

ภาคผนวก ก

ตารางที่ ก.1 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. ความ เป็น รูปธรรม ของ บริการ (Tangibles)	1.1) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยในการ บริการ (Unit Cost)ลดลง = $\frac{\text{ต้นทุนของการบริการผู้ป่วยที่หน่วยบริการปฐมภูมิ}}{\text{จำนวนครั้ง (visit) ของการให้บริการผู้ป่วยที่หน่วยบริการปฐมภูมิ}}$	0 = สูงกว่าค่าเฉลี่ย 1 = เท่ากับค่าเฉลี่ย ของหน่วยบริการ ปฐมภูมิในเขต 2 = ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิ แต่ละแห่งและแต่ละรูปแบบมีความแตกต่างกัน ดังนั้นการคิดค่าใช้จ่ายในการบริการ ควรแบ่งการคิดตาม รูปแบบของหน่วยบริการปฐมภูมิ เช่น หน่วยบริการปฐมภูมิในเมืองและในชนบทที่ห่างไกล และมีผู้บริหารเสนอแนะว่า ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยในการบริการ (Unit Cost) ที่คำนวณไม่นำรวมราคาค่าเวชภัณฑ์ เพราะถ้าจ่ายน้อยเพื่อลด Unit Cost ผู้ป่วยจะได้รับการดูแลไม่เต็มที่ นอกจากนั้น ค่าใช้จ่ายควรครอบคลุม การเยี่ยมบ้านแต่ละครั้งของเจ้าหน้าที่ด้วย
2. มีผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์ที่ 1 เป็นช่วงมากกว่าค่าเฉลี่ยเพียงค่าเดียวแต่ไม่ได้ระบุช่วงที่เหมาะสม

ตารางที่ ก.2 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.2) ร้อยละของจำนวนแพทย์ และเจ้าหน้าที่ ที่พร้อมให้บริการรักษาพยาบาล ตลอดช่วงเวลาทำการ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95-99 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = 100%	27	16

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารบางคนที่ไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ เสนอแนะว่าควรแยกตัวชี้วัดเป็นคนบุคคล เช่น แพทย์ เกสัชกร ทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่และควรระบุความหมายเรื่องความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลว่าความพร้อมในการให้บริการรักษาพยาบาลตลอดช่วงเวลาทำการประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. นอกจากนี้ยังมีผู้บริหารบางคนให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอีกว่า ควรเขียนตัวชี้วัดให้สื่อความหมายชัดเจนมากกว่านี้ เนื่องจากตัวชี้วัดนี้ไม่สื่อถึงรูปธรรมที่ชัดเจน ฉะนั้น ค่าที่ได้จะไม่สะท้อนความเป็นจริงของความพร้อมในการให้บริการ
3. มีผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอแนะให้ลดเกณฑ์ลงมาเนื่องจากจำนวนแพทย์ไม่เพียงพอที่จะลงปฏิบัติงานที่หน่วยบริการปฐมภูมิ เกณฑ์ที่เหมาะสมควรเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 99

2 = 100 %

0 = น้อยกว่าร้อยละ 75

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 75 – 99

2 = 100%

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50-95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.3 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.3) ร้อยละของจำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา $= \frac{\text{จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีและใช้งานได้จริง}}{\text{จำนวนเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานทั้งหมดในหน่วยบริการปฐมภูมิ}}$	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95-99 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = 100%	33	10

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารเห็นด้วยกับทั้งตัวชี้วัดและเกณฑ์แต่เสนอแนะว่าควรเพิ่มคนละเอียดของเกณฑ์ให้มากกว่านี้
2. นอกจากนั้นยังมีผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอแนะให้เปลี่ยนเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 75

2 = มากกว่าร้อยละ 76

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 99

2 = 100%

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90-95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.4 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.4) ร้อยละของจำนวนวันที่เวชภัณฑ์ ยาขาด Stock $= \frac{\text{จำนวนวันที่ไม่มียาใน Stock}}{\text{จำนวนวันที่ให้บริการทั้งหมด}}$	0 = มากกว่าร้อยละ 0.1 1 = เท่ากับร้อยละ 0.1 2 = ไม่เกิดขึ้นเลย	29	14

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด พร้อมเสนอแนะให้เปลี่ยนจากร้อยละของจำนวนวันที่เวชภัณฑ์ยาขาด Stock เป็นร้อยละของจำนวนครั้งที่เวชภัณฑ์ยาขาด Stock และเสนอแนะว่าไม่ควรเน้นการวัดจากการให้ความสำคัญของจำนวนวันที่เวชภัณฑ์ยาขาด โดยไม่สนใจว่าเป็นเวชภัณฑ์ยาคน การอะไรที่ขาดบ้าง เนื่องจากความสำคัญของยาแต่ละตัวมีไม่เท่ากัน ดังนั้น การคิดจากร้อยละของจำนวนครั้งที่เวชภัณฑ์ยาขาด Stock จึงน่าจะดีกว่าร้อยละของจำนวนวันที่เวชภัณฑ์ยาขาด Stock และมีผู้บริหารบางคนเสนออีกว่าควรคำนวณจากจำนวนวันที่ยาขาด Stock โดยไม่มียาตัวอื่นทดแทน บางคนเสนอว่าการวัดเช่นนี้ลงคนละเอียดเกินไปและทำได้ยากในความเป็นจริง ผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่าร้อยละ 0.5

1 = เท่ากับร้อยละ 0.5

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.5

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.1 - 1

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.1

0 = มากกว่าร้อยละ 5

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.5 - 4

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.5

0 = ร้อยละของเวชภัณฑ์ ยาที่ขาด Stock นานกว่า 1 วันทำการ

1 = ร้อยละของเวชภัณฑ์ ยาที่ขาด Stock น้อยกว่า 1 วันทำการ

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

ตารางที่ ก.5 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.5) จำนวน lab ที่ให้บริการได้ใน หน่วยบริการปฐมภูมิตามมาตรฐาน = $\frac{\text{จำนวน lab ที่ให้บริการได้}}{\text{จำนวน lab ตามมาตรฐาน}}$	0 = ไม่ครบ 1 = ครบตามเกณฑ์	32	11

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด เนื่องจากบุคลากรไม่เพียงพอทำให้การให้บริการ lab ในหน่วยบริการปฐมภูมิทำได้ยากในความเป็นจริง ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรให้คะแนนถ่วงน้ำหนักตามความจำเป็นของ lab ที่ควรต้องมี นอกจากนั้นยังเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนจากจำนวน lab ที่ให้บริการได้ / จำนวน lab ตามมาตรฐานเป็นร้อยละของจำนวน lab ที่ให้บริการได้ / เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่ควรมี

มีผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเกณฑ์ควรเปลี่ยนเป็น

0 = ไม่มี lab

1 = มีน้อยกว่าร้อยละ 50

2 = มากกว่าร้อยละ 50

0 = มีน้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50-80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = มีน้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 99

2 = 100%

ตารางที่ ก.6 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.6) อัตราการมีของเวชภัณฑ์ยาในหน่วย บริการปฐมภูมิ = $\frac{\text{จำนวนเวชภัณฑ์ยาที่ใช้ในการบริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ}}{\text{จำนวนเวชภัณฑ์ยาตามมาตรฐาน}}$	0 = ไม่ครบ 1 = ครบตามเกณฑ์	34	9

ข้อเสนอแนะ

มีผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนการคำนวณเป็นอัตราการมีของเวชภัณฑ์ยาในหน่วยบริการปฐมภูมิจากจำนวนเวชภัณฑ์ยาที่ใช้ในการบริการในหน่วยบริการปฐมภูมิ/ จำนวนเวชภัณฑ์ยาตามมาตรฐานเป็นร้อยละของเวชภัณฑ์ยาที่มี/เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่ควรมี แต่ส่วนใหญ่ของผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เนื่องจากยาและเวชภัณฑ์ในหน่วยบริการปฐมภูมิแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันขึ้นกับประเภทของบริการและโรคที่รักษาและมีผู้บริหารเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็นร้อยละตามตัวชี้วัด แต่ไม่ได้ระบุเกณฑ์ที่เหมาะสม และเกณฑ์ควรเปลี่ยนเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 99

2 = 100%

ตารางที่ ก.7 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.7) ร้อยละของเครื่องมือ และอุปกรณ์ ทางการแพทย์ครบใช้งานได้ตาม มาตรฐาน = $\frac{\text{เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์}}{\text{เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์}}$ ตามเกณฑ์	0 = ไม่ครบ 1 = ครบตามเกณฑ์	34	9

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ และเสนอแนะให้แก้ไขคำจำกัดความของตัวชี้วัดให้ชัดเจนกว่านี้ นอกจากนั้นมีผู้บริหารเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็นร้อยละตามตัวชี้วัด แต่ไม่ได้ระบุเกณฑ์ที่เหมาะสมและเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 99

2 = 100%

0 = ไม่ครบ

1 = มีตามความจำเป็น

2 = ครบตามเกณฑ์

ตารางที่ ก.8 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.8) ร้อยละการสำรวจวัสดุทางการแพทย์และสาธารณสุขปโค เพื่อให้การรักษาพยาบาลไม่หยุดชะงักขาดตอน	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 99 2 = 100%	35	8

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ และเสนอแนะว่าควรมีการระบุการคำนวณร้อยละการสำรวจวัสดุทางการแพทย์และสาธารณสุขปโค เพื่อให้การรักษาพยาบาลไม่หยุดชะงัก ขาดตอน ให้ชัดเจนกว่านี้ และบางคนให้ความเห็นว่าลงคนละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากในทางปฏิบัติ นอกจากนั้นผู้บริหารเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 61 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 95

ตารางที่ ก.9 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	1.9) สัดส่วนของบุคลากรในหน่วยบริการปฐมภูมิ 1 คนที่ดูแลปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ $= \frac{\text{จำนวนบุคลากรใน หน่วยบริการปฐมภูมิ ที่รับผิดชอบงานเยี่ยมครอบครัวและชุมชน}}{\text{จำนวนหลังคาเรือน ที่หน่วยบริการปฐมภูมิรับผิดชอบ}}$	0 = มากกว่า 20 หลังคาเรือน 1 = ตั้งแต่ 10 – 20 หลังคาเรือน 2 = น้อยกว่า 10 หลังคาเรือน	23	20

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารหลายคนที่ไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดและไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ได้ ผู้บริหารบางคนระบุว่าในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ 1 คนดูแลครอบครัวและชุมชน/จำนวน 100 หลังคาเรือน ซึ่งมากกว่า 20 หลังคาเรือนจากตัวชี้วัด เนื่องจากปัญหาการขาดบุคลากร ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรแก้ไขตัวชี้วัดเป็น จำนวนเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการปฐมภูมิที่รับผิดชอบ /จำนวนบุคลากรในหน่วยบริการปฐมภูมิและบางคนเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าเฉพาะบุคลากรที่ทำหน้าที่เยี่ยมครอบครัวบุคลากรที่ทำหน้าที่อื่นๆไม่เอา ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์

0 = มากกว่า 30 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 21 – 30 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 20 หลังคาเรือน

0 = มากกว่า 100 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 50 – 100 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 50 หลังคาเรือน

0 = มากกว่า 50 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 20 – 50 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 20 หลังคาเรือน

0 = มากกว่า 250 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 200 – 250 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 200 หลังคาเรือน

และบางคนเสนอว่าเนื่องจาก เจ้าหน้าที่ 1 คน ต่อประชากร 1,250 คน ดังนั้นสัดส่วนที่เหมาะสมควรเป็น

0 = มากกว่า 300 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 250 – 300 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 250 หลังคาเรือน

0 = มากกว่า 500 หลังคาเรือน

1 = ตั้งแต่ 250 – 500 หลังคาเรือน

2 = น้อยกว่า 250 หลังคาเรือน

ตารางที่ ก.10 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลของการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2. ความเชื่อมั่น วางใจได้ (Reliability)	2.1) จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลที่ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน (ตามขั้นตอนการรักษา พยาบาลเบื้องต้น จนถึงวิธีการปฏิบัติและ คำแนะนำหลังจากให้การรักษาพยาบาล)	0 = น้อยกว่าร้อยละ 85 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 85-90 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง) 2 = มากกว่าร้อยละ 91	37	6

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์เพราะวัดยากในความเป็นจริง
และเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 - 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 85

2 = มากกว่าร้อยละ 86

ตารางที่ ก.11 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการรักษาพยาบาล (อัตราการตาย)	0 = ตั้งแต่ 1 คน 1 = ไม่เกิดขึ้นเลย	33	10

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด เนื่องจากวัดยากและบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ได้
2. ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์การวัดเป็นอัตราการตายร้อยละของจำนวนแทนจำนวนการตายแต่ไม่ระบุเกณฑ์ที่แน่ชัด ควรวัดการตายจากการปฏิบัติ ผิดมาตรฐานเช่นการฉีดยาแล้วเกิดตายในกรณีคนไข้แพ้ยาโดยไม่ได้ถามประวัติการแพ้ยาก่อน มากกว่าการตายปกติ จาการชนหรืออุบัติเหตุและบางคนเสนอแนะว่าควรคิดเป็นร้อยละของผู้ป่วยที่มารับบริการแทน
3. มีผู้บริหารเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่า 1 คน

1 = 1 คน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 1 ถึง ไม่เกิดขึ้นเลย

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

ตารางที่ ก.12 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.3) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการ รักษาพยาบาล (อัตราการพิการ)	0 = มากกว่าร้อยละ 0.01 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.005 – 0.01 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.005	32	11

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด เพราะเก็บตัวเลขยากมากและการนำอัตราการพิการมาคิด
ไม่สมเหตุผล ผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์แต่ไม่สามารถระบุ
เกณฑ์ได้ และมีผู้บริหารบางคนให้ความคิดเห็นว่าควรมีคนละเอียดมากกว่านี้ เช่น แยกแยะ
จากโรคของคนไข้ที่ได้รับการรักษา เป็นต้น
2. ผู้บริหารบางคนยังเสนอให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 1 ถึง ไม่เกิดขึ้นเลย (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

ตารางที่ ก.13 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.4) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการ รักษาพยาบาล (อัตราการเกิดโรค แทรกซ้อน)	0 = มากกว่าร้อยละ 0.15 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.10 – 0.15 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.1	32	11

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ มีผู้บริหารบางคนให้ความคิดเห็นว่าควรมี
คนละเอียดยากกว่านี้และเห็นว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่าร้อยละ 0.5

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.1 ถึงร้อยละ 0.4

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.1

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.1 ถึง 1.0

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.1

ตารางที่ ก.14 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.5) ความถี่ของจำนวนครั้งที่เกิดความ ผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	0 = ตั้งแต่ 1 คน 1 = ไม่เกิดขึ้นเลย	28	15

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารหลายคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ให้สาเหตุว่าควรระบุประเภทและความรุนแรงของความผิดพลาดด้วย เช่น นิดวักขึ้นผิด ให้ยาผิด เสียชีวิต บางคนให้ความเห็นว่าไม่จำเป็นต้องหาตัวชี้วัด แต่บันทึกเพื่อเป็นแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติ
2. มีผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ได้ มีบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์จากจำนวนคนเป็นร้อยละและบางคนเสนอว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 1 ถึง ไม่เกิดขึ้นเลย (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = เกิดขึ้นมากกว่า 1 คน

1 = 1 คน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = มากกว่า 5 คน/ปี

1 = ตั้งแต่ 1 – 5 คน/ปี

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

ตารางที่ ก.15 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.6) ความครบถ้วนของการบริการ รักษาพยาบาล ตามโรคที่ถูกระบุ ไว้ในหลักเกณฑ์ พบส.	0 = น้อยกว่าร้อยละ 85 1 = ตั้งแต่ ร้อยละ 85 – 89 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 90	37	6

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารกล่าวว่าหลักเกณฑ์ พบส. กำหนดถึงสถานีนามัยแต่ไม่ได้กำหนดถึงหน่วยบริการปฐมภูมิและบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดเพราะวัดยาก และหน่วยบริการปฐมภูมิอาจให้บริการไม่ครบ เพราะไม่มีการเจ็บป่วยดังกล่าวเกิดขึ้น

มีผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอแนะให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ ร้อยละ 70 – 89 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = มากกว่าร้อยละ 90

ตารางที่ ก.16 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.7) ร้อยละของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูงที่ได้รับการบริการต่อเนื่อง = $\frac{\text{จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ได้รับการบริการต่อเนื่องตามเกณฑ์}}{\text{จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังทั้งหมด}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 90	39	4

ข้อเสนอแนะ

เกือบทั้งหมดของผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = ตั้งแต่ ร้อยละ 80– 90

2 = มากกว่าร้อยละ 90

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ ร้อยละ 70 – 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.17 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.8) ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการค้นหา ปัญหาอย่างเป็นองค์รวม (กาย จิต สังคม) = ผู้รับบริการที่ได้รับการค้นหาปัญหา จากการแนะนำ ปรีกษา เยี่ยมบ้าน ซึ่งมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้มารับบริการที่ หน่วยบริการปฐมภูมิ ทุกคน	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = น้อยกว่าหรือ เท่ากับร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐาน จากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 90	33	10

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบางคนบอกว่าวัดยากในทางปฏิบัติ เพราะคนในวัยทำงานมักอยู่ต่างจังหวัดบางคน
เสนอแนะว่าควรเปลี่ยนตัวชี้วัดเป็นผู้รับบริการที่ได้รับการค้นหาปัญหา จากการแนะนำ
ปรีกษา เยี่ยมบ้าน ซึ่งมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร / ผู้ที่ได้รับการเยี่ยมบ้านทุกคน
2. มีผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์เนื่องจากเกณฑ์สูงมากเกินไป โดยแนะนำให้เปลี่ยนเกณฑ์
ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50 – 85

2 = มากกว่าร้อยละ 86

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50

2 = มากกว่าร้อยละ 50

1 = น้อยกว่าร้อยละ 80

2 = มากกว่าร้อยละ 80

ตารางที่ ก.18 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.9) ร้อยละของผู้พิการได้รับการฟื้นฟูสภาพ = $\frac{\text{จำนวนผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสภาพ}}{\text{จำนวนผู้พิการทั้งหมด}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 90	35	8

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารให้ความเห็นว่า ควรระดับการฟื้นฟูให้ชัดเจน การฟื้นฟูสภาพส่วนมากเกินความสามารถหน่วยบริการปฐมภูมิ น่าจะเป็นการค้นหาและได้รับการส่งต่อ
2. ผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ได้แนะนำเกณฑ์ใหม่ ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 70

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 50-80

3 = มากกว่าร้อยละ 81

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.19 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.10) ร้อยละกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ได้รับบริการคุมกำเนิด $= \frac{\text{จำนวนกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปีได้รับบริการคุมกำเนิด}}{\text{กลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปีที่ถูกสุ่มสำรวจ}}$	0 = น้อยกว่าร้อยละ 40 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 40 – 79 (หรือค่ามาตรฐาน จากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 80	39	4

ข้อเสนอแนะ

- มีผู้บริหารเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนตัวชี้วัดเป็นร้อยละกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ได้รับ
บริการวางแผนครอบครัว

$$= \frac{\text{จำนวนกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ได้รับบริการวางแผนครอบครัว}}{\text{กลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ที่ถูกสุ่มสำรวจ}}$$

- ผู้บริหารที่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ แนะนำให้เปลี่ยนเกณฑ์ดังนี้

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = มากกว่าร้อยละ 91

1 = น้อยกว่าร้อยละ 80

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 90

3 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.20 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.11) ร้อยละของผู้สูงอายุที่ได้รับการ ตรวจสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน = $\frac{\text{จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการตรวจสุขภาพ}}{\text{จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 20 (หรือค่า มาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 20	36	7

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดและไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์ ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50 – 70

2 = มากกว่าร้อยละ 71

1 = น้อยกว่าร้อยละ 20

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 20 - 50

3 = มากกว่าร้อยละ 51

1 = น้อยกว่าร้อยละ 50

2 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

3 = มากกว่าร้อยละ 81

ตารางที่ ก.21 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.12) ร้อยละของเด็ก 0-19 ปีมีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน = $\frac{\text{จำนวนเด็ก 0-19 ปีที่มีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์}}{\text{จำนวนเด็ก 0-19 ปีทั้งหมดที่ได้รับการชั่งน้ำหนัก}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) 2 = มากกว่าร้อยละ 90	35	8

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารเสนอว่า ควรเปลี่ยนตัวชี้วัดเป็นร้อยละของเด็ก 0-5 ปี มีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน แทน 0-19 ปี เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายอายุสูงเกินไปเพราะเด็กอายุมากกว่า 15 ปี ก็จะออกไปทำงาน การตามไปดูเกณฑ์ทำได้ยาก
2. บางคนเสนอแนะว่าควรใช้ร้อยละของเด็ก 0-19 ปี มีน้ำหนักตามเกณฑ์มาตรฐาน
= $\frac{\text{จำนวนเด็ก 0-19 ปี มีน้ำหนักตามเกณฑ์มาตรฐาน}}{\text{จำนวนเด็ก 0-19 ปี ทั้งหมดที่ได้รับการชั่งน้ำหนัก}}$
3. ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 80 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)

2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 - 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.22 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.13) ร้อยละหญิงตั้งครรภ์ที่กินอาหารอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลทำให้เด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม = $\frac{\text{จำนวนเด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม}}{\text{เด็กแรกเกิดมีปัญหทั้งหมด}}$	0 = มากกว่า ร้อยละ 93 1 = น้อยกว่า ร้อยละ 93 2 = ไม่มีเลย	26	17

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด และเสนอแนะว่าควรใช้ร้อยละหญิงตั้งครรภ์ที่กินอาหารอย่างเหมาะสมซึ่งมีผลทำให้

เด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม = $\frac{\text{จำนวนเด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม}}{\text{เด็กแรกเกิด ทั้งหมด}}$

และคำว่า “หญิงตั้งครรภ์ที่กินอาหารอย่างเหมาะสม” ควรเปลี่ยนให้ชัดเจนกว่านี้

2. ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่า น่าจะแยกตัวชี้วัดเป็น

2.1 หญิงตั้งครรภ์ที่ได้รับการฝากครรภ์

2.2 จำนวนเด็กที่น้ำหนักมากกว่า 2500 กรัม

3. ผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เสนอแนะให้ใช้เกณฑ์ ดังนี้

0 = มากกว่าร้อยละ 80

1 =

2 = ไม่มีเลย

0 = มากกว่าร้อยละ 90

1 =

2 = ไม่มีเลย

0 = มากกว่าร้อยละ 90

1 = น้อยกว่าร้อยละ 90

2 = ไม่มีเลย

0 = มากกว่าร้อยละ 93

1 = น้อยกว่าร้อยละ 93

2 = ไม่มีเลย

ตารางที่ ก.23 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.14) ประชาชนได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากปีละ 1-2 ครั้ง	0 = ไม่ได้รับการตรวจ 1 = ได้รับการตรวจน้อยกว่าร้อยละ 70 2 = ได้รับการตรวจ ร้อยละ 100	32	11

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดว่าประชาชนได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากปีละ 1 ครั้ง หรือ 2 ครั้ง ให้ชัดๆ และมีผู้บริหารเสนอว่าควรระบุที่ประชาชนได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากเป็นปีละ 1 ครั้ง และมีผู้บริหารบางคนเสนอว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมควรเป็น

0 = ไม่ได้รับการตรวจ

1 = ได้รับการตรวจตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

2 = ได้รับการตรวจมากกว่าร้อยละ 81

0 = ไม่ได้รับการตรวจ

1 = ได้รับการตรวจน้อยกว่าร้อยละ 70

2 = ได้รับการตรวจตั้งแต่ร้อยละ 70 ขึ้นไป

0 = ได้รับการตรวจน้อยกว่าร้อยละ 30

1 = ได้รับการตรวจตั้งแต่ร้อยละ 30 - 50

2 = ได้รับการตรวจมากกว่าร้อยละ 51

0 = ได้รับการตรวจน้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ได้รับการตรวจตั้งแต่ร้อยละ 50 – 90

2 = ได้รับการตรวจมากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.24 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	2.15) ร้อยละของผู้ป่วยที่มีปัญหาในการส่งต่อระหว่างโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลจังหวัด = จำนวนครั้งของปัญหาในการส่งต่อระหว่างโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลจังหวัดในรอบเดือน	0 = มากกว่าร้อยละ 10 1 = เท่ากับร้อยละ 10 2 = น้อยกว่าร้อยละ 10	35	8
	จำนวนผู้ป่วยที่ส่งต่อระหว่างโรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลจังหวัดในรอบเดือนของจังหวัด			

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดเพราะวัดระยะทางระหว่างโรงพยาบาลชุมชน กับโรงพยาบาลจังหวัดมากกว่าและมีผู้บริหารบางคนบอกว่าวัดยากและน่าจะเก็บจาก CUP มากกว่า
2. มีผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ที่เหมาะสมได้ และมีผู้บริหารที่เสนอแนะเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

0 = มากกว่าร้อยละ 10

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 5 - 10

2 = น้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ ก.25 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. การตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.1) ระยะเวลาที่ผู้รับบริการ 1 คน ได้รับการจนเสร็จสิ้น ภายใน เวลาที่เหมาะสม	0 = มากกว่า 60 นาที 1 = ตั้งแต่ 41 – 60 นาที (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = น้อยกว่า 40 นาที	36	7

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ โดยบางคนให้เหตุผลว่าควรจะดูค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริงก่อนเพราะแต่ละที่ไม่เท่ากัน และมีผู้บริหาร ที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ แนะนำให้ใช้เกณฑ์ดังนี้

0 = มากกว่า 60 นาที

1 = ตั้งแต่ 31 – 60 นาที (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน)

2 = น้อยกว่า 30 นาที

0 = มากกว่า 90 นาที

1 = ตั้งแต่ 45-90 นาที

2 = น้อยกว่า 45 นาที

0 = มากกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

1 = ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

2 = น้อยกว่าค่าเฉลี่ยมาตรฐาน

ตารางที่ ก.26 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.2) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มาขอรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ แต่ไม่ได้รับบริการ	0 = มากกว่าร้อยละ 0.10 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 0.05 – 0.10 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.05 – ไม่เกิดขึ้นเลย	35	8

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ที่เหมาะสมได้และมีผู้บริหารบางคนบอกว่าแปลผลยากเพราะการมาขอรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ แต่ไม่ได้รับบริการมาจากหลายสาเหตุ เช่น ค่าใช้จ่ายซึ่งไม่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ และควรให้คำจำกัดความของ “บริการ” ให้ชัดเจนมากกว่านี้

ผู้บริหารบางคนเสนอเกณฑ์ที่เหมาะสม ว่า ควรใช้

0 = มากกว่าร้อยละ 1

1 = น้อยกว่าร้อยละ 1 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน)

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = มากกว่าร้อยละ 5

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 1 - 5

2 = น้อยกว่าร้อยละ 1

ตารางที่ ก.27 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.3) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วย ที่มารักษา พยาบาลที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ความพึงพอใจ ต่อการบริการที่หน่วย บริการปฐมภูมิได้จัดเตรียมไว้ให้	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100	20	23

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่บางส่วนแนะนำว่ามีความซ้ำซ้อนกับข้อ 5.1
เนื่องจากผู้ป่วยจะแยกบริการที่ได้รับจากแพทย์และเจ้าหน้าที่ และบริการที่หน่วยบริการ
ปฐมภูมิจัดเตรียมไว้ให้ไม่ออก
2. มีผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์และเสนอให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 75

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 75 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 79

2 = มากกว่าร้อยละ 80

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

มี 4 คนที่เห็นด้วยกับเกณฑ์

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 85

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 85 - 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.28 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.4) ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่พอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่ได้รับ	0 = มากกว่าร้อยละ 10 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 5 – 10 2 = น้อยกว่าร้อยละ 5	38	5

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ มีผู้บริหารบางคนที่แนะนำว่า ควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = มากกว่าร้อยละ 20

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 5 – 20

2 = น้อยกว่าร้อยละ 5

ตารางที่ ก.29 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.5) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยในเขตที่ รับผิดชอบที่ได้รับการติดตาม การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง หลังจากที่ไปรับการรักษาที่ หน่วยบริการปฐมภูมิ แล้ว	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 91 – 95 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 96 – 100%	30	13

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารเสนอว่าควรใช้ ร้อยละของผู้ป่วยที่มีอาการแทรกซ้อนหรือโรคที่ต้องติดตามได้รับการติดตาม การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง หลังจากไปรับการรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิแล้ว
2. ผู้บริหารบางคนเสนอว่าเกณฑ์ที่ชี้วัดไม่เหมาะสมโดยไม่ได้ระบุตัวเลขที่เหมาะสม

0 = น้อยกว่าร้อยละ 40

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 40 - 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 - 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.30 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.6) ร้อยละของจำนวนประชาชน หรือ หมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการดูแล ติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรมส่งเสริมและป้องกัน ปัญหาสุขภาพอย่างต่อเนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิ หลังจากได้ดำเนินการในครั้งที่ผ่านมาแล้ว	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 91 – 95 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 96 – 100%	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบางคนบอกว่าวัดยากและไม่น่าจะใช้เป็นตัวชี้วัด บางคนบอกว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าร้อยละของจำนวนประชาชนหรือหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ อย่างใดอย่างหนึ่ง
2. มีผู้ให้บริหารเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์ให้เหมาะสมเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ ร้อยละ 70 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

มีผู้บริหาร 3 คน เสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 89

2 = มากกว่าร้อยละ 90

ตารางที่ ก.31 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	3.7) ความสามารถ / ศักยภาพของ หน่วยบริการปฐมภูมิ ที่จะรองรับปริมาณผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น	0 = น้อยกว่าร้อยละ 10 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 10 – 20 2 = มากกว่าร้อยละ 20	34	8

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารบางคนที่ไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด โดยเหตุผลว่าจะทำให้ผิวดัตุประสงค์ของหน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งควรเน้นที่การให้บริการเชิงรุกและส่งเสริมป้องกัน
2. มีผู้เสนอแนะว่าข้อนี้ไม่ควรวัดหรือควรระบุตัวชี้วัดให้ชัดเจนกว่านี้ เพราะหน้าที่ที่จะตรวจวัดขึ้นกับ CUP มากกว่า

ตารางที่ ก.32 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
4. สมรรถนะ ของผู้ ให้บริการ (Competence)	4.1) เจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถ ให้บริการผู้รับบริการได้ ในจำนวน ที่เหมาะสมต่อ 1 จุดบริการ	0 = น้อยกว่า 60 คนต่อวัน 1 = ตั้งแต่ 60 – 75 คนต่อวัน (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = มากกว่า 76 คนต่อวัน	29	14

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเสนอแนะว่าควรระบุตัวชี้วัดว่าเป็นบริการอะไร เพราะเวลาของการบริการแต่ละอย่างไม่เท่ากัน บางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดว่าจำนวนการทำงานต่อคนยิ่งมากจะยิ่งดี

0 = น้อยกว่า 20 คนต่อวัน

1 = ตั้งแต่ 20-40 คนต่อวัน

2 = มากกว่า 41 คนต่อวัน

0 = น้อยกว่า 30 คนต่อวัน

1 = ตั้งแต่ 30-50 คนต่อวัน

2 = มากกว่า 51 คนต่อวัน

0 = น้อยกว่า 40 คนต่อวัน

1 = ตั้งแต่ 40 – 60 คนต่อวัน

2 = มากกว่า 61 คนต่อวัน

0 = น้อยกว่า 50 คนต่อวัน

1 = ตั้งแต่ 50 – 75 คนต่อวัน

2 = มากกว่า 76 คนต่อวัน

ตารางที่ ก.33 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	4.2) ความสิ้นเปลืองอันเกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติภารกิจ / บริการ	0= เกิดขึ้นตั้งแต่ 1 คน 1 = ไม่เกิดขึ้นเลย	30	13

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด เพราะวัดได้ยากและไม่ตรงกับตัวชี้ที่จะวัด มีผู้แนะนำว่าควรวัดขนาดของความสิ้นเปลืองด้วย ผู้บริหารบางคนที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์แต่ไม่สามารถระบุเกณฑ์ที่เหมาะสมได้

ผู้บริหารบางคนชี้แนะว่าควรจะใช้เกณฑ์ดังนี้

0 = เกิดขึ้นตั้งแต่ 2 คน

1 = เกิดขึ้น 1 คน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = เกิดขึ้นตั้งแต่ 5 คน

1 = เกิดขึ้นตั้งแต่ 1 – 5 คน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = เกิดขึ้นมากกว่าร้อยละ 1

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 1 – 0.5

2 = น้อยกว่าร้อยละ 0.5

ตารางที่ ก.34 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	4.3) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มา รักษาพยาบาล ที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ได้รับการรักษาตรงกับโรคหรือปัญหา ที่ผู้ป่วยประสบ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100	34	9

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารบางคนบอกว่าตัวชี้วัดทำการวัดได้ยาก บางคนเสนอว่าเนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิ เกือบทั้งหมดไม่มีแพทย์ประจำตลอดสัปดาห์ ดังนั้นอาจวินิจฉัยโรคไม่ตรงกับปัญหาที่ผู้ป่วยประสบได้
2. ผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ และเสนอแนะว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมควรจะเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

ตารางที่ ก.35 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	4.4) ร้อยละของจำนวนประชาชน หรือ หมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการดำเนินกิจกรรม (ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพ) ตรงกับโรค หรือปัญหาที่ประสบ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 (หรือค่ามาตรฐานจาก ส่วนกลาง) 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารบางคนบอกว่าวัดยากและบางคนเสนอแนะว่าร้อยละของจำนวนประชาชน หรือ หมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการดำเนินกิจกรรม (ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพ) ตรงกับโรคหรือปัญหาที่ประสบ ควรกำหนดให้ชัดว่าของจำนวนประชาชนหรือ หมู่บ้านอย่างไรอย่างหนึ่ง
2. ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์ที่เหมาะสม คือ

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80-95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.37 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	4.6) เจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมหรือมีประสบการณ์ด้านการดูแลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉิน / เร่งด่วน และได้รับการฟื้นฟูความรู้ตามความจำเป็น	0 = ไม่มีการจัดอบรม 1 = เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรม 2 ใน 3 2 = เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรม และสามารถใช้ความรู้ตามหลักสูตรได้อย่างถูกต้อง	40	3

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่บางคนไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์โดยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรจะใช้เกณฑ์ดังต่อไปนี้

0 = ไม่มีการจัดอบรม

1 = เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมตั้งแต่หกร้อยกว่า 1 คน

2 = เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมและสามารถใช้ความรู้ตามหลักสูตรได้อย่างถูกต้อง

0 = เจ้าหน้าที่ 2 ใน 3 ไม่ได้รับการอบรม

1 = เจ้าหน้าที่มากกว่า 2 ใน 3 ได้รับการอบรม

2 = เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรมและสามารถใช้ความรู้ตามหลักสูตรได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ ก.38 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
5. ความมี อัธยาศัยไมตรี (Courtesy)	5.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วย ที่มา รักษาพยาบาลที่หน่วยบริการ ปฐมภูมิมีความพึงพอใจ ต่อ บริการที่ได้รับจากแพทย์และ เจ้าหน้าที่	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100	28	15

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ก็มีผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ ด้วยเหตุผล
คือ เกณฑ์ที่สูงมากและความพึงพอใจของคนจะเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา โดยเสนอว่าเกณฑ์ที่เหมาะสม คือ

0 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

0 = น้อยกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 75

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 75 – 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

มี 5 คนที่เห็นด้วยกับเกณฑ์

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80-90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80-95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 90

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.39 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
6. ความน่า เชื่อถือ (Credibility)	6.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มารับ การรักษาพยาบาลที่ หน่วยบริการ ปฐมภูมิด้วยลำดับขั้นตอน และวิธีการ รักษาเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงความ แตกต่างกันทางด้านฐานะ เพศ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 95 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 96 – 100	39	4

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดเพราะไม่สามารถวัดความน่าเชื่อถือได้ น่าจะวัดความเสมอภาคมากกว่า
2. ทางผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เสนอแนะว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมควรเป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 95

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.40 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	6.2) ร้อยละของการบริการรักษาพยาบาลด้วยเครื่องมือเวชภัณฑ์ รวมถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีมาตรฐาน เดียวกันกับผู้ใช้บริการทุกคน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 95 2 = มากกว่าร้อยละ 95	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดเพราะวัดยากและไม่สามารถวัดความน่าเชื่อถือได้ แต่จะวัดความเสมอภาคมากกว่าและเสนอแนะว่าตัวชี้วัดถ้าวัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพจะชัดเจน นอกจากนี้ยังมีผู้บริหารบางคนกล่าวถึงตัวชี้วัดว่า ผู้ป่วยถึงจะป่วยด้วยโรคเดียวกันแต่อาจใช้ยาต่างกัน เพราะความรุนแรงไม่เท่ากัน
2. ผู้บริหารที่เสนอให้เปลี่ยนเกณฑ์แนะนำว่าควรใช้เกณฑ์ ดังนี้

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50
1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 80
2 = มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70
1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 95
2 = มากกว่าร้อยละ 96

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80
1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90
2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.41 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	6.3) ร้อยละของประชาชน / หมู่บ้านในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการรักษาพยาบาล หรือดำเนินกิจกรรมของหน่วยบริการเชิงรุก อย่างเท่าเทียมกัน	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = มากกว่าร้อยละ 95	40	3

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริการที่ไม่เห็นด้วยเพราะไม่สามารถวัดความน่าเชื่อถือได้ แต่จะวัดความเสมอภาคมากกว่า มีผู้บริหารเสนอเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 95 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน)

2 = มากกว่าร้อยละ 96

ตารางที่ ก.42 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	6.4) ร้อยละของหมู่บ้านในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือการ ดำเนินกิจกรรมเชิงรุก ผสมผสานต่าง ๆ จากหน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นไปโดย เท่าเทียมกัน	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = มากกว่าร้อยละ 95	38	5

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ มีเพียงบางคนเท่านั้นที่เสนอแนะว่า ควรเปลี่ยนเกณฑ์ที่เหมาะสม เช่น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน)

2 = มากกว่าร้อยละ 95

ตารางที่ ก.43 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
7. ความ มั่นคง ปลอดภัย (Security)	7.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มารับ การรักษาพยาบาลที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ได้รับการรักษาตามความจำเป็นเร่งด่วน ของสภาพปัญหาที่ผู้ป่วยแต่ละคน สมควรได้รับ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 - 100	40	3

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เพราะไม่สามารถวัดตัวชี้วัดได้ ในขณะที่ตัวชี้วัด ก็ไม่ได้วัดความมั่นคงปลอดภัย

2. ผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่าควรใช้เกณฑ์ ดังนี้

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 97

2 = มากกว่าร้อยละ 98

ตารางที่ ก.44 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	7.2) ร้อยละของจำนวนประชาชน / หมู่บ้าน ในพื้นที่รับผิดชอบ ได้รับการดำเนิน กิจกรรม (ส่งเสริมและป้องกันปัญหา สุขภาพ) ตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน ของสภาพปัญหาในพื้นที่เป็นหลัก	0 = น้อยกว่าร้อยละ 90 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 2 = มากกว่าร้อยละ 95	38	5

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์เพราะไม่สามารถวัดตัวชี้วัดได้ บางคนไม่เห็นด้วยว่าตัวชี้วัดจะวัดความมั่นคงปลอดภัย
2. ผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เสนอแนะเกณฑ์ดังต่อไปนี้

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 - 94

2 = มากกว่าร้อยละ 95

ตารางที่ ก.45 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	7.3) ความถี่ของการเกิดเหตุหยุดชะงักทำให้ไม่สามารถให้การรักษายาบาลดำเนินการได้ ต่อเนื่อง	0 = มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน 1 = ตั้งแต่ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือนถึงไม่เกิดขึ้นเลย	37	6

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ พร้อมทั้งเสนอว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมควรเป็น

0 = มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน

1 = 1 ครั้ง/เดือน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = มากกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

1 = ตั้งแต่ 1 – 3 ครั้งต่อเดือน

2 = น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน

0 = มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

1 = ตั้งแต่ 3-5 ครั้งต่อเดือน

2= น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

0 = มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน

1 = ตั้งแต่ 1 – 5 ครั้งต่อเดือน

2 = ไม่เกิดขึ้นเลย

0 = มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน

1 = ตั้งแต่ 3 – 10 ครั้งต่อเดือน

2 = น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ ก.46 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	7.4) ระยะเวลาที่สามารถจัดการกับ ปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างให้ การรักษาพยาบาลจนเสร็จสิ้น กระบวนการรักษาพยาบาล	0 = มากกว่า 90 นาที 1 = ตั้งแต่ 60 – 90 นาที 2 = น้อยกว่า 60 นาที	37	6

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเสนอแนะว่าควรระบุตัวชี้วัดให้ละเอียดขึ้น เช่น การจัดการกับปัญหาในเบื้องต้นหรือการแก้ปัญหาให้ลุกล่วง เพราะแต่ละปัญหามีความยากง่ายต่างกัน ผู้บริหารบางคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่แนะนำให้ปรับเกณฑ์ให้น้อยลง ผู้บริหารบางคนแนะนำว่าเกณฑ์ที่เหมาะสมควรเป็นดังนี้

0 = มากกว่า 60 นาที

1 =

2 = ภายใน 60 นาที

ตารางที่ ก.47 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	7.5) ยาหมอดอายุ ต่อเดือน	0 = พบมากกว่า 1 ครั้ง 1 ไม่มี	38	5

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารให้ความเห็นว่าพบยาหมอดอายุเป็นประจำ เพราะยาบางชนิดต้องมีแม้จะไม่ได้ใช้ แต่ก็จำเป็นต้องมีเก็บไว้ตามบัญชียา นอกจากนั้นยังเสนอให้ประเมินเป็นช่วง 6 เดือน หรือ 1 ปี มากกว่า
2. ผู้บริหารบางคนแนะนำเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

0 = พบมากกว่า 2 ครั้ง

1 = พบมากกว่า 1 ครั้ง

2 = ไม่พบเลย

ตารางที่ ก.48 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
8. การเข้าถึง บริการ (Access)	8.1) ร้อยละของความทั่วถึงในการ ให้บริการการรักษาพยาบาล แก่ประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0 =น้อยกว่าร้อยละ 90 1 =ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง) 2 = มากกว่าร้อยละ 95	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นหมู่บ้านและบางคนสงสัยถึงวิธีการวัด
ทั้งยังให้ความเห็นว่าหน่วยบริการปฐมภูมิในเมืองทำได้ยากเพราะประชาชนเลือกไปคลินิก
/ รพ.เอกชนมากกว่า
2. มีผู้บริหารบางคนเสนอให้เปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง)

2 =มากกว่าร้อยละ 81

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง)

2 =มากกว่าร้อยละ 95

ตารางที่ ก.49 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	8.2) ร้อยละของความทั่วถึงในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริม และ ป้องกันสุขภาพให้กับประชาชน / หมู่บ้าน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0 = น้อยกว่าร้อยละ 70 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 71 - 80 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) 2 = มากกว่าร้อยละ 80	41	2

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นหมู่บ้านหรือประชาชน นอกจากนั้นผู้บริหารบางคนเสนอแนะว่า ควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 - 80 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง)

2 = มากกว่าร้อยละ 81

ตารางที่ ก.50 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	8.3) ร้อยละของเวลาที่สามารถให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0 = น้อยกว่าร้อยละ 95 1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 2 = ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100	28	15

ข้อเสนอแนะ

1. มีผู้บริหารหลายคนบอกว่าตัวชี้วัดและเกณฑ์ไม่เหมาะสมกับสถานการณ์จริง เนื่องจากหน่วยบริการปฐมภูมิไม่ได้เปิดบริการ 24 ชั่วโมง รวมถึงจำนวนบุคลากรและงบประมาณที่จำกัด ทำให้ปฏิบัติได้ยากและบางคนเสนอแนะว่าควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นบริการอะไร
2. ผู้บริหารบางคนให้ความเห็นว่าหน่วยบริการปฐมภูมิในเขตเมืองจะไม่ได้เปิดนอกเวลา เพราะมีโรงพยาบาลอยู่แล้ว ควรใช้เป็นตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ไกลจากโรงพยาบาลจะเหมาะสมกว่าและบางคนเสนอแนะว่าควรเปลี่ยนเกณฑ์เป็น

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 71

2 = มากกว่าร้อยละ 72

0 = น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 80 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 95

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 99

2 = 100%

ตารางที่ ก.51 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	8.4) ร้อยละของ Family Folder ที่ สมบูรณ์ = $\frac{\text{Family Folder ที่สมบูรณ์}}{\text{จำนวนครอบครัวในพื้นที่รับผิดชอบ}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 60 2 = 100%	31	12

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารหลายคนเห็นด้วยกับตัวชี้วัดแต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ เนื่องจากทำได้ยากมาก
โดยผู้บริหารได้แนะนำเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังต่อไปนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 99

2 = 100%

0 = ดำเนินการน้อยกว่าร้อยละ 50

1 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 50

2 = 100%

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 60

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 60 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70-90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.52 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	8.5) ร้อยละของครอบครัวที่ได้รับการเยี่ยมบ้านอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 2 = 100%	31	12

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่หลายคนให้ความเห็นว่าเกณฑ์การเยี่ยมบ้านอย่างทั่วถึงทุกหลังคาเรือนนั้นเป็นไปได้ยาก บางคนกล่าวว่าเป็นไปไม่ได้อย่างแน่นอน ผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์นี้จะนำเกณฑ์ที่เหมาะสมต่างๆ ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 51 – 70

2 = มากกว่าร้อยละ 71

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 20 – 70

2 = มากกว่าร้อยละ 71

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50-90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

0 = น้อยกว่าร้อยละ 70

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 70 – 90

2 = มากกว่าร้อยละ 91

ตารางที่ ก.53 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	9.1) จำนวนช่องทางที่ให้บริการ ปรึกษา และแนะนำปัญหา สุขภาพ	0 = 1 ช่องทาง 1 = 2 ช่องทาง 2 = 3 ช่องทาง	38	5

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารส่วนใหญ่เห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ บางคนมีความเห็นว่าไม่เหมาะสมเพราะมีช่องทางปรึกษาทางเดียวก็เพียงพอแล้ว ผู้บริการบางคนแนะนำให้ใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

0 = ไม่มีช่องทาง

1 = 1 ช่องทาง

2 = มากกว่า 1 ช่องทาง

ตารางที่ ก.54 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	9.2) อัตราการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูล สาธารณสุขแก่ ประชาชน/ จำนวนข้อมูลกิจกรรมสาธารณสุข ที่กำหนด	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = 100%	33	10

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์เพราะมีความห่างกันมากเกินไป บางคนกล่าวว่า หน่วยบริการปฐมภูมิต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสาธารณสุขอยู่แล้ว แต่ถ้าจะทำให้ได้ 100 % ก็ยังเป็นเรื่องที่ยาก ผู้บริหารบางคนได้แนะนำเกณฑ์ที่เหมาะสม ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 =

2 = มากกว่าร้อยละ 80

0 = น้อยกว่าร้อยละ 50

1 = ตั้งแต่ร้อยละ 50 - 80

2 = มากกว่าร้อยละ 81

ตารางที่ ก.55 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	9.3) มีสื่อเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่สำคัญ และพบบ่อยซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสะดวกในการเข้าถึง	0 = ไม่มีสื่อการสอน 1 = มีสื่อการสอน แต่ขาดการ ลงทะเบีย 2 = มีสื่อการสอนที่ครอบคลุม ตามสถานการณ์ของโรค ต่างๆ และ ที่น่าสนใจเห็น ได้ชัดเจน	41	2

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ มีเพียงผู้บริหารบางคนที่แนะนำให้ใช้
เกณฑ์อื่น คือ

0 = ไม่มีสื่อการสอน

1 = มีสื่อการสอนแต่ขาดการลงทะเบีย

2 = มีสื่อการสอน

ตารางที่ ก.56 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	9.4) จำนวนช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถ รับทราบข้อมูล การให้บริการของหน่วย บริการปฐมภูมิ	0 = น้อยกว่า 1 ช่องทาง 1 = มี 2 ช่องทาง 2 = มีมากกว่า 2 ช่องทาง	40	3

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเกือบทั้งหมดเห็นด้วยกับตัวชี้วัดและเกณฑ์ มีเพียงบางคนที่แนะนำว่าน่าจะผนวกตัวชี้วัดนี้กับตัวชี้วัดในข้อ 9.1 เข้าด้วยกันเป็นข้อเดียว

ตารางที่ ก.57 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย
10. การเข้าใจ และรู้จัก ผู้รับบริการ (Understanding the customer)	10.1) อัตราการสนับสนุนการพึ่งพา ตัวเองของประชาชน = $\frac{\text{จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนแก้ปัญหา}}{\text{จำนวนกิจกรรมชุมชนที่วางแผนต่อไป}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรม 1 = มีการดำเนินการกิจกรรม ครบตามที่วางแผนไว้ต่อปี	36	7

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารบางคนไม่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด และแนะนำว่าควรคำนวณจากร้อยละของกิจกรรม/
แผนงานด้านสาธารณสุขที่ประชาชน อาสามีส่วนร่วมดำเนินการจะเหมาะสมกว่าบางคนให้
ความเห็นว่าเป็นไปได้ยากในภาพรวมทั้งประเทศ
2. ผู้บริหารที่เห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ แนะนำให้ใช้เกณฑ์ในการวัดเป็น
ร้อยละ ดังนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรม

1 = ดำเนินกิจกรรมแต่ไม่ครบ

2 = มีการดำเนินการกิจกรรมครบตามที่วางแผนไว้ต่อปี

0 = ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรม

1 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนร้อยละ 50

2 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนมากกว่าร้อยละ 50

0 = ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรม

1 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนน้อยกว่าร้อยละ 70

2 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนตั้งแต่ร้อยละ 70

0 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนน้อยกว่าร้อยละ 50

1 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนตั้งแต่ร้อยละ 50 – 80

2 = มีการดำเนินการกิจกรรมตามแผนมากกว่าร้อยละ 81

ตารางที่ ก.58 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	10.2) อัตราการปฏิบัติงานบริการ สาธารณสุขใน หน่วยบริการปฐมภูมิ ครบมิติ (ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ส่งเสริม) = $\frac{\text{จำนวนกิจกรรม มิติ ที่ปฏิบัติจริง}}{\text{จำนวนกิจกรรม 4 มิติ}} \times 100$ ที่วางแผนตามกำหนด	0 = ไม่ได้ทำดำเนินการกิจกรรม 1 = มีการดำเนินการกิจกรรมครบ ตามที่วางแผนตามกำหนด	37	6

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ มีผู้บริหารบางคนแนะนำว่าเกณฑ์
ควรแยกย่อยเป็นร้อยละจะเหมาะสมกว่า
2. ผู้บริหารที่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์ได้เสนอให้ใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้
 0 = ไม่ได้ดำเนินการกิจกรรม
 1 = ดำเนินกิจกรรมแต่ไม่ครบ
 2 = มีการดำเนินการกิจกรรมครบตามที่วางแผนตามกำหนด

 0 = ไม่ได้ทำดำเนินการกิจกรรม
 1 = ทำได้ตามแผนร้อยละ 50
 2 = มีการดำเนินการกิจกรรมครบตามที่วางแผนตามกำหนด

ตารางที่ ก.59 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ

เกณฑ์ มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์	ความคิดเห็น	
			เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	10.3) สัดส่วนการแก้ไขปัญหา สุขภาพในชุมชน = $\frac{\text{จำนวนปัญหาของสุขภาพชุมชนที่ได้รับการแก้ไข}}{\text{จำนวนปัญหาสุขภาพของประชาชนทั้งหมด}}$	0 = ไม่ได้ดำเนินการ 1 = ปัญหาสุขภาพของ ประชาชนทั้งหมดได้รับการ แก้ไข	35	8

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารเห็นด้วยกับตัวชี้วัด แต่ไม่เห็นด้วยกับเกณฑ์โดยให้เหตุผลว่าวัดเกณฑ์ได้ยากและซับซ้อนบางคนกล่าวว่า ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขจริงมีน้อยรวมถึงใช้ตัวเลขร้อยละในการวัดเกณฑ์ ผู้บริหารเสนอให้ใช้เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = ปัญหาสุขภาพของประชาชนได้รับการแก้ไขบางส่วน, ได้รับการแก้ไขแต่ไม่ทั้งหมด

2 = ปัญหาสุขภาพของประชาชนทั้งหมดได้รับการแก้ไข

0 = ไม่ได้ดำเนินการ

1 = แก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนได้ร้อยละ 50

2 = ปัญหาสุขภาพของประชาชนทั้งหมดได้รับการแก้ไข

0 = ดำเนินการแก้ไขปัญหาได้น้อยกว่าร้อยละ 80

1 = แก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนได้ตั้งแต่ร้อยละ 80 - 94

2 = แก้ไขปัญหาสุขภาพของประชาชนได้มากกว่าร้อยละ 95

หมายเหตุ

ค่าคะแนน 0 คือ ค่าที่หน่วยงานดำเนินการได้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ค่าคะแนน 1 คือ ค่าที่หน่วยงานได้ทำการทดสอบจับเวลาหรือตรวจวัดแล้วหลายๆ ครั้ง
ในการปฏิบัติงานโดยสรุปออกมาเป็นค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง

ค่าคะแนน 2 คือ ค่าที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าค่าเฉลี่ย