

รหัสพนักงาน _____
วันที่สัมภาษณ์ _____



แบบสัมภาษณ์
สำหรับประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการใน
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

รหัสแบบสอบถาม _____

[1] ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานี อนามัย _____	
[1] เคยใช้บริการ	[2] ไม่เคยใช้บริการ
[1] ประชาชน	[2] ครอบครัว
[3] อสม. หรือ ผู้นำชุมชน	

จังหวัด	
1. พิษณุโลก	4. แพร่
2. สุโขทัย	5. กำแพงเพชร
3. นครสวรรค์	
☐ เขตเทศบาล	
☐ นอกเขตเทศบาล	

โครงการวิจัยคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิที่รูปแบบเพื่อการสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้าน และ ประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการ ต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการ จาก ศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 13 ข้อ
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์และบัตรประกันสุขภาพ ทัศนคติที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ จำนวน 11 ข้อ
- ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลของบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อ บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.1 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.3 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.4 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.5 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีธรรมาภิบาล” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.6 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 5.8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 5.9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 11 ข้อ
- ส่วนที่ 5.10 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 6 ทัศนคติอื่น ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน/ สถานีอนามัย จำนวน 3 ข้อ
- ส่วนที่ 7 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ และทัศนคติที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ ของครอบครัว จำนวน 3 ข้อ
- ส่วนที่ 8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของครัวเรือน จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของชุมชน จำนวน 1 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ข้อมูลจะถูกนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในลักษณะภาพรวม และผลการศึกษจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์แต่อย่างใด

สวัสดีค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม เป็นพนักงานสัมภาษณ์ในโครงการวิจัยของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้านและประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการ ที่มีต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการ จาก ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

S1. ตัวคุณเองหรือคนในครอบครัว ญาติ หรือเพื่อนสนิทของคุณประกอบอาชีพ ต่อไปนี้หรือเปล่า ค่ะ / ครับ

ผู้บริหารงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับงานสาธารณสุข หรือ งานบริการสุขภาพ

เจ้าหน้าที่สาธารณสุข

พยาบาล

หมอ

ไม่ได้ประกอบอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอาชีพข้างต้น

()

()

()

()

()

ถามข้อ S2.

}

หยุดสัมภาษณ์

- S2. ก.) อยากทราบว่าในบ้านของคุณมีสมาชิกในครอบครัวทั้งหมดกี่คน ที่พักอาศัยอยู่เป็นประจำไม่ต่ำกว่าอาทิตย์ละ 5 วัน โดยไม่รวมลูกจ้างและคนงานคะ / ครับ ? _____ คน
- ข.) จำนวนสมาชิกในครอบครัวของคุณที่พักอาศัยอยู่เป็นประจำในบ้านนี้ ที่มีอายุ 18 – 65 ปี ค่ะ / ครับ ? _____ คน
- ค.) แล้วสมาชิกในครอบครัวของคุณที่พักอาศัยอยู่เป็นประจำในบ้านนี้ ที่มีอายุ 18 – 65 ปี และมีสิทธิรับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ค่ะ / ครับ ? _____ คน

กรุณาบอกชื่อ เพศ และอายุของสมาชิกในครอบครัวที่มีอายุตั้งแต่ 18 – 65 ปี และมีสิทธิรับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยเริ่มตั้งแต่คนที่มียู่มากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด รวมตัวคุณเองด้วย. (นำไปบันทึกลงตาราง – เศษของเดือนให้ถือเป็น 1 ปี)

อายุมาก
↓
ถึงน้อย

ลำดับที่	ชื่อ – นามสกุล	เพศ	อายุ	วงตัวเลขสุดท้ายของบ้านเลขที่									
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2				1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
3				1	2	3	2	1	2	3	1	3	3
4				3	1	2	4	3	4	3	1	4	2
5				4	2	3	1	5	5	3	1	4	2
6				2	5	4	6	6	3	1	4	2	3
7				6	3	7	2	5	7	1	6	5	4
8				5	3	6	8	4	8	2	7	1	7
9				1	7	4	5	2	9	6	3	8	9
10				9	4	3	8	6	2	7	10	5	1

(วิธีคัดเลือก: ลากเส้นตรงจากคนสุดท้ายไปทางขวามือ และลากเส้นตรงจากตัวเลขสุดท้ายของบ้านเลขที่ลงมาตัดกัน ตัวเลขที่เส้นทั้งสองตัดกันคือ ลำดับของคนที่ถูกเลือก เพื่อทำการสัมภาษณ์)

เมื่อเลือกผู้ให้สัมภาษณ์ได้แล้ว ให้ขอพบเพื่อทำการสัมภาษณ์ จดชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อให้สมบูรณ์

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....

อำเภอ.....จังหวัด.....

MAP NO.เบอร์โทรศัพท์

S3. ท่านสามารถให้ข้อมูลการเจ็บป่วยและการมารับการบริการที่สถานพยาบาลของสมาชิกในบ้านได้หรือไม่

[1] ได้

[2] ไม่ได้

S4. ท่านเคยใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนหรือสถานีอนามัย หรือไม่

[1] เคยใช้

[2] ไม่เคยใช้

ผลการตรวจแบบสัมภาษณ์

() สมบูรณ์ ถูกต้อง

() ต้องแก้ไข หน้า เพราะ

.....

ชื่อตรวจสอบ

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

(ตำแหน่ง).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

รหัสพนักงาน _____

รหัสแบบสอบถาม _____

วันที่สัมภาษณ์ _____

[1] ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย _____	
[1] เคยใช้บริการ	[2] ไม่เคยใช้บริการ
[1] ประชาชน	[2] ครอบครัว
[3] อสม. หรือ ผู้นำชุมชน	



แบบสัมภาษณ์
สำหรับประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการใน
โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า

จังหวัด	
1. พิษณุโลก	4. เพชร
2. สุโขทัย	5. กำแพงเพชร
3. นครสวรรค์	
☐	เขตเทศบาล
☐	นอกเขตเทศบาล

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์.....นามสกุล.....
เวลาเริ่มสัมภาษณ์ : เวลาปิดสัมภาษณ์ :

โครงการวิจัยคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิที่รูปแบบเพื่อการสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

กรุณาขีดเครื่องหมาย “√” ลงในช่อง [] ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำตอบในช่องว่างที่เว้นไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ		
[1] ชาย	[2] หญิง	
1.2 อายุ		
[1] 18-25 ปี	[2] 26-35 ปี	
[3] 36-45 ปี	[4] 46-55 ปี	
[5] 56-60 ปี	[6] 61-65 ปี	
1.3 ระดับการศึกษา		
[1] ประถมศึกษา	[2] มัธยมศึกษาตอนต้น	
[3] มัธยมศึกษาตอนปลาย	[4] ปวช. ปวส. อนุปริญญา	
[5] ปริญญาตรี	[6] สูงกว่าปริญญาตรี	
[7] ไม่ได้รับการศึกษา	[8] อื่นๆ โปรดระบุ.....	
1.4 สถานภาพสมรส		
[1] โสด	[2] คู่	
[3] หย่า	[4] หม้าย	
[5] แยกกันอยู่	[6] อื่นๆ โปรดระบุ.....	
1.5 อาชีพหลัก		
[1] ทำนา-ทำสวน-ทำไร่	[2] ค้าขาย	
[3] รับจ้างทั่วไป	[4] ลูกจ้างประจำ	
[5] เลี้ยงสัตว์	[6] ข้าราชการ	
[7] ครู-อาจารย์	[8] อื่นๆ โปรดระบุ.....	
1.6 ศาสนา		
[1] พุทธ	[2] คริสต์	
[3] อิสลาม	[4] อื่นๆ โปรดระบุ.....	
1.7 (สังเกตและบันทึกเอง) ประเภทที่อยู่อาศัย		
[1] อาคารพาณิชย์	[2] บ้านอยู่อาศัย 1 ชั้น	
[3] บ้านอยู่อาศัย 2 ชั้นขึ้นไป	[4] เทวสถาน	
[5] เพิง / กระต๊อบ / ที่พักชั่วคราว	[6] อื่นๆ โปรดระบุ.....	
1.8 รายได้เฉลี่ยของครอบครัว	บาท/เดือน	

1.9 ท่านมีเงินออมหรือไม่

[1] มี

[2] ไม่มี

1.10 ท่านมีหนี้สินหรือไม่

[1] มี

[2] ไม่มี

1.11 ท่านมีเงินให้ผู้อื่นยืมหรือไม่

[1] มี

[2] ไม่มี

1.12 กรุณาระบุระดับคะแนนความสัมพันธ์ระหว่างตัวท่าน กับครอบครัว

ความสัมพันธ์ในครอบครัว		ระดับความ เห็นด้วย / พึงพอใจ 1 7	หมายเหตุ
1.	คนในครอบครัวของท่านมีโอกาสพูดคุย และสนุกสนานร่วมกันเสมอ		
2.	คนในครอบครัวของท่านรับประทานอาหารร่วมกันประจำ		
3.	คนในครอบครัวของท่านให้การช่วยเหลือด้านการเงิน		
4.	คนในครอบครัวของท่านปรึกษาหารือกันเมื่อมีปัญหา		
5.	ท่านรู้สึกมีความสุขเมื่อสมาชิกในครอบครัวอยู่พร้อมหน้ากันทุกคน		
6.	ภาพรวมความพึงพอใจความสัมพันธ์ภายในครอบครัว		

1.13 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวท่าน กับชุมชน

1.13.1 ท่านมีเพื่อนสนิทที่สามารถพูดคุยกันได้เกือบทุกเรื่อง

[1] มี จำนวน คน

[2] ไม่มี

1.13.2 ท่านมีเพื่อนบ้านที่สามารถไปมาหาสู่พูดคุยกันได้บ้าง

[1] มี จำนวน คน

[2] ไม่มี

1.13.3 ท่านเคยไปร่วมกิจกรรมในชุมชน

[1] เคย จำนวน ครั้ง / เดือน

[2] ไม่เคย

1.13.4 กรุณาระบุระดับคะแนนความสัมพันธ์ระหว่างตัวท่าน กับชุมชน

ความสัมพันธ์ในชุมชน		ระดับความพึงพอใจ 1 7	หมายเหตุ
1.	การมีเพื่อนเยอะ		
2.	การรู้จักและพบปะพูดคุยกับเพื่อนบ้านเป็นประจำ		
3.	การได้รับการยอมรับในชุมชน		

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์และบัตรประกันสุขภาพ ทศนคติที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ

หมายเหตุ คำจำกัดความของโรคต่างๆมีดังนี้

1. โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่มีอาการมานานเป็นปี หรือรักษาไม่หายขาด ได้แก่

โรคเบาหวาน, โรคความดันโลหิตสูง, โรคหัวใจ, โรคมะเร็ง และ โรคจิต/ประสาท

2. โรคทั่วไป หมายถึงโรคที่รักษาแล้วหายขาด

ก. อาการเล็กน้อย ได้แก่ โรคปวดหัว, โรคไข้หวัด, โรคตัวร้อน,โรคท้องเสีย, โรคท้องผูก

ข. อาการปานกลางถึงรุนแรง ได้แก่ โรคชัก, โรคบาดแผล/บาดเจ็บ, โรคกระดูกหัก/ข้อเคลื่อน

3. ตรวจสอบสุขภาพทั่วไป ได้แก่ ตรวจสอบความดัน ตรวจเบาหวาน ตรวจเลือด

ประเภทสถานพยาบาล/สถานที่จำหน่ายยา

1. โรงพยาบาลของรัฐ

2. โรงพยาบาลเอกชน

3. ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

4. คลินิก

5. ร้านขายยา

2.1

ในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา ท่านเคยป่วยหรือไปรับบริการที่สถานพยาบาลหรือไม่

[1] เคย

[2] ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 2.3)

2.2

ประวัติการเจ็บป่วย

ชื่อโรค / บริการ	ความถี่ (ครั้ง / ปี)	เหตุผลที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)											ชื่อ สถานพยาบาล / สถานที่จำหน่ายยา	ประเภท สถานพยาบาล (เฉพาะ เจ้าหน้าที่)	ค่าใช้จ่าย เฉลี่ย ต่อครั้ง
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1.															
2.															
3.															

หมายเหตุ

หมายเลขแสดงเหตุผล

1

ค่ารักษาถูก

5

มีเจ้าหน้าที่พอเพียง

2

บริการสะดวกรวดเร็ว

6

บริการเป็นกันเอง

3

อุปกรณ์ครบและทันสมัย

7

ใกล้บ้าน

4

มีหมอเก่ง

8

รักษาหายไว

9

เดินทางสะดวก

10

คุ้นเคยกับสถานบริการเดิมหรือหมอเดิม

11

อื่นๆ.....

2.3

ปัจจุบันท่านมีประกันสุขภาพ ซึ่งมีสิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล หรือมีสวัสดิการ ด้านรักษาพยาบาลแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[1] บัตรประกันสังคม

[2] บัตรประกันชีวิต

[3] สวัสดิการข้าราชการและครอบครัว

[4] บัตรข้าราชการเกษียณ บำนาญ

[5] บัตรทหารผ่านศึก

[6] บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

[7] บัตรอาสาสมัครหมู่บ้าน

[8] อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.4

ท่านรู้จักศูนย์สุขภาพชุมชนหรือไม่

[1] ไม่รู้จัก

[2] รู้จัก

2.5

ท่านรู้จัก สถานีอนามัย หรือไม่

[1] ไม่รู้จัก

[2] รู้จัก

*(ถ้าไม่รู้จักศูนย์สุขภาพชุมชน หรือ สถานีอนามัย ข้ามไป 2.8)

2.6

ท่านคิดว่าศูนย์สุขภาพชุมชน และสถานีอนามัย แตกต่างกันหรือไม่

[1] ไม่แตกต่างกัน

[2] แตกต่างกันเฉพาะชื่อที่ใช้เรียก

[3] แตกต่างกัน

2.7

ท่านทราบคำขวัญของศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) หรือไม่

[1]

ไม่ทราบ

[2]

ทราบ โปรดระบุ.....

2.8

ท่านเคยไปใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

[1]

เคย (ข้ามไปข้อ 2.10)

[2]

ไม่เคย

2.9

ในกรณีที่ผู้ตอบไม่เคยไปใช้บริการที่ ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

เพราะอะไรจึงไปรักษาที่อื่น (ที่ไม่ใช่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[1]

มีสุขภาพแข็งแรง

[8]

ไม่มีหมอผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค เช่น หมอสูติฯ หมอตา

[2]

ป่วยเล็กน้อย และหาซื้อยากินเอง

[9]

ไม่มีหมอใหญ่ประจำ (หมอทั่วไป)

[3]

ไม่รู้จักศูนย์สุขภาพชุมชน

[10]

ไม่สะดวกในการเดินทาง

[4]

ไม่เชื่อมั่นในบริการที่จะได้รับ

[11]

รักษาอยู่ที่โรงพยาบาลอื่น เป็นคนไข้ประจำของหมอที่นั่น

[5]

ไม่มีเงินเสียค่ายา

[12]

วัน / ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการไม่สะดวกในการมาใช้บริการ

[6]

ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น lab, x-ray

[13]

มีสวัสดิการอย่างอื่นที่ดีกว่า

[7]

ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่เพียงพอและทันสมัย

[14]

อื่นๆ โปรดระบุ.....

2.10

ถ้าท่านเจ็บป่วยในครั้งต่อไป ท่านจะไปใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย หรือไม่

[1]

ไป

[2]

ไม่ไป

เหตุผลได้แก่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[1]

สะดวกในการเดินทาง

[1]

ไม่สะดวกในการเดินทาง

[2]

ยาที่ใช้รักษาดี

[2]

ยาที่ใช้รักษาไม่ได้ผล

[3]

หมอพุดจาดี

[3]

หมอพุดจาไม่ดี

[4]

หมอตรวจละเอียด

[4]

หมอตรวจไม่ละเอียด

[5]

เครื่องมือทันสมัย

[5]

เครื่องมือไม่ทันสมัย

[6]

ไม่ต้องรอนาน

[6]

รอนาน

[7]

สถานที่น่าเลื่อมใส

[7]

สถานที่ไม่น่าเลื่อมใส

[8]

หากอาการหนักสามารถส่งต่อไปโรงพยาบาล

[8]

ไปโรงพยาบาลดีกว่า

[9]

เจ้าหน้าที่ฯ มีธรรมาศัยดี

[9]

เจ้าหน้าที่ฯดุด

[10]

เจอหมอเสมอ

[10]

ไม่ค่อยเจอหมอ

[11]

มีบริการครบตามที่ต้องการ

[11]

ไม่มีบริการที่ต้องการ

[12]

ค่าบริการพอเหมาะ

[12]

ค่าบริการแพงเกินไป

[13]

อื่น ๆ โปรดระบุ

[13]

อื่น ๆ โปรดระบุ

2.11

ถ้าญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย หรือไม่

[1]

แนะนำ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[2]

ไม่ แนะนำ เพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

[1]

สะดวกในการเดินทาง

[1]

ไม่สะดวกในการเดินทาง

[2]

ยาที่ใช้รักษาดี

[2]

ยาที่ใช้รักษาไม่ได้ผล

[3]

หมอพุดจาดี

[3]

หมอพุดจาไม่ดี

[4]

หมอตรวจละเอียด

[4]

หมอตรวจไม่ละเอียด

[5]

เครื่องมือทันสมัย

[5]

เครื่องมือไม่ทันสมัย

[6]

ไม่ต้องรอนาน

[6]

รอนาน

[7]

สถานที่น่าเลื่อมใส

[7]

สถานที่ไม่น่าเลื่อมใส

[8]

หากอาการหนักสามารถส่งต่อไปโรงพยาบาล

[8]

ไปโรงพยาบาลดีกว่า

[9]

เจ้าหน้าที่ฯ มีธรรมาศัยดี

[9]

เจ้าหน้าที่ฯดุด

[10]

เจอหมอเสมอ

[10]

ไม่ค่อยเจอหมอ

[11]

มีบริการครบตามที่ต้องการ

[11]

ไม่มีบริการที่ต้องการ

[12]

ค่าบริการพอเหมาะ

[12]

ค่าบริการแพงเกินไป

[13]

อื่น ๆ โปรดระบุ

[13]

อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลของบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

3.1 กรุณาให้คะแนน “ระดับความสำคัญ” ของปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ที่ท่านเห็นว่า มีผลต่อตัวท่านในการตัดสินใจใช้บริการและร่วมกิจกรรมต่างๆ กับศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผล		ระดับความสำคัญ 1 → 7	หมายเหตุ
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และ วัสดุการติดต่อสื่อสาร		
2.	ความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และ มีความน่าเชื่อถือ		
3.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะบริการได้ทันที		
4.	สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงาน		
5.	ความมีอริยาสัยไมตรี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ		
6.	ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ		
7.	ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยใน ชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัย รวมทั้งการรักษาความลับของผู้ป่วย		
8.	การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ		
9.	การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์		
10.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน		

ส่วนที่ 4 ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อ บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

(“สอบถามเฉพาะผู้ที่เคยใช้บริการจากศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย”)

4.1 กรุณาให้คะแนนระดับ “ความพึงพอใจ” ต่อบริการและกิจกรรมต่างๆ ที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผล		ระดับความพึงพอใจ 1 $\longrightarrow$ 7	หมายเหตุ
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และ วัสดุการติดต่อสื่อสาร		
2.	ความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และ มีความน่าเชื่อถือ		
3.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะบริการได้ทันที		
4.	สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงาน		
5.	ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ		
6.	ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ		
7.	ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกร่มั่นใจในความปลอดภัยใน ชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัย รวมทั้งการรักษาความลับของผู้ป่วย		
8.	การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ		
9.	การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์		
10.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน		

ส่วนที่ 5.1 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

หมายเหตุ ในกรณีไม่เคยได้รับการ กรุณาให้คะแนนระดับความคิดเห็นที่ควรจะมี

5.1.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความเป็นรูปธรรมของบริการ		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีป้ายบอกชื่อหน่วยบริการที่ชัดเจน			
2.	บริเวณภายในและรอบนอกศูนย์ สะอาด สวยตา			
3.	มีสถานที่อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, เก้าอี้, พัดลม, น้ำดื่ม, ถังขยะ, ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ			
4.	มีสภาพเตียงสะอาด ไม่เก่าจนเกินไป			
5.	ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น			
6.	มีพื้นที่ให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ			
7.	อุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการรักษาสะอาด ปราศจากเชื้อโรค			
8.	มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่เพียงพอ และพร้อมใช้			
9.	ห้องตรวจรักษามีความเป็นส่วนตัว			
10.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน			
11.	มีจำนวนแพทย์/เจ้าหน้าที่ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอตลอดช่วงเวลาทำการ			
12.	มีการจัดเตรียมยานพาหนะอย่างเหมาะสมในการส่งต่อผู้ป่วย			
13.	มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เดินทางไปด้วยในระหว่างการส่งต่อผู้ป่วย			
14.	มีรูปภาพ ข้อความ หรือ ป้ายประกาศติดในบริเวณที่เห็นชัดเจน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการทำให้สุขภาพแข็งแรงไม่เป็นโรค			
15.	มีแผ่นพับ อธิบายการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรค ภายในศูนย์ฯ			

ส่วนที่ 5.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.2.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความเชื่อมั่นวางใจได้		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	สามารถรักษาผู้ป่วยที่เป็นโรคทั่วไปได้			
2.	สามารถดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังได้ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ ฯลฯ			
3.	มีบริการส่งเสริมและป้องกันทางทันตกรรม			
4.	มีบริการรักษาและให้คำแนะนำด้านกายภาพบำบัด			
5.	มีบริการวางแผนคุมกำเนิด			
6.	มีบริการตรวจและดูแลสุขภาพของหญิงตั้งครรภ์			
7.	มีบริการดูแลสุขภาพเด็ก เช่น การฉีดวัคซีน การตรวจพัฒนาการ รวมถึงภาวะโภชนาการของเด็ก			
8.	มีการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล			
9.	มีบริการรักษาและดูแลผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน			
10.	มีบริการดูแลผู้สูงอายุ			
11.	สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายเป็นปกติอย่างรวดเร็ว เช่น การให้ยาที่มีคุณภาพ			

5.2.1
(ต่อ) กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความเชื่อมั่นวางใจได้		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
12.	สามารถดูแลรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม โดยสามารถตรวจโรคได้ครอบคลุมกว้างขวาง เป็นที่พึ่งของครอบครัวหรือชุมชน ได้อย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม			

ส่วนที่ 5.3 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.3.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		ไม่เคยใช้ / ได้รับบริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ศูนย์ฯมีการติดตามอย่างต่อเนื่องเมื่อผู้ป่วยไม่มาตามนัด			
2.	ผู้ป่วยแทบจะไม่ต้องรอก่อนพบแพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ)			
3.	สามารถส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว			
4.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ มีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย หรือกรณีผู้ป่วยขอความช่วยเหลือด้านสุขภาพ			
5.	สามารถเรียกพบแพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) ได้ตลอดเวลา			

ส่วนที่ 5.4 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.4.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ สมรรถนะของผู้ให้บริการ		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการอย่างถูกต้อง			
2.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) สามารถตรวจวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้อง			
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ สามารถใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ได้อย่างถูกต้อง			
4.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) มีเชี่ยวชาญในการรักษาโรคให้หายขาด หรือทุเลาจากอาการของโรคได้			
5.	เจ้าหน้าที่ฯ ให้คำแนะนำเรื่องการไข้ยา และการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็นอย่างชัดเจน			
6.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ เขียนคำอธิบายการใช้ยาที่ฉลากยาทุกครั้ง			

ส่วนที่ 5.5 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีธรรยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.5.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความมีธรรยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความมีธรรยาศัยไมตรี		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ สนใจ เอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี			
2.	เจ้าหน้าที่ฯ พุดคุยกับท่าน อย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส			
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) ให้ความสนใจ และมีเวลาให้เวลารับฟังผู้ป่วย			
4.	บรรยากาศการตรวจไม่รีบร้อนจนเกินไป			

ส่วนที่ 5.6 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.6.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความน่าเชื่อถือ		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ ให้บริการกับผู้ป่วยทุกคนตามลำดับก่อนหลังที่มาใช้บริการ (ตามหนักเบาได้เมื่อจำเป็น)			
2.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) คุยดีกับผู้ป่วยทุกคนไม่ว่ารวยหรือจน			
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) เปิดโอกาสให้คนไข้ถามโรคที่เป็นและ เจ้าหน้าที่ฯ อธิบายให้เข้าใจ			

ส่วนที่ 5.7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.7.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ รักษาความลับของผู้ป่วยเป็นอย่างดี เช่น ประวัติการ รักษาพยาบาล			
2.	มียาดี กินแล้วหาย ตรงกับโรค			
3.	สามารถรักษาพยาบาลโรคทั่วไปและ โรคเรื้อรังได้ และส่งต่อผู้ป่วยไป รักษาที่โรงพยาบาลได้ในกรณีฉุกเฉิน			
4.	ทุกครั้งที่ท่านหรือคนในครอบครัวป่วยหรือต้องการบริการสุขภาพ ท่าน จะนึกถึงบริการศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นแห่งแรก			
5.	ทุกครั้งที่ท่านหรือคนในครอบครัวป่วยหรือต้องการบริการสุขภาพ ท่าน จะมาใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นแห่งแรก			
6.	ประวัติการรักษาของผู้ป่วยไม่มีการสูญหาย			
7.	ไม่มีความเสี่ยงจากการรักษาพยาบาล เช่น การให้ยาผิด การวินิจฉัยโรค ผิดพลาด การรักษาผิดวิธี			
8.	ท่านรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่ศูนย์ฯ กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เกิดเพลิงไหม้ ไฟดับ น้ำท่วม			

ส่วนที่ 5.8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.8.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ การเข้าถึงบริการ		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก			
2.	มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการรักษาตลอดช่วงเวลาทำการ			
3.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ การส่งเสริม และ ป้องกันโรค ต่างๆ ตลอดช่วงเวลาทำการที่ศูนย์ฯ			
4.	มีเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯ มาให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพและดูแล รักษาพยาบาลท่านถึงบ้าน อย่างสม่ำเสมอ			
5.	มีช่วงเวลาในการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของชาวบ้าน			
6.	ในการเดินทางมาใช้บริการที่ ศูนย์ฯ ในแต่ละครั้งไม่มีปัญหาเรื่อง ค่าใช้จ่าย			
7.	มีช่องทางให้คำปรึกษาและแนะนำด้านสุขภาพ เช่น ให้คำปรึกษาทาง โทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์			
8.	มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่จากโรงพยาบาลอำเภอหรือโรงพยาบาลจังหวัด มา ให้บริการ			

5.8.2 ท่านมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยหรือไม่

- [1] สะดวก
- [2] ไม่สะดวก

5.8.3 ท่านใช้ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างบ้านไปถึงศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นเวลาเท่าไร

- [1] น้อยกว่า 15 นาที
- [2] 15-20 นาที
- [3] 20-25 นาที
- [4] 25-30 นาที
- [5] มากกว่า 30 นาที
- [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.8.4 ท่านเดินทางไปศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย โดยวิธี

- [1] เดินไป
- [2] จักรยาน
- [3] จักรยานยนต์
- [4] รถประจำทาง
- [5] รถยนต์ส่วนตัว
- [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 5.9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.9.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ การติดต่อสื่อสาร		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความ คิดเห็น เพิ่มเติม
1.	รูปแบบของแผ่นพับและป้ายประกาศที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน และ รักษาโรคมีความน่าสนใจ			
2.	ท่านได้รับข่าวสารด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคจากสื่อต่างๆอย่าง สม่ำเสมอ			
3.	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ผู้นำชุมชน หรือ อสม.มาให้ข้อมูลข่าวสารด้านการ ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคถึงบ้านอย่างสม่ำเสมอ			
4.	การให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และ สิทธิการ รักษาพยาบาลจากเจ้าหน้าที่ฯชัดเจน เข้าใจง่าย			
5.	ท่านสามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจากข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับ การส่งเสริมสุขภาพ เช่น การฉีดวัคซีน การออกกำลังกาย การป้องกันโรค ระบาด			

5.9.2 ในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ท่านเห็นกล่องแสดงความคิดเห็นหรือไม่

[1] เห็น [2] ไม่เห็น [3] ไม่ทราบ เพราะ.....

5.9.3 ท่านเคยแสดงความคิดเห็นโดยตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยหรือไม่

[1] เคย [2] ไม่เคย เพราะ.....

5.9.4 กรุณาระบุ สื่อหรือบุคคล ที่ท่านได้รับ ข้อมูลข่าวสารมากที่สุดตามลำดับ 3 ลำดับแรกเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนของท่าน

ประเภท	เอเย่เอง	ความถี่ที่ได้รับข้อมูล ข่าวสาร (ครั้ง / เดือน)	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
1.เจ้าหน้าที่สาธารณสุข			
2..อสม. / ผู้นำหมู่บ้าน			
3. ป้ายประกาศ			
4. แผ่นพับ			
5. วิทยุ / โทรทัศน์			
6. เพื่อนบ้าน			
7. หอกระจายข่าว			
8. เครื่องกระจายเสียง			
9. คนในครอบครัว			
10.อื่นๆ โปรดระบุ.....			

5.9.5 ปัจจุบันในชุมชนของท่านมีกิจกรรมการออกกำลังกายแบบใดบ้าง

ประเภท	1. เอเย่เป็นชื่อแรก	2. เอเย่เอง	ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์)
1. วิ่ง			
2. ตะกร้อ			
3. เต้นแอโรบิก			
4. รำกระบอง			
5. เปตอง			
6. ฟุตบอล			
7. รำโปงลาง			
8. รำมวยจีน			
9. อื่นๆ โปรดระบุ.....			

5.9.6 ท่านได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมการออกกำลังกาย ในชุมชนหรือไม่

[1] เคย [2] ไม่เคย เพราะ(ข้ามไป 5.9.8)

5.9.7 ใครเป็นผู้ชักชวนท่านเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย

[1] เพื่อนชักชวน [2] ผู้นำ / อสม. / เจ้าหน้าที่ ชักชวน

[3] คนในครอบครัวชักชวน [4] อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.9.8 การออกกำลังกายแบบใดที่ท่านสนใจและอยากให้มีในพื้นที่แถวบ้านท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [1] วิ่ง [2] ตะกร้อ
- [3] เต้นแอโรบิก [4] รำกระบอง
- [5] เปตอง [6] ฟุตบอล
- [7] รำโปงลาง [8] รำมวยจีน
- [9] อื่นๆ โปรดระบุ.....

5.9.9 อะไรที่เป็นสิ่งจูงใจให้ท่านเข้าร่วมในกิจกรรมการออกกำลังกาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [1] มีการแข่งขัน / เกมสกีการละเล่น [2] มีการจัดเลี้ยงหลังออกกำลังกาย
- [3] มีการร้องเพลง [4] มีรถรับส่ง
- [5] แจกอุปกรณ์กีฬาเช่น เสื้อยืด รองเท้า [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

- 5.9.10 กิจกรรมและการอบรมเรื่องสุขภาพ สาธารณสุขและกิจกรรมอื่นๆที่อยากให้มีในชุมชน
1.

.....
2.

.....
3.

.....

ส่วนที่ 5.10 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

5.10.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

ความคิดเห็นที่มีต่อ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ รู้จักท่านและสมาชิกในครอบครัวท่านได้เป็นอย่างดี			
2.	เจ้าหน้าที่ฯ รู้จักชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่เป็นอย่างดี			
3.	เจ้าหน้าที่ฯ จำประวัติการเจ็บป่วยของท่านและสมาชิกในครอบครัวท่านได้เป็นอย่างดี			
4.	ท่าทางและการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ฯ ทำให้ท่านสบายใจและไว้วางใจ			
5.	หมอเคยมาเยี่ยมบ้านเราอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเจ็บป่วย			
6.	เคยเห็นหมอมายเยี่ยมบ้านคนอื่นบ่อยๆ			
7.	เจ้าหน้าที่ฯ เป็นที่ปรึกษาได้ทุกเรื่องหรือมีปัญหาอะไรสามารถพูดคุยซักถามได้			

ส่วนที่ 6 ทรรศนคติอื่น ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน/ สถานีอนามัย

- 6.1 (เฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการส่งต่อ) กรุณาระบุการบริการส่งต่อที่ท่านได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [1] มีการให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการส่งต่อ

[2] มีการช่วยจัดหายานพาหนะ
- [3] มีเครื่องมืออุปกรณ์ฉุกเฉินทางการแพทย์

[4] มีเจ้าหน้าที่ติดตามไปด้วย
- [5] อื่น ๆ โปรดระบุ
- 6.2 (เฉพาะผู้ที่มีประสบการณ์การใช้บริการส่งต่อ) ในกรณีที่ท่านหรือคนรู้จักเคยเจ็บป่วยมากแล้วทางศูนย์สุขภาพชุมชนส่งต่อไปรับการรักษาที่โรงพยาบาล มีจำนวนครั้งในการส่งต่อ ครั้ง / ปี
- 6.3 ระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อบัณฑิต “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

ความคิดเห็นที่มีต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชน		ไม่เคยใช้ / ได้รับ บริการ	ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความ คิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน			
2.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองมีส่วนร่วมการส่งเสริมสุขภาพในครอบครัว			
3.	ชาวบ้านมีช่องทางที่จะเสนอความต้องการและข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ฯ			
4.	ท่านรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ เช่น การบริจาคเงินเพื่อซื้ออุปกรณ์ต่างๆ การร่วมแรงกันพัฒนารอบๆศูนย์ฯ			
5.	ท่านรู้สึกว่าคุณทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ			

ส่วนที่ 7 ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ และทัศนคติที่มีต่อสถานพยาบาลต่าง ๆ ของครอบครัว

7.1 ในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา สมาชิกในบ้านท่านเคยป่วยหรือไม่

[1] เคย

[2] ไม่เคย (ข้ามไปตอบข้อ 6.3)

7.2 ประวัติการเจ็บป่วยของสมาชิกในบ้าน

ชื่อสมาชิก ในบ้าน (อ้างอิงจาก หน้า 2)	ชื่อโรค	ความถี่ (ครั้ง / ปี)	เหตุผลที่ใช้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)											ชื่อ สถานพยาบาล / สถานที่ จำหน่าย ยา	ประเภท สถานพยาบาล (เฉพาะ เจ้าหน้าที่)	
			ไม่รู้	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			11
หมายเหตุ	หมายเลขแสดงเหตุผล															
	1	คำปรึกษาถูก						5	มีเจ้าหน้าที่พอเพียง							
	2	บริการสะดวกรวดเร็ว						6	บริการเป็นกันเอง							
	3	อุปกรณ์ครบและทันสมัย						7	ใกล้บ้าน							
	4	มีหมอเก่ง						8	รักษาหายไว							
	9	เดินทางสะดวก						10	คุ้นเคยกับสถานบริการเดิมหรือหมอเดิม							
	11	อื่นๆ.....														

7.3 ในกรณีที่สมาชิกในบ้านไม่เคยไปใช้บริการที่ ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

- เพราะอะไรจึงไปรักษาที่อื่น (ที่ไม่ใช่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย) (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [1] มีสุขภาพแข็งแรง

[2] ป่วยเล็กน้อย และหาซื้อยากินเอง

[3] ไม่รู้จักศูนย์สุขภาพชุมชน

[4] ไม่เชื่อมั่นในบริการที่จะได้รับ

[5] ไม่มีเงินเสียค่ายา

[6] ไม่มีบริการที่ต้องการ เช่น lab, x-ray

[7] ไม่มีอุปกรณ์การแพทย์ที่เพียงพอและทันสมัย

[8] ไม่มีหมอผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค เช่น หมอสูติฯ หมอตา

[9] ไม่มีหมอใหญ่ประจำ (หมอทั่วไป)

[10] ไม่สะดวกในการเดินทาง

[11] รักษาอยู่ที่โรงพยาบาลอื่น เป็นคนไข้ประจำของหมอที่นั่น

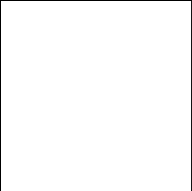
[12] วัน / ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการไม่สะดวกในการมาใช้บริการ

[13] มีสวัสดิการอย่างอื่นที่ดีกว่า

[14] อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของ (ครัวเรือน)

8.1	กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย)	ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข	ไม่เคย ได้รับ บริการ	ระดับความ พึงพอใจ 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.		การให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติเหตุ			
2.		การให้ความรู้เรื่องการกำจัดลูกน้ำในภาชนะที่มีน้ำขัง			
3.		การให้ความรู้เรื่องการดื่มน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย			
4.		การให้ความรู้เรื่องการใช้ส้วมอย่างถูกสุขลักษณะ			
5.		การให้ความรู้เรื่องการจัดบ้านเรือนสะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ และ การจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ			
6.		การให้ความรู้เรื่องการป้องกันมลพิษทางเสียง อากาศ น้ำ สิ่งปฏิกูลและสารพิษ			
7.		การให้ความรู้เรื่องการกินอาหารที่ทำให้สุกด้วยความร้อน			
8.		การให้ความรู้เรื่องการกินอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ถูกหลักอนามัย			
9.		การให้ความรู้เรื่องการบริโภคสารไอโอดีน เช่น เกลือ			
10.		การให้ความรู้เรื่องการใช้ยาที่ถูกต้องเหมาะสม			
11.		การให้ความรู้เรื่องการดูแลสุขภาพช่องปาก / ฟัน และเหงือกที่ถูกต้อง			
12.		การให้ความรู้เรื่องการป้องกันโรคติดต่อ			
13.		การให้ความรู้เรื่องการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย			
14.		ได้รับการเยี่ยมบ้านจากเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินสภาวะพื้นฐานด้านสุขภาพและ ดูแลต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
15.		การให้ความรู้เรื่องการนำสุนัขเลี้ยงไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			
16.		การให้ความรู้เรื่องโทษของสารเสพติด เช่น ยาบ้า หรือสารระเหย			
17.		การได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ในกลุ่มอายุ 20 – 59 ปี			
18.		การได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ในกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป			
19.		การให้ความรู้และให้บริการคุมกำเนิด ในคู่สมรสที่ภรรยาอายุ 15 – 44 ปี			
20.		การได้รับคำแนะนำเรื่องการดูแลให้ความช่วยเหลือจากคนในครอบครัวแก่ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส			
21.		การให้การดูแลและให้ความรู้แก่หญิงตั้งครรภ์ก่อนและหลังคลอด			
22.		การได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ฯ แก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
23.		การได้รับการฉีดวัคซีนครบตามตารางสร้างเสริมภูมิคุ้มกันแก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
24.		การได้รับการตรวจพัฒนาการ แก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
25.		การให้ความรู้แก่มารดาเรื่องการให้นมแม่อย่างเดียวก่อน แก่เด็กแรกเกิดอย่างน้อย 4 เดือนแรกติดต่อกัน			
26.		การได้รับการตรวจสุขภาพเหงือกและฟัน แก่เด็กอายุ 1 – 5 ปี			



ส่วนที่ 9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของ (ชุมชน)

9.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย)

ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข		ไม่เคย ได้รับ บริการ	ระดับ ความเห็น ด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ มีการประชุมกับผู้นำชุมชนและชาวบ้าน เพื่อแก้ไขปัญหา และพัฒนาสุขภาพในชุมชน			
2.	เจ้าหน้าที่ฯ รู้ปัญหาสุขภาพและมีแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน			
3.	เจ้าหน้าที่ฯ สามารถประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อระดมทุนสนับสนุนกิจกรรมสาธารณสุข			
4.	เจ้าหน้าที่ฯ ทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพร่วมกับชุมชนเป็นประจำ			
5.	เจ้าหน้าที่ฯ ทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกับชุมชนเป็นประจำ เช่นการส่งเสริมอาชีพ			
6.	ชุมชนมีอาสาสมัครด้านสาธารณสุข ปฏิบัติงานและประสานงาน อย่างเพียงพอ			
7.	อสม. มีศักยภาพในการดำเนินงานสร้างสุขภาพของชุมชน			
8.	ผู้สูงอายุหรือกลุ่มอายุอื่น ๆ มีการรวมกลุ่ม เพื่อร่วมกิจกรรมด้านสุขภาพในชุมชน เช่น การออกกำลังกาย และอื่น ๆ			
9.	เด็กนักเรียนอายุ 6 – 12 ปี มีฟันถาวรผุ และได้รับการแก้ไข			
10.	เด็กนักเรียนอายุ 6 – 12 ปี ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคตามเกณฑ์			
11.	เด็กนักเรียน อายุ 6 – 19 ปี ได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
.....
.....
.....

<< ขอขอบคุณ >>>

รหัสพนักงาน _____
วันที่สัมภาษณ์ _____

สถานที่สัมภาษณ์ _____



แบบสัมภาษณ์
สำหรับผู้บริหาร

รหัสแบบสอบถาม _____

จังหวัด

1. พิษณุโลก

4. แพร่

2. สุโขทัย

5. กำแพงเพชร

3. นครสวรรค์

☐ เขตเทศบาล

☐ นอกเขตเทศบาล

โครงการวิจัยคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิที่รูปแบบเพื่อการสนับสนุน โครงการประกันคุณภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร,เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ,เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้านและประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) ในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ
- ส่วนที่ 2

ทัศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 3

ทัศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 1 ข้อ
- ส่วนที่ 4

ทัศนคติที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 5

ทัศนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 4 ข้อ
- ส่วนที่ 6

ดัชนีชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 10 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ข้อมูลจะถูกนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในลักษณะภาพรวมและผลการศึกษจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์แต่อย่างใด

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่ทำงาน.....ตำแหน่ง.....

เวลาเริ่มสัมภาษณ์.....เวลาปิดสัมภาษณ์.....

ผลการตรวจแบบสัมภาษณ์

() สมบูรณ์ ถูกต้อง

() ต้องแก้ไข หน้า

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

(ตำแหน่ง).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สวัสดีค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม เป็นพนักงานสัมภาษณ์ในโครงการวิจัยของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้านและประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการ ต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการ จาก ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) ในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

กรุณาขีดเครื่องหมาย “✓” ลงในช่อง [] ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำตอบในช่องว่างที่เว้นไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ

[1] ชาย

[2] หญิง
- 1.2 อายุ

[1] 21-30 ปี

[2] 31-40 ปี

[3] 41-50 ปี

[4] 51-60 ปี
- 1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

[1] ต่ำกว่าปริญญาตรี

[2] ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

[3] ปริญญาโท

[4] ปริญญาเอก

[5] อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.4 สถานภาพสมรส

[1] โสด

[2] สมรส

[3] หย่า

[4] หม้าย

[5] แยกกันอยู่

[6] อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.5 ศาสนา

[1] พุทธ

[2] คริสต์

[3] อิสลาม

[4] อื่นๆ โปรดระบุ.....
- 1.6 ตำแหน่งปัจจุบัน
- 1.7 รายได้เฉลี่ยของตัวท่านเอง บาท/เดือน
- 1.8 อายุการทำงานปี.....เดือน

ระยะเวลาปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) ปี.....เดือน

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ปี.....เดือน
- 1.9 จำนวนหน่วยคู่สัญญาของบริการปฐมภูมิ (CUP) ที่ต้องดูแล หน่วย

จำนวนหน่วยบริการปฐมภูมิ / สถานีนอนามัย ที่ต้องดูแล หน่วย

จำนวนประชากรที่ต้องดูแลทั้งหมด คน

ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

- 2.1
- กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3
กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ เป้าหมาย		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน		
2.	มีการกำหนดแนวทางพัฒนาศูนย์ฯ ให้เป็นสถานพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจ		
3.	มีการปฐมนิเทศชี้แจงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน		
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ		
5.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนคือ หน่วยบริการปฐมภูมิต้องมี บุคลากร ดูแลทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุม โรค และการฟื้นฟูสุขภาพอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

- 3.1
- กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3
กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ นโยบาย		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีการกำหนดนโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์ อักษร		
2.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุ เป้าหมายร่วมกัน		
3.	มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงนโยบาย		
4.	มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ทศนคติที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “โครงสร้างด้านที่ตั้งและประชากร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3 กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ โครงสร้าง		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
4.1	โครงสร้างด้านที่ตั้งและประชากร		
1.	มีประชากรรับผิชอบไม่เกิน 10,000 คนต่อ 1 ศูนย์ฯ		
2.	สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ จะต้องอยู่ในพื้นที่ที่รับผิชอบของประชากร ถ้าอยู่นอกพื้นที่รับผิชอบประชากรจะต้องไม่ไกลเกินกว่าการเดินทาง 30 นาที โดยรถยนต์		
4.2	โครงสร้างด้านบุคลากร		
1.	มีสัดส่วนเจ้าหน้าที่ต่อประชากรที่รับผิชอบ เท่ากับ 1 ต่อ 1,250 คน		
2.	ต้องมีแพทย์ประจำทุกศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างน้อย 1 คน		
3.	ในกรณีไม่มีแพทย์ประจำ ต้องใช้พยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 2 คนทดแทนแพทย์ 1 คน		
4.	ต้องมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ/หรือพยาบาลอย่างน้อย 4 คนใน 1 ศูนย์สุขภาพชุมชน		
5.	ใน 1 ศูนย์สุขภาพชุมชนต้องมีทันตแพทย์หรือทันตภิบาลหมุนเวียน		
6.	ต้องมีเภสัชกร ทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 ชม.		
4.3	โครงสร้างด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือ		
1.	อาคารสถานที่ของศูนย์ฯ ควรมีจุดบริการที่ชัดเจนตามการจัดบริการของศูนย์ฯ ถ้าอยู่ในโรงพยาบาล อาคารสถานที่ของศูนย์ฯควรแยกเป็นสัดส่วน		
2.	ศูนย์ฯ ต้องมีความสะอาด สามารถอำนวยความสะดวก และส่งเสริมความปลอดภัยในการบริการผู้ป่วยได้		
3.	มีระบบสำรองไฟฉุกเฉิน		
4.	มีระบบเตือนภัย ป้องกันอุบัติเหตุและอัคคีภัย		
5.	มีอุปกรณ์สื่อสารเพื่อใช้ติดต่อกับ CUP และใช้ประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วย รวมทั้งการปฏิบัติงานในชุมชน		
6.	มีพื้นที่ใช้สอยในการบริการที่จำเป็น อย่างเพียงพอ		
7.	มีครุภัณฑ์สำนักงานครบ และจัดให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน		
8.	มีเครื่องมือทางการแพทย์และอุปกรณ์ ที่จำเป็นครบถ้วน		
9.	มีเครื่องมือฉุกเฉินและเวชภัณฑ์ครบถ้วนตามมาตรฐาน		
4.4	โครงสร้างด้านการเงิน		
1.	งบประมาณสำหรับการรักษาพยาบาล 934 บาท ต่อคนต่อปี		
2.	งบประมาณสำหรับคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก 574 บาทต่อคนต่อปี		
3.	งบประมาณสำหรับคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน 303 บาทต่อคนต่อปี		
4.	งบประมาณสำหรับคำรักษาพยาบาลที่มีค่าใช้จ่ายสูง 32 บาทต่อคนต่อปี		
5.	งบประมาณสำหรับคำรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 25 บาทต่อคนต่อปี		
6.	งบประมาณสำหรับการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค 175 บาท ต่อคนต่อปี		
7.	งบลงทุน 93.40 บาทต่อคนต่อปี		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 พัสนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 7 ถึง 1 ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3 กรุณาระบุเหตุผลที่ท่าน รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริหารจัดการ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
5.1	คุณภาพบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการรักษา		
1.	มีรายงานที่แสดงถึงคุณภาพบริการ		
2.	มีการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพและการรักษาที่เป็นมาตรฐาน		
3.	ศูนย์ฯ ต้องเปิดบริการอย่างน้อย 56 ชั่วโมงต่อสัปดาห์		
4.	มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง		
5.	มีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการบริการ		
5.2	ระบบข้อมูลข่าวสาร		
1.	มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้		
2.	มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน และต่อเนื่อง		
3.	มีการเก็บข้อมูลผู้ป่วยเป็นความลับ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง		
4.	หากมีการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ จะต้องมียระบบป้องกันการสูญหาย และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย		
5.	มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ		
5.3	ระบบยา		
1.	มีระบบการเก็บรักษายาในคลังยาที่เหมาะสม		
2.	มีรายการยาที่จำเป็นพอเพียงแก่การให้บริการตามบัญชียาหลักแห่งชาติ		
5.4	การบริหารทรัพยากรบุคคล		
1.	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ		
2.	มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ		
3.	เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการอบรมแนวคิดการให้บริการปฐมภูมิ		
4.	เจ้าหน้าที่ได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม		
5.	มีระบบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การปรับวุฒิ การขึ้นเงินเดือน		
6.	มีสวัสดิการที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน		
7.	ความถี่ในการนิเทศงานและประเมินผลเหมาะสม		
8.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ		
9.	เจ้าหน้าที่ทุกๆ คนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

รหัสพนักงาน _____

วันที่สัมภาษณ์ _____

สถานที่สัมภาษณ์_____



แบบสัมภาษณ์
สำหรับผู้บริหาร

รหัสแบบสอบถาม _____

จังหวัด

1. พิษณุโลก

4. แพร่

2. สุโขทัย

5. กำแพงเพชร

3. นครสวรรค์

☐ เขตเทศบาล

☐ นอกเขตเทศบาล

โครงการวิจัยคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิรูปแบบเพื่อการสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง
(การศึกษาศักยภาพของผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้าน/ผู้นำชุมชน และ ประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการต่อความพึงพอใจของบริการ)

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ข้อมูลจะถูกนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในลักษณะภาพรวมและผลการศึกษาจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์แต่อย่างใด

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่ทำงาน.....

.....ตำแหน่ง.....

ส่วนที่ 6 ตัวชี้วัดความสัมฤทธิ์ผลการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1.ความเป็นรูปธรรมของ บริการ (Tangibles)	1.1) ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยในการบริการ (Unit Cost) ลดลง =ต้นทุนของการบริการผู้ป่วยที่ ศสช. / จำนวนครั้ง (visit) ของการให้บริการผู้ป่วยที่ ศสช.	0	สูงกว่าค่าเฉลี่ย			
		1	เท่ากับค่าเฉลี่ยของศูนย์สุขภาพชุมชนในเขต			
		2	ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย			
	1.2) ร้อยละของจำนวนแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่พร้อม ให้บริการรักษาพยาบาล ตลอดช่วงเวลาทำการ	0	น้อยกว่าร้อยละ 95			
		1	ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 99 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน)			
		2	100%			
	1.3) ร้อยละของจำนวนเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ที่อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา =จำนวนเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีและใช้งาน ได้จริง/จำนวนเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มี มาตรฐานทั้งหมดใน ศสช.	0	น้อยกว่าร้อยละ 95			
		1	ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 99(ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน)			
		2	100%			
	1.4) ร้อยละของจำนวนวันที่เวชภัณฑ์ขาดStock =จำนวนวันที่ไม่มียาใน Stock / จำนวนวันที่ให้บริการ ทั้งหมด	0	มากกว่าร้อยละ 0.1			
		1				
		2	ไม่เกิดขึ้นเลย			
	1.5) จำนวนlab ที่ให้บริการได้ในศสช. ตามมาตรฐาน = จำนวน lab ที่ให้บริการได้/ จำนวน lab ตามมาตรฐาน	0	ไม่ครบ			
		1				
		2	ครบตามเกณฑ์			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	1.6) อัตราการมีของเวชภัณฑ์ยาใน ศสช. =จำนวนเวชภัณฑ์ยาที่ใช้ในการบริการใน ศสช./ จำนวน เวชภัณฑ์ยาตามมาตรฐาน	0 1 2	ไม่ครบ ครบตามเกณฑ์			
	1.7) ร้อยละของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบใช้ งานได้ตามมาตรฐาน =เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์/เครื่องมือ และ อุปกรณ์ทางการแพทย์ตามเกณฑ์	0 1 2	ไม่ครบ ครบตามเกณฑ์			
	1.8) ร้อยละของสำรองวัสดุทางการแพทย์ และ สาธรรณูปโภค เพื่อให้การรักษาพยาบาลไม่หยุดชะงักขาด ตอน	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 91 – 99 100%			
	1.9) สัดส่วนของบุคลากรใน ศสช. 1 คนที่ดูแลปัญหาสุขภาพ ของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ =จำนวนบุคลากรใน ศสช. ที่รับผิดชอบงานเชื่อมครอบครัว และชุมชน/จำนวนหลังคาเรือนที่ ศสช. รับผิดชอบ	0 1 2	มากกว่า 20 หลังคาเรือน ตั้งแต่ 10 – 20 หลังคาเรือน น้อยกว่า 10 หลังคาเรือน			
2. ความเชื่อมั่นวางใจ ได้ (Reliability)	2.1) จำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการดูแลที่ถูกต้องตรงตามมาตรฐาน (ตามขั้นตอนการรักษาพยาบาลเบื้องต้น จนถึงวิธีการปฏิบัติ และคำแนะนำหลังจากให้การรักษาพยาบาล)	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 85 ตั้งแต่ร้อยละ 85 - 90 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง) ตั้งแต่ร้อยละ 91 - 100			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2.2) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการรักษาพยาบาล (อัตราการตาย)	0 1 2	ตั้งแต่ 1 ราย ไม่เกิดขึ้นเลย			
	2.3) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการรักษาพยาบาล (อัตราการพิการ)	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 0.01 ตั้งแต่ร้อยละ 0.005 – 0.01 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) น้อยกว่าร้อยละ 0.005 หรือไม่เกิดขึ้นเลย			
	2.4) ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการรักษาพยาบาล (อัตราการเกิดโรคแทรกซ้อน)	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 0.15 ตั้งแต่ร้อยละ 0.10 – 0.15 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) น้อยกว่าร้อยละ 0.1			
	2.5) ความถี่ของจำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการรักษาพยาบาล	0 1 2	ตั้งแต่ 1 ราย ไม่เกิดขึ้นเลย			
	2.6) ความครบถ้วนของการบริการรักษาพยาบาล ตามโรคที่ถูกกำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ พบส.	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 85 ตั้งแต่ ร้อยละ 85 – 89 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) มากกว่าร้อยละ 90			
	2.7) ร้อยละของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง ได้รับการบริการต่อเนื่อง =จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ได้รับการบริการต่อเนื่องตามเกณฑ์ / จำนวนผู้ป่วยโรคเรื้อรังทั้งหมด	0 1 2	ไม่ได้ดำเนินการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) มากกว่าร้อยละ 90			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2.8) ร้อยละของผู้รับบริการที่ได้รับการค้นหาปัญหาอย่างเป็นองค์รวม (กาย จิต สังคม) =ผู้รับบริการที่ได้รับการค้นหาปัญหา จากการแนะนำปรึกษา เยี่ยมบ้าน ซึ่งมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร / ผู้มารับบริการที่ ศสช. ทุกคน	0	ไม่ได้ดำเนินการ			
		1	น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)			
		2	มากกว่าร้อยละ 90			
	2.9) ร้อยละของผู้พิการได้รับการฟื้นฟูสภาพ = จำนวนผู้พิการที่ได้รับการฟื้นฟูสภาพ/ จำนวนผู้พิการทั้งหมด	0	ไม่ได้ดำเนินการ			
		1	น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)			
		2	มากกว่าร้อยละ 90			
	2.10) ร้อยละกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ได้รับการบริการคุมกำเนิด =จำนวนกลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ได้รับการบริการคุมกำเนิด/กลุ่มสตรีที่ครรภ์อายุ 15-44 ปี ที่ถูกสุ่มสำรวจ	0	น้อยกว่าร้อยละ 40			
		1	ตั้งแต่ร้อยละ 40 – 79 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)			
		2	มากกว่าร้อยละ 80			
	2.11) ร้อยละของผู้สูงอายุได้รับการตรวจสอบสุขภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน = จำนวนผู้สูงอายุที่ได้รับการตรวจสอบสุขภาพ / จำนวนผู้สูงอายุทั้งหมด	0	ไม่ได้ดำเนินการ			
		1	น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 20 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง)			
		2	มากกว่า ร้อยละ 20			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	2.12) ร้อยละของเด็ก 0-19 ปีมีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์มาตรฐาน =จำนวนเด็ก 0-19 ปีมีการเจริญเติบโตตามเกณฑ์ / จำนวนเด็ก 0-19 ปีทั้งหมดที่ได้รับการชั่งน้ำหนัก	0 1 2	ไม่ได้ดำเนินการ น้อยกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 90 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) มากกว่าร้อยละ 90			
	2.13) ร้อยละหญิงตั้งครรภ์ที่กินอาหารอย่างเหมาะสม ซึ่งมีผลทำให้เด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม =จำนวนเด็กแรกเกิดมีน้ำหนักไม่น้อยกว่า 2,500 กรัม/ เด็กแรกเกิดมีปัญหาน้ำหนัก	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 93 ไม่มีเลย			
	2.14) ประชาชนได้รับการตรวจสุขภาพช่องปากปีละ 1- 2 ครั้ง	0 1 2	ไม่ได้รับการตรวจ ได้รับการตรวจน้อยกว่า ร้อยละ 70 ได้รับการตรวจ ร้อยละ 100			
	2.15) ร้อยละของผู้ป่วยที่มีปัญหาในการส่งต่อระหว่าง โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลจังหวัด = จำนวนครั้งของปัญหาในการส่งต่อระหว่าง โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลจังหวัด ในรอบ เดือน/ จำนวนผู้ป่วยที่ส่งต่อระหว่างโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลจังหวัดในรอบเดือน ของจังหวัด	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 10 น้อยกว่าร้อยละ 10			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (Responsiveness)	3.1) ระยะเวลาที่ผู้รับบริการ 1 คน ได้รับบริการจนเสร็จ สิ้น ภายในเวลาที่เหมาะสม	0 1 2	มากกว่า 60 นาที ตั้งแต่ 41 – 60 นาที (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) น้อยกว่า 40 นาที			
	3.2) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มาขอรับบริการที่ โรงพยาบาล แต่ไม่ได้รับบริการ	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 0.10 ตั้งแต่ร้อยละ 0.05 – 0.10 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน) น้อยกว่าร้อยละ 0.05 – ไม่เกิดขึ้นเลย			
	3.3) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วย ที่มารักษาพยาบาลที่ โรงพยาบาล มีความพึงพอใจ ต่อการบริการที่ ศสช. ได้ จัดเตรียมไว้ให้	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 ตั้งแต่ร้อยละ 98-100			
	3.4) ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียน เกี่ยวกับความไม่ พอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่ได้รับ	0 1 2	มากกว่าร้อยละ 10 ตั้งแต่ร้อยละ 5 – 10 น้อยกว่าร้อยละ 5 – ไม่เกิดขึ้นเลย			
	3.5) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยในเขตที่รับผิดชอบที่ได้รับ การติดตาม การรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง หลังจากได้ ออกจากโรงพยาบาลไปแล้ว	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 91 – 95 ตั้งแต่ร้อยละ 96 –100%			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	3.6) ร้อยละของจำนวนประชาชน / หมู่บ้านในพื้นที่ รับผิดชอบ ได้รับการดูแล ติดตามผลการดำเนินงานกิจกรรม ส่งเสริมและป้องกัน ปัญหาสุขภาพอย่างต่อเนื่อง จาก ศสช. หลังจากได้ดำเนินการในครั้งที่ผ่านมาแล้ว	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 91 – 95 ตั้งแต่ร้อยละ 96 –100%			
	3.6) ความสามารถ / ศักยภาพ ของ ศสช. ที่จะรองรับ ปริมาณผู้มารับบริการการรักษาพยาบาลที่เพิ่มขึ้น	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 10 ตั้งแต่ร้อยละ 10 – 20 มากกว่าร้อยละ 20			
4. สมรรถนะของผู้ ให้บริการ (Competence)	4.1) เจ้าหน้าที่ 1 คน สามารถให้บริการผู้รับบริการได้ ในจำนวนที่เหมาะสมต่อ 1 จุดบริการ	0 1 2	น้อยกว่า 60 คนต่อวัน ตั้งแต่ 60 – 75 คนต่อวัน (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน) มากกว่า 76 คนต่อวัน			
	4.2) ความสิ้นเปลืองอันเกิดจากความผิดพลาดในการ ปฏิบัติการกิจ / บริการ	0 1 2	เกิดขึ้นตั้งแต่ 1 ราย ไม่เกิดขึ้นเลย			
	4.3) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล ที่ศสช. ได้รับการรักษาตรงกับโรค หรือปัญหาที่ผู้ป่วยประสบ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	4.4) ร้อยละของจำนวนประชาชน / หมู่บ้านในพื้นที่ รับผิดชอบ ได้รับการดำเนินกิจกรรม (ส่งเสริมและ ป้องกันปัญหาสุขภาพ) ตรงกับโรค หรือปัญหาที่ ประสบ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 (หรือค่ามาตรฐานจากส่วนกลาง) ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100			
	4.5) ร้อยละของพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรม ที่ปฏิบัติงานใน ศสช. =จำนวนพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมา ปฏิบัติงาน/ จำนวนพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ทั้งหมด	0 1 2	ไม่มีเลย ทุกคน			
	4.6) เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมหรือมีประสบการณ์ ด้านการดูแลเบื้องต้นสำหรับผู้ป่วยที่มีภาวะฉุกเฉิน / เร่งด่วน และได้รับการฟื้นฟูความรู้ตามความจำเป็น	0 1 2	ไม่มีการจัดอบรม เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรม 2 ใน 3 เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการอบรม และสามารถใช้ความรู้ตาม หลักสูตรได้อย่างถูกต้อง			
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy)	5.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วย ที่มารักษาพยาบาลที่ศสช. มีความพึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับจากแพทย์และ เจ้าหน้าที่	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100			
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	6.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่มาการรักษาพยาบาล ที่ ศสช.ด้วยลำดับขั้นตอน และวิธีการรักษาเดียวกัน โดย ไม่คำนึงถึงความแตกต่างกันทางด้านฐานะ เพศ อาชีพ เชื้อชาติ ศาสนา ฯลฯ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 –95 ตั้งแต่ร้อยละ 96 – 100			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	6.2) ร้อยละของการบริการรักษาพยาบาลด้วยเครื่องมือเวชภัณฑ์ รวมถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีมาตรฐานเดียวกันกับผู้ใช้บริการทุกราย ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 – 95 ตั้งแต่ร้อยละ 96 – 100			
	6.3) ร้อยละของประชาชน / หมู่บ้านในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการรักษาพยาบาล หรือดำเนินกิจกรรมของหน่วยบริการเชิงรุก อย่างเท่าเทียมกัน	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) มากกว่าร้อยละ 95			
	6.4) ร้อยละของหมู่บ้านในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้รับการจัดสรรงบประมาณ หรือการดำเนินกิจกรรมเชิงรุก ผสมผสานต่าง ๆ จาก ศสช. เป็นไปโดยเท่าเทียมกัน	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) มากกว่าร้อยละ 95			
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security)	7.1) ร้อยละของจำนวนผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาพยาบาลที่ศสช. ได้รับการรักษาตามความจำเป็นเร่งด่วนของสภาพปัญหาที่ผู้ป่วยแต่ละราย สมควรได้รับ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 - 97 ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100			
	7.2) ร้อยละของจำนวนประชาชน / หมู่บ้าน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ได้รับการดำเนินกิจกรรม (ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพ) ตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วนของสภาพปัญหาในพื้นที่เป็นหลัก	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 มากกว่าร้อยละ 95			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	7.3) ความถี่ของการเกิดเหตุ หยุดชะงัก ทำให้ไม่สามารถให้การรักษายาบาล ดำเนินการได้ต่อเนื่อง	0 1 2	มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ตั้งแต่ 3 – 5 ครั้งต่อเดือน (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) น้อยกว่า 3 ครั้งต่อเดือน ถึง ไม่เกิดขึ้นเลย			
	7.4) ระยะเวลาที่สามารถจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างให้การรักษายาบาลจนเสร็จสิ้นกระบวนการรักษายาบาล	0 1 2	มากกว่า 90 นาที ตั้งแต่ 60 – 90 นาที น้อยกว่า 60 นาที			
	7.5) รายการยาหมดอายุ ต่อเดือน	0 1 2	พบมากกว่า 1 ครั้ง ไม่มี			
8. การเข้าถึงบริการ (Access)	8.1) ร้อยละของความพึงพอใจในการให้บริการการรักษายาบาลแก่ประชาชน ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 90 ตั้งแต่ร้อยละ 90 - 94 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง) มากกว่าร้อยละ 95			
	8.2) ร้อยละของความพึงพอใจในการดำเนินกิจกรรมส่งเสริม และป้องกันสุขภาพ ให้กับประชาชน / หมู่บ้านในพื้นที่ที่รับผิดชอบ	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 70 ตั้งแต่ร้อยละ 71 - 80 (ค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง / ค่าเฉลี่ยมาตรฐาน) มากกว่าร้อยละ 80			
	8.3) ร้อยละของเวลาที่สามารถให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0 1 2	น้อยกว่าร้อยละ 95 ตั้งแต่ร้อยละ 95 – 97 ตั้งแต่ร้อยละ 98 – 100			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
	8.4) ร้อยละของ Family Folder ที่สมบูรณ์ = Family Folder ที่สมบูรณ์/ จำนวนครอบครัวในพื้นที่ รับผิดชอบ	0 1 2	ไม่ได้ดำเนินการ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60 100%			
	8.5) ร้อยละของครอบครัวที่ได้รับการเยี่ยมบ้านอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	0 1 2	ไม่ได้ดำเนินการ มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 70 100%			
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	9.1) จำนวนช่องทางที่ให้บริการปรึกษา และแนะนำ ปัญหาสุขภาพ	0 1 2	1 ช่องทาง 2 ช่องทาง 3 ช่องทาง			
	9.2) อัตราการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลสาธารณสุข แก่ ประชาชน/ จำนวนข้อมูลกิจกรรมสาธารณสุขที่ กำหนด	0 1 2	ไม่ได้ดำเนินการ 100%			
	9.3) มีสื่อเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่สำคัญและพบบ่อยซึ่ง ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และสะดวกในการเข้าถึง	0 1 2	ไม่มีสื่อการสอน มีสื่อการสอน แต่ขาดการลงทะเบีย มีสื่อการสอนที่ครอบคลุมตามสถานการณ์ของโรคต่างๆ และ ที่ น่าสนใจเห็นได้ชัดเจน			
	9.4) จำนวนช่องทางที่ผู้รับบริการสามารถรับทราบ ข้อมูล การให้บริการของ ศสช.	0 1 2	น้อยกว่า 1 ช่องทาง มี 2 ช่องทาง มีมากกว่า 2 ช่องทาง			

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์		ความคิดเห็น		ถ้าไม่เห็นด้วย กรุณาระบุตัวเลขที่เหมาะสม
				เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
10. การเข้าใจและรู้จัก ผู้รับบริการ (Understanding the customer)	10.1) อัตราการสนับสนุนการพึ่งพาตัวเองของ ประชาชน = จำนวนกิจกรรมที่สนับสนุนชุมชนแก้ปัญหา / จำนวน กิจกรรมชุมชนที่วางแผนต่อไป	0	ไม่ได้ทำดำเนินการ			
		1				
		2	มีการดำเนินการครบตามที่วางแผนไว้ต่อไป			
	10.2) อัตราการปฏิบัติงานบริการสาธารณสุขใน ศสช. ครบมิติ (ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ส่งเสริม) == จำนวนกิจกรรม มิติ ที่ปฏิบัติจริง / จำนวนกิจกรรม 4 มิติ ที่วางแผนตามกำหนด	0	ไม่ได้ทำดำเนินการ			
		1				
		2	มีการดำเนินการครบตามที่วางแผนตามกำหนด			
	10.3) สัดส่วนการแก้ไขปัญหา สุขภาพในชุมชน =จำนวนปัญหาของสุขภาพชุมชนที่ได้รับการแก้ไข/ จำนวนปัญหาสุขภาพของประชาชนทั้งหมด	0	ไม่ได้ดำเนินการ			
		1				
		2	ปัญหาสุขภาพของประชาชนทั้งหมดได้รับการแก้ไข			

หมายเหตุ

ค่าคะแนน 0 คือ ค่าที่หน่วยงานดำเนินการได้ต่ำกว่าค่าเฉลี่ย

ค่าคะแนน 1 คือ ค่าที่หน่วยงานได้ทำการทดสอบจับเวลาหรือตรวจวัดแล้วหลายๆ ครั้ง ในการปฏิบัติงานโดยสรุปออกมาเป็นค่าเฉลี่ยที่เกิดขึ้นจริง

ค่าคะแนน 2 คือ ค่าที่หน่วยงานสามารถดำเนินการได้ดีกว่าค่าเฉลี่ย

รหัสพนักงาน _____

วันที่สัมภาษณ์ _____

สถานที่สัมภาษณ์ _____



แบบสัมภาษณ์
สำหรับ หัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน

รหัสแบบสอบถาม _____

จังหวัด	
1. พิษณุโลก	4. แพร่
2. สุโขทัย	5. กำแพงเพชร
3. นครสวรรค์	

☐	เขตเทศบาล
☐	นอกเขตเทศบาล

โครงการวิจัยคุณภาพบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิรูปแบบเพื่อการสนับสนุนโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน 10 จังหวัด ภาคเหนือตอนล่าง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้าน และ ประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการ ต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการ จาก ศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 12 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 4 ทัศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 5 ทัศนคติที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 6 ทัศนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 7 ทัศนคติที่มีต่อ “กระบวนการหลัก” ของศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 11 ข้อ

ส่วนที่ 8 ทัศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลของบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 9 ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อ บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.1 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.3 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.4 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.5 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีอัธยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.6 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 10.8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 10.9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 10.10 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 11 ทัศนคติอื่นๆ ที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน/สถานีอนามัย จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 12 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของครัวเรือน จำนวน 1 ข้อ

ส่วนที่ 13 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การให้ความรู้ด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของชุมชน จำนวน 1 ข้อ

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ ข้อมูลจะถูกนำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในลักษณะภาพรวมและผลการศึกษาจะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้สัมภาษณ์แต่อย่างใด

ชื่อผู้ตอบสัมภาษณ์.....นามสกุล.....

ที่ทำงาน.....ตำแหน่ง.....

เวลาเริ่มสัมภาษณ์.....เวลาปิดสัมภาษณ์.....

ผลการตรวจแบบสัมภาษณ์

() สมบูรณ์ ถูกต้อง

() ต้องแก้ไข หน้า

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

(ตำแหน่ง).....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

สวัสดีค่ะ / ครับ ดิฉัน / ผม เป็นพนักงานสัมภาษณ์ในโครงการวิจัยของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในการศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร, เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, เจ้าหน้าที่อาสาสมัครหมู่บ้านและประชาชนผู้มีสิทธิรับบริการต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัยในเขต 10 จังหวัดภาคเหนือตอนล่าง

กรุณาขีดเครื่องหมาย “✓” ลงในช่อง [] ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด หรือเติมคำตอบในช่องว่างที่เว้นไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ

[1] ชาย

[2] หญิง

1.2 อายุ

[1] 21-30 ปี

[2] 31-40 ปี

[3] 41-50 ปี

[4] 51-60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

[1] มัธยมศึกษาตอนต้น

[2] มัธยมศึกษาตอนปลาย

[3] ปวช. / ปวศ. / อนุปริญญา

[4] ปริญญาตรี

[5] สูงกว่าปริญญาตรี

[6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.4 สถานภาพสมรส

[1] โสด

[2] สมรส

[3] หย่า

[4] หม้าย

[5] แยกกันอยู่

[6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.5 ตำแหน่งปัจจุบัน.....

1.6 รายได้เฉลี่ยของครอบครัว บาท/เดือน

1.7 รายได้เฉลี่ยของตัวเอง บาท/เดือน

1.8 ศาสนา

[1] พุทธ

[2] คริสต์

[3] อิสลาม

[4] อื่นๆ โปรดระบุ.....

1.9 อายุการทำงานปี.....เดือน

ระยะเวลาปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) ปี.....เดือน

ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ปี.....เดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย

- 2.1 ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย เปิดทำการวันและเวลาใดบ้าง
- [1] 1.1 วันจันทร์-ศุกร์ เวลา.....

1.2 วันเสาร์ – อาทิตย์ เวลา.....

1.3 วันหยุด นักขัตฤกษ์ เวลา.....

[2] เปิด วันจันทร์ ถึง วันอาทิตย์ ตลอดวัน (เปิด 24 ชม. 7วัน)
- 2.2 กรณาระบุจำนวนบุคลากรที่ทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย
- 2.2.1 จำนวนแพทย์
- [1] มี แพทย์ ประจำ จำนวน.....คน

[2] มี แพทย์ มาเป็นช่วงเวลาจำนวน.....คน

[3] ไม่มี

ระบุนวันที่มา.....

เวลาที่มา.....

จำนวนครั้ง/สัปดาห์.....
- 2.2.2 จำนวนพยาบาลวิชาชีพคน
- 2.2.3 จำนวนพยาบาลเทคนิคคน
- 2.2.4 จำนวนเจ้าหน้าที่สาธารณสุข..... คน
- 2.2.5 จำนวนทันตแพทย์
- [1] มี ทันตแพทย์ประจำจำนวน.....คน

[2] มี ทันตแพทย์มาเป็นช่วงเวลาจำนวน.....คน

[3] ไม่มี

ระบุนวันที่มา.....

เวลาที่มา.....

จำนวนครั้ง/สัปดาห์.....
- 2.2.6 จำนวนทันตภิบาล
- [1] มี ทันตภิบาลประจำจำนวน.....คน

[2] มี ทันตภิบาลมาเป็นช่วงเวลาจำนวน.....คน

[3] ไม่มี

ระบุนวันที่มา.....

เวลาที่มา.....

จำนวนครั้ง/สัปดาห์.....
- 2.2.7 จำนวนเภสัชกร..... คน
- [1] มี เภสัชกรประจำจำนวน.....คน

[2] มี เภสัชกรมาเป็นช่วงเวลาจำนวน.....คน

[3] ไม่มี

ระบุนวันที่มา.....

เวลาที่มา.....

จำนวนครั้ง/สัปดาห์.....
- 2.2.8 จำนวน เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม..... คน
- 2.2.9 จำนวนเจ้าหน้าที่อื่นๆ 1 คน
- 2 คน
- 2.2.10 รวมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทั้งสิ้น..... คน
- 2.2.11 จำนวน อสม คน
- 2.3 จำนวนประชากรที่ขึ้นทะเบียนภายใต้การดูแลของ ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)คน
- 2.4 พื้นที่ให้บริการ.....หมู่บ้าน
- 2.5 กรณาระบุ ชื่อ หน่วยคู่สัญญาของบริการระดับปฐมภูมิ (CUP) เช่น PCU นี้ขึ้นตรงกับหน่วยงานใด.....
- 2.6 กรณาระบุจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ย.....คนต่อเดือน
- กรณาระบุเปอร์เซ็นต์ของผู้มารับบริการที่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าเทียบกับจำนวนผู้มารับบริการ.....%

ส่วนที่ 3 ทศนคติที่มีต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

3.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “เป้าหมาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3
กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ เป้าหมาย		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน		
2.	มีการกำหนดแนวทางพัฒนาศูนย์ฯ ให้เป็นสถานพยาบาลใกล้บ้านใกล้ใจ		
3.	มีการปฐมนิเทศชี้แจงเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ ไปยังเจ้าหน้าที่ ฯและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน		
4.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ฯ		
5.	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนคือ หน่วยบริการปฐมภูมิต้องมี บุคลากร ดูแลทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุม โรค และการฟื้นฟูสุขภาพอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ทศนคติที่มีต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

4.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “นโยบาย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3
กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ นโยบาย		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีการรับรู้นโยบายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร		
2.	มีการรับรู้วิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุเป้าหมาย ร่วมกัน		
3.	มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ฯได้รับทราบนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงนโยบาย		
4.	มีการจัดทำแผนงบประมาณประจำปี		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 5 พัณคดีที่มีต่อ “โครงสร้าง” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “โครงสร้างด้านที่ตั้งและประชากร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3 กรุณาระบุเหตุผล

ความคิดเห็นที่มีต่อ โครงสร้าง		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
5.1	โครงสร้างด้านที่ตั้งและประชากร		
1.	มีประชากรรับผิดชอบไม่เกิน 10,000 คนต่อ 1 ศูนย์ฯ		
2.	สถานที่ตั้งของศูนย์ฯ จะต้องอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของประชากร ถ้าอยู่นอกพื้นที่รับผิดชอบประชากรจะต้องไม่ไกลเกินกว่าการเดินทาง 30 นาที โดยรถยนต์		
5.2	โครงสร้างด้านบุคลากร		
1.	มีสัดส่วนเจ้าหน้าที่ต่อประชากรที่รับผิดชอบ เท่ากับ 1 ต่อ 1,250 คน		
2.	ต้องมีแพทย์ประจำทุกศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างน้อย 1 คน		
3.	ในกรณีไม่มีแพทย์ประจำ ต้องใช้พยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 2 คนทดแทนแพทย์ 1 คน		
4.	ต้องมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและ/หรือพยาบาลอย่างน้อย 4 คนใน 1 ศูนย์สุขภาพชุมชน		
5.	ใน 1 ศูนย์สุขภาพชุมชนต้องมีทันตแพทย์หรือทันตภิบาลหมุนเวียน		
6.	ต้องมีเภสัชกร ทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 ชม.		
5.3	โครงสร้างด้านสถานที่ อุปกรณ์ และเครื่องมือ		
1.	อาคารสถานที่ของศูนย์ฯ ควรมีจุดบริการที่ชัดเจนตามการจัดบริการของศูนย์ฯ ถ้าอยู่ในโรงพยาบาล อาคารสถานที่ของศูนย์ควรแยกเป็นสัดส่วน		
2.	ศูนย์ฯ ต้องมีความสะอาด สามารถอำนวยความสะดวก และส่งเสริมความปลอดภัยในการบริการผู้ป่วยได้		
3.	มีระบบสำรองไฟฉุกเฉิน		
4.	มีระบบเตือนภัย ป้องกันอุบัติเหตุและอัคคีภัย		
5.	มีอุปกรณ์สื่อสารเพื่อใช้ติดต่อกับ CUP และใช้ประสานงานในการส่งต่อผู้ป่วย รวมทั้งการปฏิบัติงานในชุมชน		
6.	มีพื้นที่ใช้สอยในการบริการที่จำเป็น อย่างเพียงพอ		
7.	มีครุภัณฑ์สำนักงานครบ และจัดให้เหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน		
8.	มีเครื่องมือทางการแพทย์และอุปกรณ์ ที่จำเป็นครบถ้วน		
9.	มีเครื่องมือฉุกเฉินและเวชภัณฑ์ครบถ้วนตามมาตรฐาน		
5.4	โครงสร้างด้านการเงิน		
1.	งบประมาณสำหรับการรักษาพยาบาล 934 บาท ต่อคนต่อปี		
2.	งบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก 574 บาทต่อคนต่อปี		
3.	งบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยใน 303 บาทต่อคนต่อปี		
4.	งบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลที่มีค่าใช้จ่ายสูง 32 บาทต่อคนต่อปี		
5.	งบประมาณสำหรับค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 25 บาทต่อคนต่อปี		
6.	งบประมาณสำหรับการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค 175 บาท ต่อคนต่อปี		
7.	งบลงทุน 93.40 บาทต่อคนต่อปี		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 6 ทศนคติที่มีต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริหารจัดการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ตั้งแต่ 7 ถึง 1 ตั้งแต่ 1 ถึง 7 (โดยที่ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย ถึง 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถ้าให้คะแนนน้อยกว่า 3 กรุณาระบุเหตุผลที่ท่าน รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริหารจัดการ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
6.1	คุณภาพบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพและการรักษา		
1.	มีรายงานที่แสดงถึงคุณภาพบริการ		
2.	มีการกำหนดแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพและรักษาที่เป็นมาตรฐาน		
3.	ศูนย์ฯ ต้องเปิดบริการอย่างน้อย 56 ชั่วโมงต่อสัปดาห์		
4.	มีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง		
5.	มีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบการบริการ		
6.2	ระบบข้อมูลข่าวสาร		
1.	มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้		
2.	มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน และต่อเนื่อง		
3.	มีการเก็บข้อมูลผู้ป่วยเป็นความลับ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง		
4.	หากมีการเก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ จะต้องมียระบบป้องกันการสูญหาย และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย		
5.	มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร การดูแลผู้ป่วย และการพัฒนาคุณภาพ		
6.3	ระบบยา		
1.	มีระบบการเก็บรักษาในคลังยาที่เหมาะสม		
2.	มีรายการยาที่จำเป็นพอเพียงแก่การให้บริการตามบัญชียาหลักแห่งชาติ		
6.4	การบริหารทรัพยากรบุคคล		
1.	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ		
2.	มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณภาพ		
3.	เจ้าหน้าที่ต้องผ่านการอบรมแนวคิดการให้บริการปฐมภูมิ		
4.	เจ้าหน้าที่ได้รับผลตอบแทน และสวัสดิการที่เป็นธรรม		
5.	มีระบบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การปรับวุฒิ การขึ้นเงินเดือน		
6.	มีสวัสดิการที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน		
7.	ความถี่ในการนิเทศงานและประเมินผลเหมาะสม		
8.	เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ		
9.	เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการ		

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 7 ทักษะที่มีต่อกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน

7.1 กรุณาระบุกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนอนามัยที่ท่านหรือผู้เกี่ยวข้อง ปฏิบัติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

บริการในชุมชน

- [1] การสำรวจชุมชน และครอบครัว
- [2] การลงทะเบียน
- [3] การคัดกรอง
- [4] บริการหลัก
- [5] การให้คำปรึกษา
- [6] บริการก่อนกลับบ้าน
- [7] บริการส่งต่อ
- [8] การเยี่ยมบ้าน
- [9] การประชุมทีม
- [10] กิจกรรมต่อเนื่อง
- [11] กิจกรรมในชุมชน
- [12] อื่นๆ ระบุ.....

บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนอนามัย

- [1] การสำรวจชุมชน และครอบครัว
- [2] การลงทะเบียน
- [3] การคัดกรอง
- [4] บริการหลัก
- [5] การให้คำปรึกษา
- [6] บริการก่อนกลับบ้าน
- [7] บริการส่งต่อ
- [8] การเยี่ยมบ้าน
- [9] การประชุมทีม
- [10] กิจกรรมต่อเนื่อง
- [11] กิจกรรมในชุมชน
- [12] อื่นๆ ระบุ.....

7.2 กรุณาเขียนผังงานลำดับขั้นตอนของการปฏิบัติในกระบวนการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนอนามัย ที่ท่านเลือกจากข้อ 7.1

บริการในชุมชน

1)

2)

3)

4)

5)

6)

7)

8)

บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีนอนามัย

1)

2)

3)

4)

5)

6)

7)

8)

7.3 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “สำรวจชุมชนและครอบครัว”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
<u>บริการในชุมชน</u> 1. การสำรวจชุมชนและครอบครัว กำหนดพื้นที่รับผิดชอบ ให้แก่เจ้าหน้าที่ใน ศสช. ศึกษาข้อมูลพฤติกรรม ของชุมชนและ ครอบครัว ประชุมวางแผนและ สร้างเครื่องมือ สำรวจข้อมูล วินิจฉัยปัญหาชุมชน และศักยภาพชุมชน ปกติ เสี่ยง ป่วยพิการ ด้อยโอกาส ส่งเสริม ส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟู ดูแลทางสังคม วางแผนการดูแล ปฏิบัติตามแผน ประเมินผล สำรวจครอบครัว ปีละครั้ง ท้องถิ่น ผู้นำ ท้องถิ่น อสม. ท้องถิ่นผู้นำ อสม.		

7.4 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ“กิจกรรมในชุมชน”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
<u>บริการในชุมชน</u> วินิจฉัยชุมชนในกระบวนการหลัก วางแผนการดูแล ข้อมูลจากการประชุม ประสานผู้เกี่ยวข้อง/ วิเคราะห์สาเหตุร่วมกัน ปฏิบัติตามแผนงาน ประเมินผลการดำเนินงาน สรุป/บันทึกรายงาน		

7.5 กรณารับความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “ให้คำปรึกษา”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการในชุมชน สำรวจปัญหา ผู้รับบริการที่ต้องได้รับคำปรึกษา จำแนกผู้รับบริการ พบแพทย์ วางแผนแก้ไขปัญหา ติดตาม		

7.6 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “ส่งต่อ”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการในชุมชน <pre>graph TD A[ผู้รับบริการที่ต้องส่งต่อไปรับบริการในสถานบริการระดับสูงขึ้น] --> B[ชี้แจงขั้นตอน] B --> C[ติดต่อประสานงาน] C --> D[ส่งต่อ] D --> E{ } E -- ถูกเงิน --> F[Admit] F --> G[ติดตามเยี่ยมที่ รพ.] E --> H[ลงทะเบียน ติดตามข้อมูล] H --> I{ } I -- ไม่มา --> J[เยี่ยมบ้านเพื่อหาสาเหตุ] I -- มา --> K[] H --> L[ไม่ Admit] L --> M[ตอบข้อมูลกลับ] M --> N[สรุปข้อมูลเสนอแพทย์เจ้าของคนไข้และเข้าที่ประชุมทีม] J --> N K --> N</pre> The flowchart describes the process of community service. It starts with a service recipient who needs to be referred to a higher-level service facility. The process involves explaining the steps, coordinating, and then referring. A decision point follows the referral: if the patient has money, they are admitted to the hospital and followed up there; if not, they are registered for follow-up. Another decision point follows registration: if the patient does not come, a home visit is conducted to find the cause; if they do come, the process continues. Both paths lead to summarizing the information and presenting it to the patient's doctor and the team meeting.		

7.7 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “เยี่ยมบ้าน”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่าน
 รับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการในชุมชน <pre>graph TD; A[ผู้รับบริการที่ต้องการบริการ เยี่ยมบ้าน] --> B[เตรียมข้อมูล]; B --> C[ประชุมทีมสุขภาพ]; C --> D[ลงเยี่ยมบ้าน]; D --> E[สรุปและบันทึกข้อมูลการเยี่ยม]; E --> F[ประชุมทีมสุขภาพ - ประเมินผล]; F --> G{ต้องการ บริการ}; G --> H[สิ้นสุดบริการ]; I[สหวิชาชีพ อื่น] --> G;</pre> The flowchart illustrates the home visit service process. It begins with a box labeled 'ผู้รับบริการที่ต้องการบริการ เยี่ยมบ้าน' (Service recipient requiring home visit). This leads to 'เตรียมข้อมูล' (Prepare information), then 'ประชุมทีมสุขภาพ' (Health team meeting), followed by 'ลงเยี่ยมบ้าน' (Go home visit), 'สรุปและบันทึกข้อมูลการเยี่ยม' (Summarize and record visit information), and 'ประชุมทีมสุขภาพ - ประเมินผล' (Health team meeting - evaluation). A decision diamond labeled 'ต้องการ บริการ' (Need service) follows. An arrow from 'สหวิชาชีพอื่น' (Other professionals) points to this diamond. If the answer is 'Yes', the process continues to 'สิ้นสุดบริการ' (End service). If 'No', the process loops back to 'ประชุมทีมสุขภาพ - ประเมินผล'.		

7.8 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “ลงทะเบียน/คัดกรอง”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่
ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
<u>บริการใน ศูนย์สุขภาพชุมชน</u> รับบัตรคิว ลงทะเบียน จำแนกประเภทผู้รับบริการ จำแนกสิทธิของผู้รับบริการ ผู้บริการได้รับ Family Folder, OPD Card รับบริการคัดกรอง ค้นหาความคาดหวัง ค้นหาปัญหา คัดกรองปัญหาทางกาย วัดสัญญาณชีพ ให้คำปรึกษาแนะนำ		

7.9 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “**บริการหลัก**”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนผังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการใน ศูนย์สุขภาพชุมชน ผู้รับบริการที่ได้รับการคัดกรองแล้ว บริการหลัก ส่งเสริมสุขภาพ ให้คำปรึกษา ตรวจรักษา ทันตกรรม ER ชั้นสูง ประเมินเพื่อรับบริการต่อ บริการก่อนกลับบ้าน (เงิน ขา FU) ส่งต่อ / เชื่อมบ้าน		

7.10 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “บริการก่อนกลับบ้าน”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่
ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนฟังก์งานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการใน ศูนย์สุขภาพชุมชน <pre>graph TD; A[บริการก่อนกลับบ้าน] --> B[ตรวจสอบการรับบริการ สนองความคาดหวัง]; B --> C{ต้องการ รับยา}; C -- ไม่มียา --> End1[]; C -- Yes --> D[รับยา]; D --> E{ต้องการ บริการต่อเนื่อง}; E -- Refer/ เยี่ยมบ้าน --> End2[]; E -- No --> F[F/U];</pre>		

7.11 กรณาระบุความคิดเห็นที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการ “ประชุมวางแผนและกิจกรรมต่อเนื่อง”ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ/เกี่ยวข้อง

[1] เห็นด้วย	[2] ไม่เห็นด้วย กรุณาเขียนฝังงานที่ท่านคิดว่าเหมาะสม	[3] ข้อเสนอแนะ
บริการใน ศูนย์สุขภาพชุมชน รวบรวมข้อมูลจากกิจกรรม บริการ/ชุมชน/ครอบครัว กำหนดเรื่อง/ประเด็น การประชุม ประชุม วางแผนการดำเนินงานขั้นต่อไป บันทึกเสนอผู้บริหาร		

ส่วนที่ 8 ทศนคติที่มีต่อปัจจัยความสัมฤทธิ์ผลของบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

8.1 กรุณาให้คะแนน “ระดับความสำคัญ” ของปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ที่มีความสำคัญต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการจาก ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ / เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง สำคัญอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่สำคัญเลย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผล		ระดับ ความสำคัญ 1 $\longrightarrow$ 7	หมายเหตุ
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และ วัสดุการติดต่อสื่อสาร		
2.	ความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และ มีความน่าเชื่อถือ		
3.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะบริการได้ทันที		
4.	สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงาน		
5.	ความมีอริยาไยไมตรี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ		
6.	ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ		
7.	ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกรับประกันในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัย รวมทั้งการรักษาความลับของผู้ป่วย		
8.	การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ		
9.	การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์		
10.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน		

ส่วนที่ 9 ประเมินความพึงพอใจโดยรวมต่อ บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

9.1 กรุณาให้คะแนน “ระดับความพึงพอใจ” ของปัจจัยต่างๆ ต่อไปนี้ที่มีความสำคัญต่อความสัมฤทธิ์ผลของบริการจาก ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ / เกี่ยวข้อง ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจเลย)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสัมฤทธิ์ผล		ระดับความ พึงพอใจ 1 → 7	หมายเหตุ
1.	ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และ วัสดุการติดต่อสื่อสาร		
2.	ความเชื่อมั่นวางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้และ มีความน่าเชื่อถือ		
3.	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะบริการได้ทันที		
4.	สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และ ทักษะในการปฏิบัติงาน		
5.	ความมีธรรมาจริยไมตรี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ		
6.	ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความน่าเชื่อถือ ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจของผู้ให้บริการ		
7.	ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตของผู้ป่วย หมายถึง ความรู้สึกรับประกันในความปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกละเลยอันตรายและข้อสงสัย รวมทั้งการรักษาความลับของผู้ป่วย		
8.	การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับการสะดวกในการติดต่อ		
9.	การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์		
10.	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการของตน		

ส่วนที่ 10.1 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.1.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความเป็นรูปธรรมของบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่าน
รับผิดชอบ ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย)

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความเป็นรูปธรรมของบริการ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	มีป้ายบอกชื่อหน่วยบริการที่ชัดเจน		
2.	บริเวณภายในและรอบนอกศูนย์ สะอาด สบายตา		
3.	มีสถานที่อำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ, เก้าอี้, พัดลม, น้ำดื่ม, ถังขยะ, ห้องน้ำ ฯลฯ อย่างเพียงพอ		
4.	มีสภาพเตียงสะอาด ไม่เก่าจนเกินไป		
5.	ห้องน้ำสะอาด ไม่มีกลิ่น		
6.	มีพื้นที่ให้บริการที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ		
7.	มีการทำความสะอาด บำรุงรักษาอุปกรณ์ / เครื่องมือทางการแพทย์อย่างสม่ำเสมอ		
8.	มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่เพียงพอ และพร้อมใช้		
9.	ห้องตรวจรักษามีความเป็นส่วนตัว		
10.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร ในกรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน		
11.	มีจำนวนแพทย์/เจ้าหน้าที่ฯ สำหรับให้บริการอย่างเพียงพอตลอดช่วงเวลาทำการ		
12.	มีการจัดเตรียมยานพาหนะอย่างเหมาะสมในการส่งต่อผู้ป่วย		
13.	มีเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เดินทางไปด้วยในระหว่างการส่งต่อผู้ป่วย		
14.	มีรูปภาพ ข้อความ หรือ ป้ายประกาศติดในบริเวณที่เห็นชัดเจน เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการทำให้สุขภาพแข็งแรงไม่เป็นโรค		
15.	มีแผ่นพับ อธิบายการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันรักษาโรค ภายในศูนย์ฯ		

ส่วนที่ 10.2 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.2.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความเชื่อมั่นวางใจได้” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความเชื่อมั่นวางใจได้		ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	สามารถรักษาผู้ป่วยที่เป็นโรคทั่วไปได้		
2.	สามารถดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังได้ เช่น โรคเบาหวาน โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง ฯลฯ		
3.	มีบริการส่งเสริมและป้องกันทางทันตกรรม		
4.	มีบริการรักษาและให้คำแนะนำด้านกายภาพบำบัด		
5.	มีบริการวางแผนคุมกำเนิด		
6.	มีบริการตรวจและดูแลสุขภาพของหญิงตั้งครรภ์		
7.	มีบริการดูแลสุขภาพเด็ก เช่น การฉีดวัคซีน การตรวจพัฒนาการ รวมถึงภาวะโภชนาการของเด็ก		
8.	มีการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาต่อที่โรงพยาบาล		
9.	มีบริการรักษาและดูแลผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน		
10.	มีบริการดูแลผู้สูงอายุ		
11.	สามารถรักษาผู้ป่วยให้หายเป็นปกติอย่างรวดเร็ว		
12.	สามารถดูแลรักษาผู้ป่วยแบบองค์รวม โดยสามารถตรวจโรคได้ครอบคลุมกว้างขวาง เป็นที่พึ่งของครอบครัวหรือชุมชน ได้อย่างรอบด้าน ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม		

ส่วนที่ 10.3 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.3.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การตอบสนองต่อผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 ➡ 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ศูนย์ฯมีการติดตามอย่างต่อเนื่องเมื่อผู้ป่วยไม่มาตามนัด		
2.	ผู้ป่วยแทบจะไม่ต้องรอก่อนพบแพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ)		
3.	สามารถส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว		
4.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ มีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยหรือกรณีผู้ป่วยขอความช่วยเหลือด้านสุขภาพ		
5.	ผู้ป่วยสามารถเรียกพบแพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) ได้ตลอดเวลา		

ส่วนที่ 10.4 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.4.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “สมรรถนะของผู้ให้บริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ สมรรถนะของผู้ให้บริการ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ มีความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการอย่างถูกต้องตามหลักการรักษาพยาบาล		
2.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ(หมอ) สามารถตรวจวินิจฉัยโรคอย่างถูกต้อง		
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ สามารถใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ได้อย่างถูกต้อง		
4.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ(หมอ) มีเชี่ยวชาญในการรักษาโรคให้หายขาด หรือทุเลาจากอาการของโรคได้		
5.	เจ้าหน้าที่ฯ ให้คำแนะนำเรื่องการไข้ยา และการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็นอย่างชัดเจน		
6.	เจ้าหน้าที่ฯ เขียนคำอธิบายการไข้ยาที่ฉลากยาทุกครั้ง		

ส่วนที่ 10.5 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมีอัธยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.5.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความมีอัธยาศัยไมตรี” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความมีอัธยาศัยไมตรี		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ สนใจ เอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี		
2.	เจ้าหน้าที่ฯ พุดคุยกับผู้ป่วย อย่างสุภาพ ชุ่มชื้นแจ่มใส		
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) ให้ความสนใจ และมีเวลาให้เวลารับฟังผู้ป่วย		
4.	บรรยากาศการตรวจไม่รีบร้อนจนเกินไป		

ส่วนที่ 10.6 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.6.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความน่าเชื่อถือ” ของผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความน่าเชื่อถือ		ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ ให้บริการกับผู้ป่วยทุกคนตามลำดับก่อนหลังที่มาใช้บริการ (ตามหนักเบาได้เมื่อจำเป็น)		
2.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) คุยดีกับผู้ป่วยทุกคนไม่ว่ารวยหรือจน		
3.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ฯ (หมอ) เปิดโอกาสให้คนไข้ถามโรคที่เป็นและเจ้าหน้าที่ฯ อธิบายให้เข้าใจ		

ส่วนที่ 10.7 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตผู้ป่วย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.7.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตผู้ป่วย” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตผู้ป่วย		ระดับความเห็น ด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	แพทย์ / เจ้าหน้าที่ที่รักษาความลับของผู้ป่วยเป็นอย่างดี เช่น ประวัติกการรักษาพยาบาล		
2.	ยาที่ใช้ในการรักษามีคุณภาพ		
3.	สามารถรักษาพยาบาลโรคทั่วไปและโรคเรื้อรังได้ และส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาที่โรงพยาบาลได้ในกรณีฉุกเฉิน		
4.	ทุกครั้งที่ผู้ป่วยหรือคนในครอบครัวป่วยหรือต้องการบริการสุขภาพ ท่านจะนึกถึงบริการศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นแห่งแรก		
5.	ทุกครั้งที่ผู้ป่วยหรือคนในครอบครัวป่วยหรือต้องการบริการสุขภาพ ท่านจะมาใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นแห่งแรก		
6.	ประวัติกการรักษาของผู้ป่วยไม่มีการสูญหาย		
7.	ไม่มีความเสี่ยงจากการรักษาพยาบาล เช่น การให้ยาผิด การวินิจฉัยโรคผิดพลาด การรักษาผิดวิธี		
8.	ผู้ป่วยรู้สึกปลอดภัยเมื่อมารับบริการที่ศูนย์ฯ กรณีเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เกิดเพลิงไหม้ ไฟดับ น้ำท่วม		

ส่วนที่ 10.8 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.8.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การเข้าถึงบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การเข้าถึงบริการ		ระดับความเห็น ด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ขั้นตอนการรับบริการมีความสะดวก		
2.	มีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการรักษาตลอดช่วงเวลาทำการ		
3.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพ การส่งเสริม และ ป้องกันโรคต่างๆ ตลอดช่วงเวลาทำการที่ศูนย์ฯ		
4.	มีเจ้าหน้าที่จากศูนย์ฯ มาให้คำแนะนำการส่งเสริมสุขภาพและดูแลรักษาพยาบาลท่านถึงบ้าน อย่างสม่ำเสมอ		
5.	มีช่วงเวลาในการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของชาวบ้าน		
6.	ในการเดินทางมาใช้บริการที่ ศูนย์ฯ ในแต่ละครั้งของชาวบ้านส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย		
ข้อเสนอแนะ (กรุณาให้คะแนนระดับความคิดเห็นที่ควรจะมี)			
7.	มีช่องทางให้คำปรึกษาและแนะนำด้านสุขภาพ เช่น ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือทางไปรษณีย์		
8.	มีหน่วยแพทย์เคลื่อนที่จากโรงพยาบาลอำเภอหรือโรงพยาบาลจังหวัด มาให้บริการ		

10.8.2 ท่านคิดว่าผู้ป่วยมีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยหรือไม่

[1] สะดวก

[2] ไม่สะดวก

10.8.3 ท่านคิดว่าผู้ป่วยใช้ระยะเวลาในการเดินทางระหว่างบ้าน ไปถึงศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย เป็นเวลาเท่าไร

- [1] น้อยกว่า 15 นาที
- [2] 15-20 นาที
- [3] 20-25 นาที
- [4] 25-30นาที
- [5] มากกว่า 30 นาที
- [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

10.8.4 ผู้ป่วยเดินทางไปศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย โดยวิธี

- [1] เดินไป
- [2] จักรยาน
- [3] จักรยานยนต์
- [4] รถประจำทาง
- [5] รถยนต์ส่วนตัว
- [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 10.9 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.9.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การติดต่อสื่อสาร” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่านรับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การติดต่อสื่อสาร		ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	รูปแบบของแผ่นพับและป้ายประกาศที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและ รักษาโรคมีความน่าสนใจ		
2.	ชาวบ้านได้รับข่าวสารด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกัน โรคจากสื่อ ต่างๆอย่างสม่ำเสมอ		
3.	เจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ ผู้นำชุมชน หรือ อสม.ไปให้ข้อมูลข่าวสารด้านการ ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคถึงบ้านชาวบ้านอย่างสม่ำเสมอ		
4.	การให้ข้อมูล ข่าวสารด้านการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และ สิทธิ การรักษาพยาบาล ชัดเจน เข้าใจง่าย		
5.	ชาวบ้านสามารถนำข้อมูลไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้องจากข่าวสารที่ได้รับ เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ เช่น การฉีดวัคซีน การออกกำลังกาย การ ป้องกันโรคระบาด		

10.9.2 ในศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัยของท่าน มีกล่องแสดงความคิดเห็นหรือไม่

- [1] มี ตั้งไว้ที่.....
- [2] ไม่มี

10.9.3 กรุณาระบุ สื่อหรือบุคคล ที่ชาวบ้านได้รับ ข้อมูลข่าวสารมากที่สุดตามลำดับ 3 ลำดับแรกเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ

ประเภท	เอ่ยเอง	ความถี่ที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร (ครั้ง / เดือน)	ความคิดเห็นเพิ่มเติม
1.เจ้าหน้าที่สาธารณสุข			
2..อสม. / ผู้นำหมู่บ้าน			
3. สิ่งพิมพ์			
4. วิทยุ / โทรทัศน์			
5. เพื่อนบ้าน			
6. หอกระจายข่าว			
7. เครื่องกระจายเสียง			
8. คนในครอบครัว			
9.อื่นๆ โปรดระบุ.....			

10.9.4 ปัจจุบันในชุมชนของท่านมีกิจกรรมการออกกำลังกายแบบใดบ้าง

ประเภท	1. เอ่ยเป็นชื่อแรก	2. เอ่ยเอง	ความถี่ (ครั้ง/สัปดาห์)
วิ่ง			
ตะกร้อ			
เดินแอโรบิก			
รำกระบอง			
เปตอง			
ฟุตบอล			
รำโปงลาง			
รำมวยจีน			
อื่นๆ โปรดระบุ.....			

10.9.5 ท่านคิดว่า ใครเป็นผู้ชักชวน ชาวบ้านเข้าร่วมกิจกรรมการออกกำลังกาย

- [1] เพื่อนชักชวน
- [2] ผู้นำ / อสม. / เจ้าหน้าที่ ชักชวน
- [3] คนในครอบครัวชักชวน
- [4] อื่นๆ โปรดระบุ.....

10.9.6 การออกกำลังกายแบบใดที่ท่านคิดว่าชาวบ้านสนใจและอยากให้มีในพื้นที่แถวบ้าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [1] วิ่ง
- [2] ตะกร้อ
- [3] เดินแอโรบิก
- [4] รำกระบอง
- [5] เปตอง
- [6] ฟุตบอล
- [7] รำโปงลาง
- [8] รำมวยจีน
- [9] อื่นๆ โปรดระบุ.....

10.9.7 อะไรที่เป็นสิ่งจูงใจให้ชาวบ้านเข้าร่วมในกิจกรรมการออกกำลังกาย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- [1] มีการแข่งขัน / เกมสัการละเล่น
- [2] มีการจัดเลี้ยงหลังออกกำลังกาย
- [3] มีการร้องเพลง
- [4] มีรถรับส่ง
- [5] แจกอุปกรณ์กีฬาเช่น เสื้อยืด รองเท้า
- [6] อื่นๆ โปรดระบุ.....

10.9.8 กิจกรรมและการอบรมเรื่องสุขภาพ สาธารณสุขและกิจกรรมอื่นๆที่อยากให้มีในชุมชน

1.
2.

ส่วนที่ 10.10 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย

10.10.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ

ความคิดเห็นที่มีต่อ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ		ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ รู้จักผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยเป็นอย่างดี		
2.	เจ้าหน้าที่ รู้จักชุมชนที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่เป็นอย่างดี		
3.	เจ้าหน้าที่ฯ จำประวัติการเจ็บป่วยของผู้ป่วยและสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วย ได้เป็นอย่างดี		
4.	ท่าทางและการพูดคุยของเจ้าหน้าที่ฯทำให้ผู้ป่วยสบายใจและไว้วางใจ		
5.	เจ้าหน้าที่ฯ ไปเยี่ยมบ้านผู้ป่วยอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเจ็บป่วย		
6.	เจ้าหน้าที่ฯ ไปเยี่ยมชุมชนเป็นประจำ		
7.	เจ้าหน้าที่ฯ เป็นที่ปรึกษาได้ทุกเรื่องหรือมีปัญหาอะไรสามารถพูดคุยซักถามได้		

ส่วนที่ 11 ทศนคติอื่น ๆ ที่มีต่อความพึงพอใจที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน/ สถานีอนามัย

- 11.1 จำนวนครั้งที่มีการส่งต่อผู้ป่วยเฉลี่ย.....ครั้ง/เดือน
- 6.1.1 กรุณาระบุโรคที่มีการส่งต่อมากที่สุด 5 อันดับแรก และ จำนวนครั้งที่ส่งต่อ (ครั้ง/เดือน)
- 1).....

จำนวนครั้งที่ส่งต่อ.....ครั้ง/เดือน
- 2).....

จำนวนครั้งที่ส่งต่อ.....ครั้ง/เดือน
- 3).....

จำนวนครั้งที่ส่งต่อ.....ครั้ง/เดือน
- 4).....

จำนวนครั้งที่ส่งต่อ.....ครั้ง/เดือน
- 5).....

จำนวนครั้งที่ส่งต่อ.....ครั้ง/เดือน

- 11.2 ศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ) มียานพาหนะในการส่งต่อผู้ป่วย
- [1] ไม่มี

[2] มีรถยนต์ รถกระบะ รถพยาบาล
- [3] มีมอเตอร์ไซด์

[4] มีรถพยาบาล

- 11.3 ศูนย์สุขภาพชุมชน(หน่วยบริการปฐมภูมิ) มีอุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร อะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- [1] โทรศัพท์

[2] แฟกซ์
- [3] Internet

[4] วิทยุสื่อสาร
- [๕] อื่นๆ โปรดระบุ.....

5]

- 11.4 มีระบบข้อมูลข่าวสารการส่งต่อระหว่าง ศูนย์ฯ และ โรงพยาบาล
- [๕] มี

[2] ไม่มี
- 1]

- 11.5 ระดับความพึงพอใจที่มีผลต่อปัจจัย “การมีส่วนร่วมของประชาชน” ของศูนย์สุขภาพชุมชน (หน่วยบริการปฐมภูมิ)

ความคิดเห็นที่มีต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชน		ระดับความ เห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	ท่านคิดว่าชาวบ้านมีส่วนร่วมการส่งเสริมสุขภาพในชุมชน		
2.	ท่านคิดว่าชาวบ้านมีส่วนร่วมการส่งเสริมสุขภาพในครอบครัว		
3.	ชาวบ้านมีช่องทางที่จะเสนอความต้องการและข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์ฯ		
4.	ท่านรู้สึกว่าการมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ เช่น การบริจาคเงินเพื่อซื้ออุปกรณ์ ต่างๆ การร่วมแรงกันพัฒนารอบๆศูนย์ฯ		
5.	ท่านคิดว่าทุกๆ คนในชุมชนมีส่วนร่วมในการส่งเสริมสุขภาพ		

- 11.6 มีการแยกขยะติดเชื้อ / ไม่ติดเชื้อ และมีวิธีกำจัดขยะที่ถูกต้องตามหลัก IC
- [1] มี

[2] ไม่มี

ส่วนที่ 12 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของครัวเรือน

12.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย)

ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข		ไม่เคย ปฏิบัติ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	การให้ความรู้เรื่องการป้องกันอุบัติเหตุและอุบัติภัย			
2.	การให้ความรู้เรื่องการกำจัดลูกน้ำในภาชนะที่มีน้ำขัง			
3.	การให้ความรู้เรื่องการดื่มน้ำสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการของร่างกาย			
4.	การให้ความรู้เรื่องการใช้ส้วมอย่างถูกสุขลักษณะ			
5.	การให้ความรู้เรื่องการจัดบ้านเรือนสะอาด เป็นระเบียบ ถูกสุขลักษณะ และการ กำจัดขยะมูลฝอยที่ถูกสุขลักษณะ			
6.	การให้ความรู้เรื่องการป้องกันมลพิษทางเสียง อากาศ น้ำ สิ่งปฏิกูลและสารพิษ			
7.	การให้ความรู้เรื่องการกินอาหารที่ทำให้สุกด้วยความร้อน			
8.	การให้ความรู้เรื่องการกินอาหารที่มีคุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ถูกหลักอนามัย			
9.	การให้ความรู้เรื่องการบริหารโรคสารไอโอดีน เช่น เกลือ			
10.	การให้ความรู้เรื่องการใช้ยาที่ถูกต้องเหมาะสม			
11.	การให้ความรู้เรื่องการดูแลรักษาช่องปาก / ฟัน และเหงือกที่ถูกต้อง			
12.	การให้ความรู้เรื่องการป้องกันโรคติดต่อ			
13.	การให้ความรู้เรื่องการดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย			
14.	ได้รับการเยี่ยมบ้านจากเจ้าหน้าที่เพื่อประเมินสภาวะพื้นฐานด้านสุขภาพและ ดูแลต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง			
15.	การให้ความรู้เรื่องการนำสุนัขเลี้ยงไปรับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า			
16.	การให้ความรู้เรื่องโทษของสารเสพติด เช่น ยาบ้า หรือสารระเหย			
17.	การได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ในกลุ่มอายุ 20 – 59 ปี			
18.	การได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์ในกลุ่มอายุ 60 ปี ขึ้นไป			
19.	การให้ความรู้และให้บริการคุมกำเนิด ในคู่สมรสที่ภรรยาอายุ 15 – 44 ปี			
20.	การได้รับคำแนะนำเรื่องการดูแลให้ความช่วยเหลือจากคนในครอบครัวแก่ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส			
21.	การให้การดูแลและให้ความรู้แก่หญิงตั้งครรภ์ก่อนและหลังคลอด			
22.	การได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ฯ แก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
23.	การได้รับการฉีดวัคซีนครบตามตารางสร้างเสริมภูมิคุ้มกันแก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
24.	การได้รับการตรวจพัฒนาการ แก่เด็กแรกเกิด-5ปี			
25.	การให้ความรู้แก่มารดาเรื่องการให้นมแม่อย่างเดียวก แก่เด็กแรกเกิดอย่างน้อย 4 เดือนแรกติดต่อกัน			
26.	การได้รับการตรวจสุขภาพเหงือกและฟัน แก่เด็กอายุ 1 – 5 ปี			

ส่วนที่ 13 การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของชุมชน

13.1 กรุณาให้คะแนนระดับของความเห็นด้วยต่อ “การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข” ของศูนย์สุขภาพชุมชน / สถานีอนามัย ที่ท่าน
รับผิดชอบ ตั้งแต่ 7 ถึง 1 (โดยที่ 7 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยเลย)

ความคิดเห็นที่มีต่อ การบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข		ไม่เคย ปฏิบัติ	ระดับ ความเห็นด้วย 1 → 7	ความคิดเห็น เพิ่มเติม
1.	เจ้าหน้าที่ฯ มีการประชุมกับผู้นำชุมชนและชาวบ้าน เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาสุขภาพในชุมชน			
2.	เจ้าหน้าที่ฯ รู้ปัญหาสุขภาพและมีแผนแก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน			
3.	เจ้าหน้าที่ฯ สามารถประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อระดมทุนสนับสนุนกิจกรรมสาธารณสุข			
4.	เจ้าหน้าที่ฯ ทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพร่วมกับชุมชนเป็นประจำ			
5.	เจ้าหน้าที่ฯ ทำกิจกรรมสาธารณะร่วมกับชุมชนเป็นประจำ เช่นการส่งเสริมอาชีพ			
6.	ชุมชนมีอาสาสมัครด้านสาธารณสุข ปฏิบัติงานและประสานงาน อย่างเพียงพอ			
7.	อสม. มีศักยภาพในการดำเนินงานสร้างสุขภาพของชุมชน			
8.	ผู้สูงอายุหรือกลุ่มอายุอื่น ๆ มีการรวมกลุ่ม เพื่อร่วมกิจกรรมด้านสุขภาพในชุมชน เช่น การออกกำลังกาย และอื่น ๆ			
9.	เด็กนักเรียนอายุ 6 – 12 ปี มีฟันถาวรผุ และได้รับการแก้ไข			
10.	เด็กนักเรียนอายุ 6 – 12 ปี ได้รับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคตามเกณฑ์			
11.	เด็กนักเรียน อายุ 6 – 19 ปี ได้รับการตรวจสุขภาพตามเกณฑ์			

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....