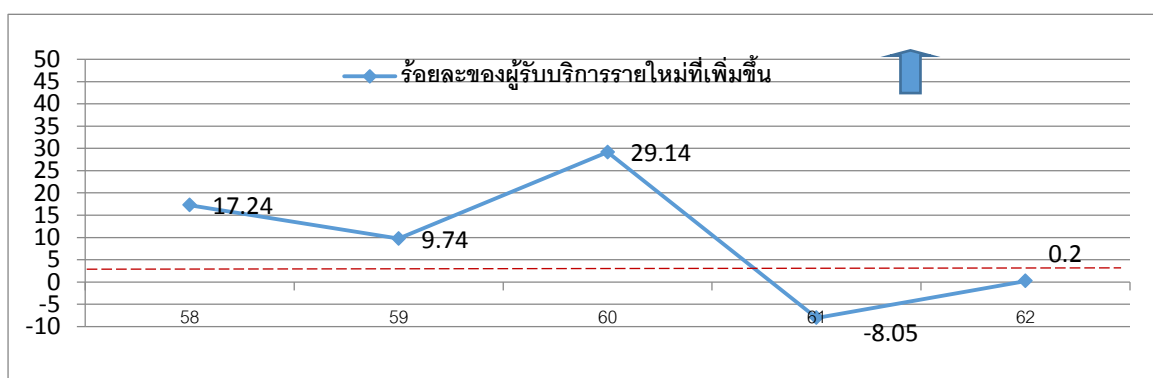


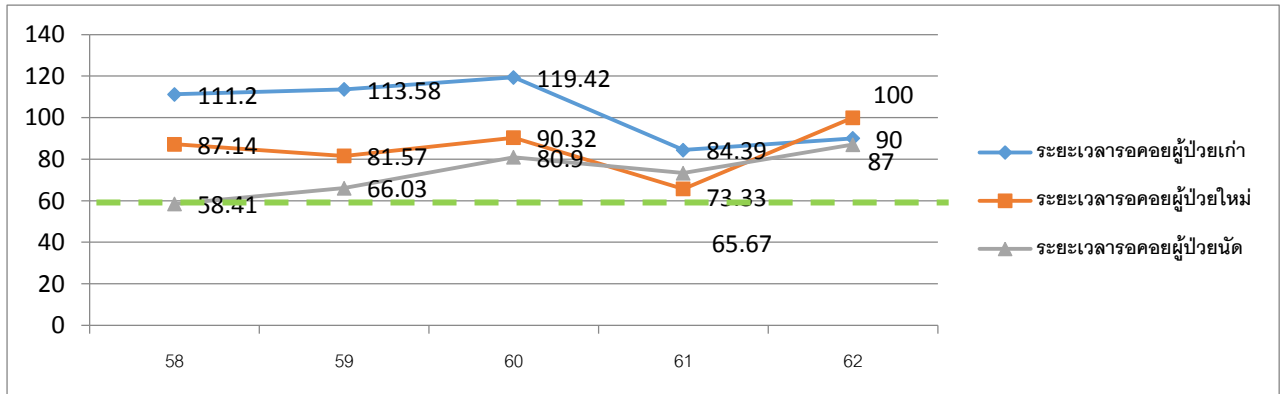
## VI-2 การมุ่งเน้นผู้ป่วยและผู้รับผลงานอื่น

86 ผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วยในมิตินคนเป็นศูนย์กลาง (รวมทั้งความพึงพอใจของผู้ป่วย)						
ข้อมูล/ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2558	2559	2560	2561	2562
ร้อยละความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสีย	>80	92.70	92.33	91.31	93.84	95.4
ร้อยละการเลือกใช้บริการใน รพ.ทบ.	>80	90.20	89.50	92.90	93.0	92.30
ร้อยละของผู้รับบริการรายใหม่ที่เพิ่มขึ้น	>3	17.24	9.74	29.14	-8.05	0.20
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก	>80	94.14	90.40	92.59	94.80	95.80
	p75	90.71	97.99	98.65		
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ป่วยใน	>85	97.65	97.07	96.72	96	98.36
	p75	91.38	88.59	95.63		
ร้อยละของผู้ป่วยนอกที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	>80	98.71	99.17	100	98.3	99.50
	p75	96.61	99.01	99.16		
ร้อยละของผู้ป่วยในที่จะกลับมาใช้บริการซ้ำ	>85	98.04	98.16	95.35	97.10	97.8
	p75	95.24	96.50	97.56		
ร้อยละผู้ป่วยนอกที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	>75	99.38	97.50	99.33	99.10	97.8
	p75	97.38	98.98	98.56		
ร้อยละผู้ป่วยในที่จะแนะนำญาติหรือคนรู้จักมาใช้บริการ	≥85	99.02	98.68	100	95.10	98.4
	p75	96.89	98.34	98.23		
ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยเก่า	60นาที	111.2	113.58	119.42	84.39	90
ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยใหม่	60นาที	87.14	81.57	90.32	45.67	100
ระยะเวลารอคอยผู้ป่วยนัด	60นาที	58.41	66.03	80.90	73.33	87

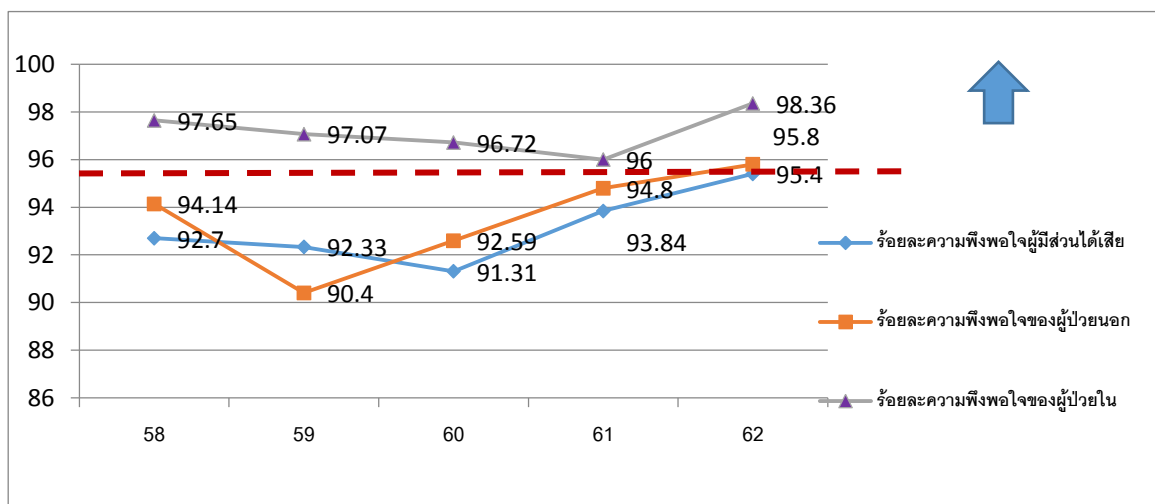


กราฟที่ 30 ผลการติดตามร้อยละผู้รับบริการรายใหม่เพิ่มขึ้น ในปี 2558-2560 ทำได้มากกว่าเป้า (3%) จากการปรับระบบบริการ ตรวจโรคทั่วไปนอกเวลาราชการถึง 2400 น. และวันเสาร์ อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการออกประชาสัมพันธ์ในกำลังพลทหาร กลุ่มเสี่ยง และป่วยให้มาใช้บริการ ในระบบfast tack รพ. ค่ายสุร

นารี มีการเพิ่มยอดในการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ในกลุ่ม อปท. ข้าราชการเบิกกรมบัญชีกลาง ทำให้ยอดผู้ป่วยใหม่ ปี 2560 เพิ่มมากถึง 29.14% แต่ปี 2561 ยอดผู้ป่วยรายใหม่ไม่เพิ่ม เนื่องจาก มีระบบ EDC เบิกจ่ายตรงกรมบัญชีกลาง และ รพ.ข้างเคียงมีการเปิดบริการเพิ่มขึ้น รพ.มหาราช เปิดบริการตึกใหม่ OPD อีกทั้ง รพ.ค่ายสุรนารี ช่วงปีนั้น แพทย์น้อยลง ไปเนื่องจากไปเรียนเพิ่มเติม ปรับย้าย- ลาออก ในปี 2562 จึงได้ปรับในเน้นประชาสัมพันธ์ ในกลุ่มข้าราชการผู้ใหญ่ และมีแพทย์เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะกลุ่มอายุกรรม ศัลยกรรม



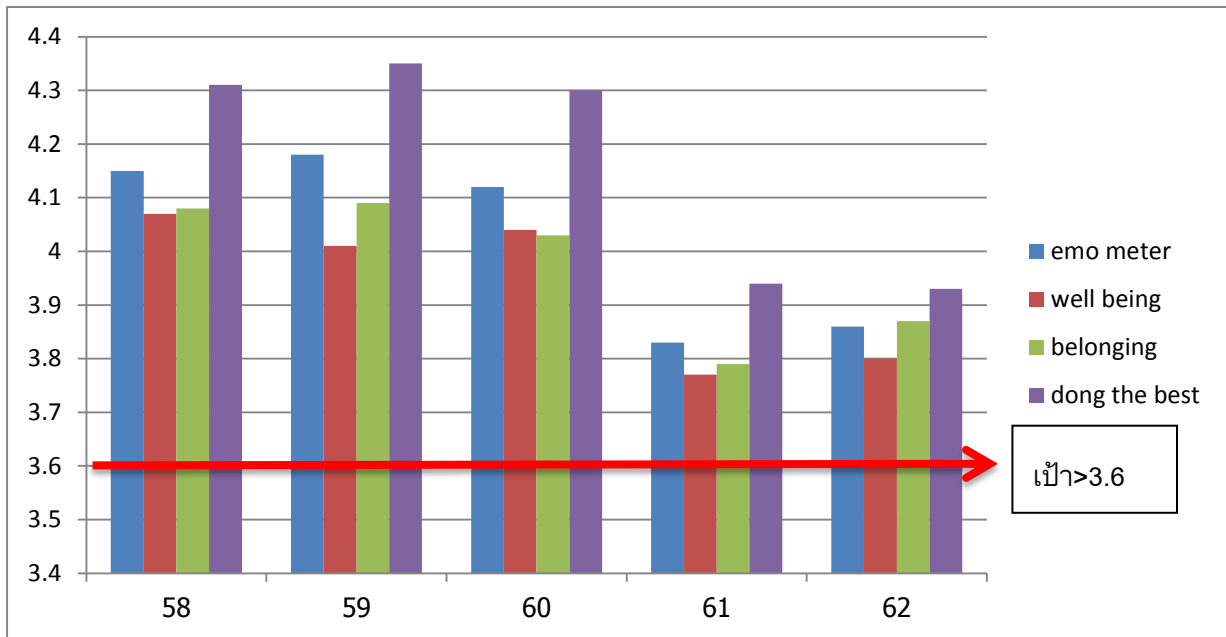
กราฟที่ 31 การติดตามในเรื่องระยะเวลาในการให้บริการผู้ป่วยนอกได้มีการติดตามในกลุ่มผู้ป่วยนัด กลุ่มผู้ป่วยใหม่และผู้ป่วยเก่ายังให้บริการที่มากกว่า 60 นาที เนื่องผู้ป่วยกลุ่มอายุกรรม ที่ต้องรอตรวจ รอผลเลือด รอผลการตรวจเอ็กซเรย์ และมีอายุรแพทย์ลดลงเนื่องจากไปเรียนและติดราชการจำเป็นที่ต้องปฏิบัติภารกิจทางทหาร ( MERT อุ๋นไอรักรพ.สนาม ) ปี 2561 ระยะเวลาในการให้บริการลดลง เนื่องจากยอดผู้ป่วยลด ปี 2562 ระยะเวลาเริ่มเพิ่มขึ้น จึงได้วางแผนในการกระจายผู้ป่วยที่เป็นสิทธิ์ 30บาท เข้ารับบริการตรวจที่ PCU ใน รพ. วางระบบการตรวจผู้ป่วยเรื้อรังที่ PCU ผู้ป่วยเก่าไม่จำเป็นต้องพบแพทย์เฉพาะทางทุกครั้ง



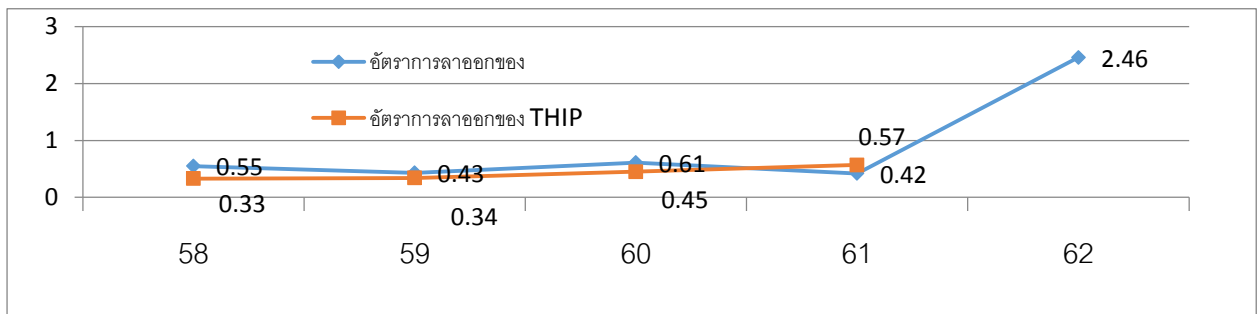
กราฟที่ 32 ความพึงพอใจผู้รับบริการ ตั้งแต่ ปี 2558 อยู่ในเกณฑ์ มากกว่า 90% ปี 2560 กรมแพทย์ทหารบกใช้แนวคิด Supreme service หลัก 3P มาปรับปรุงระบบบริการ ได้แก่ person นำแนวคิด รพ.คุณธรรม การนำอัตลักษณ์ ชื่อสัตย์ มีวินัย ใส่ใจบริการ จิตสาธารณะทำให้บริการด้านหน้ามีพฤติกรรมบริการที่ดีขึ้น แพทย์ประกันเวลาออกตรวจภายใน 0900 มีโครงการคุณธรรมประจำหน่วยงาน ด้าน place มีการสำรวจปรับปรุงสิ่งแวดล้อม และมีโครงการกิจกรรมบ่ายวันพุธให้บุคลากร รพ.มาช่วยกันดูแลสิ่งแวดล้อม ด้าน process จัดระบบ fast track การเปิดบริการ OPD นอกเวลาถึง 2400 ทำให้ความพึงพอใจผู้รับบริการปี 2562 >95%

### IV-3 ผลด้านกำลังคน

94 ผลลัพธ์ด้านกำลังคน (IV-3)						
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2558	2559	2560	2561	2562
ผลการประเมิน core competency	80%	88.54	82.58	87.49	88.73	88.65
ผลการประเมิน specific competency	100%	100	100	100	100	100
ผลการประเมิน emo meter	3.6	4.15	4.18	4.12	3.83	3.86
-well being		4.07	4.01	4.04	3.77	3.80
-belonging		4.08	4.09	4.03	3.79	3.87
-dong the best		4.31	4.35	4.3	3.94	3.93
อัตราการลาออกของบุคลากร	*	0.55	0.43	0.61	0.42	2.46
	p25	0.33	0.34	0.45	0.57	*
ร้อยละบุคลากรได้รับบาดเจ็บจากการทำงาน	*	0.96	0.85	0.08	3.71	*
เทียบเคียงกับ THIP	p25	0.19	0.88	0	1.06	*
ร้อยละบุคลากรที่เจ็บป่วยจากการทำงาน	*	0.17	0	0	0	0
THIP	p25	0	0	0	0	0
ผ่านเกณฑ์ประเมินความเสี่ยงจากการทำงาน	ระดับ 5	4	4	4	4	4
THIP		5	5	5	5	5
ร้อยละของบุคลากรได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี	≥70	97.66	99.73	99.53	99.36	99.44
	p75	93.55	96.23			
ร้อยละบุคลากรที่มีภาวะBMI≥23	<50	63.47	44.99	52.51	52.75	55.15
THIP	p25	34.41	27.30			



กราฟที่ 52 EMO meter (เกณฑ์ ระดับ3.6 ขึ้นไปถือว่าองค์กรมีความผูกพันสูง) พบว่า ความผูกพันและบรรยากาศการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญ จึงได้มีการปรับปรุง 1) การนำ รพ.คุณธรรม มาใช้เป็นแนวทางในการปลูกฝังการเป็น คนดี มีความสุขและพอเพียง 2) การสร้างความภาคภูมิใจในความเป็น รพ.ทหารและ รพ.คุณภาพ 3) ติดตามหน่วยงานที่มีผล Emo meter ต่ำ เช่น กองพาณิชยกรรม กองเภสัชกรรม กองการพยาบาล โดยเน้นการสื่อสาร ทำความเข้าใจ และทำระบบการช่วยเหลือสวัสดิการด้านต่างๆ ทำให้ในปี 62 มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น



กราฟที่ 53 พบว่าอัตราการลาออก ปี 2560=0.61 ลดลงเหลือเพียง 0.42 ในปี 2561 และในปี 2562ได้มีการติดตาม ทุกๆ เดือน พบว่ามีแนวโน้มสูงขึ้น เป็น 2.46 กลุ่มที่ออกมากได้แก่ Allied health ( ผู้ช่วยพยาบาล 10 คน พนักงานช่วยการ 1คน ผู้ช่วยทันตแพทย์ 2 คน ) back office 9 คน พยาบาล 6 คน จึงได้มีการรับทดแทนทุกเดือน ดำเนินการตอบสนอง เช่น การบรรจุบุคลากรเพิ่ม การเสนอเปิดตำแหน่งให้แก่ลูกจ้างวิชาชีพ การดูแลสวัสดิการ บ้านพัก การให้เงินตอบแทนตามประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญแต่ละบุคคล มีรางวัลการยกย่องเชิดชูคนดีเป็นประจำทุกปี (ทุกระดับและทุกวิชาชีพ)