หมวดตัวชี้วัด		Human Resource System
ประเภทตัวชี้วัด		Human Resource Development (HRD)
รหัสตัวชี้วัด		SH0212
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาไทย)		ร้อยละความพึงพอใจ ของบุคลากรในองค์กรในภาพรวมของบุคลากรสายสนับสนุน (ค่าเฉลี่ย)
ชื่อตัวชี้วัด (ภาษาอังกฤษ)		HRD: Percentage of Back Office Personel Satisfaction (average)
นิยาม คำอธิบาย ความหมายของตัวชี้วัด		1. โดยใช้แบบสอบถามตามบริบทของแต่ละองค์กร แต่กำหนดให้ใช้เฉพาะข้อคำถาม **“ท่านมีความพึงพอใจต่อองค์กร โดยรวม ในระดับใด”** 2. ระดับความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กรที่ระบุไว้ในแต่ละข้อคำถามของแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับจากน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด 3. บุคลากรสายสนับสนุน (back office) หมายถึง บุคลากรกลุ่มที่ไม่ได้สัมผัสผู้ป่วยโดยตรง ได้แก่ นักบริหารด้านบริการสุขภาพ, นักวิทยาศาสตร์สิ่งมีชีวิต, นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ให้คำปรึกษา, เจ้าหน้าที่ด้านบริหาร ธุรการ คลัง บุคคล ตลาด พัสดุ กฎหมาย ประกันคุณภาพ, เจ้าหน้าที่สารสนเทศ, เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ ประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการสัมพันธ์, เจ้าหน้าที่งานสวนและสนาม, เจ้าหน้าที่ดูแลความสะอาดอาคารและห้องสุขา, ผู้ช่วยงานในโรงครัว, ช่างไม้, ช่างประปา, ช่างระบบปรับอากาศและความเย็น, ช่างทาสี, ช่างเชื่อม, ช่างกลและเครื่องจักร, ช่างไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์, เจ้าหน้าที่งานตัด-เย็บ
วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด		ประเมินระดับความพึงพอใจ ของบุคลากรในองค์กร
สูตรในการคำนวณ		(a/b) x 100
ข้อมูลที่ต้องการ	ตัวตั้ง	a = ผลรวมคะแนนระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถาม
	ตัวหาร	b = คะแนนเต็มระดับความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
รหัสโรค/ หัตถการที่เกี่ยวข้อง	ตัวตั้ง	-
	ตัวหาร	-
ความถี่ในการจัดทำข้อมูล		ทุกปี หรือ ปีละครั้ง (ตัวชี้วัดรายปี)
หน่วยวัด		ร้อยละ
Benchmark (แหล่งอ้างอิง/ ปี) *		
วิธีการแปลผล		ค่ายิ่งมาก = มีคุณภาพดี G
ที่มา/ Reference		THIP I
วัน เดือน ปี ที่เริ่มใช้		1 ตุลาคม 2557
วัน เดือน ปี ที่ปรับปรุงครั้งล่าสุด		
เหตุผลของการปรับปรุง		
หมายเหตุ		ขึ้นอยู่กับบริบทของแต่ละสถาบัน