥ 80	78.70	81.09	75.95	83.32	88.49
8) สถานที่ สิ่งแวดล้อมในภาพรวม	≥ 80	81.05	83.20	84.28	91.06	93.97
3. ร้อยละของผู้ป่วยในที่พึงพอใจภาพรวมของบริการในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด แยกตามสิทธิ						
1) ทุกสิทธิ	≥ 85	90.0	93.8	92.50	93.8	94.15
2) เบิกจ่ายตรง	≥ 85	88.50	90.80	92.52	94.43	94.77
3) จ่ายเงินสด	≥ 85	86.00	88.90	91.22	93.17	92.72
4) ประกันสังคม	≥ 85	86.70	87.90	90.22	94.16	95.02
5) หลักประกันสุขภาพ	≥ 85	87.00	89.60	92.33	93.71	93.55
4. ร้อยละของผู้ป่วยในที่พึงพอใจบริการในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด แยกตามชนิดของบริการ						
1) บริการของพยาบาล	≥ 85	89.50	97.12	96.91	97.86	97.47
2) บริการของแพทย์	≥ 85	91.00	96.44	96.72	97.63	97.60
3) บริการอาหาร	≥ 85	82.60	84.68	84.94	87.90	88.40