



# เครื่องชี้วัดคุณภาพ



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน): 2021

## เครื่องชี้วัดคุณภาพ

เครื่องมือหรือสถิติที่ใช้ วัด คัดกรอง หรือส่งสัญญาณในการเฝ้าติดตาม ประเมิน และปรับปรุงคุณภาพบริการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย บริการสนับสนุน และการทำงานขององค์กรที่มีผลต่อผู้ป่วย



# ค่าของตัวชี้วัด

แสดงเป็นตัวเลขในลักษณะของ :

- ร้อยละ (Percentage)
- อัตราส่วน (Ratio)
- อัตรา (Rate)
- สัดส่วน (Proportion)
- จำนวน (Number)
- ค่าเฉลี่ย (Average or Mean)



## การคัดเลือกเครื่องวัด

- วัดได้ง่าย ไม่เป็นภาระ
- วัดสิ่งสำคัญ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง
- การวัดไม่เน้นความถูกต้องเหมือนงานวิจัย



## การกำหนดตัวชี้วัด



ตัวชี้วัดที่ดี : ต้องวัดง่าย ไม่เป็นภาระ ไวต่อความเปลี่ยนแปลง

## ตัวอย่างเครื่องชี้วัด

ชื่อตัวชี้วัด: การเข้าถึงอุปกรณ์ของช่าง

วัตถุประสงค์สำคัญ: ประเมินการเข้าถึงอุปกรณ์ที่ได้รับการแจ้งซ่อมภายในเวลาที่กำหนด

ประเภทตัวชี้วัด: กระบวนการ

สูตร

แหล่งข้อมูล ใบแจ้งซ่อม แบบบันทึก ฝ่ายช่าง

$$\frac{\text{เรื่องรับแจ้งที่เข้าถึงภายใน 15 นาที ใน 1 เดือน} \times 100}{\text{เรื่องรับแจ้งทั้งหมดใน 1 เดือน}}$$

## จุดอ่อนที่พบบ่อย

- ไม่เข้าใจนิยาม ความสำคัญ
- ไม่ตอบประเด็นสำคัญคุณภาพ
- วิธีการเก็บขาดความน่าเชื่อถือ
- เก็บแล้วขาดการวิเคราะห์
- บางครั้งเน้นปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ ขาดผลลัพธ์



## กิจกรรมที่ 4 การกำหนดตัวชี้วัด

ขอให้กลุ่มร่วมกันกำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพของหน่วยงานที่กลุ่มรับผิดชอบโดยใช้เป้าหมาย/ประเด็นคุณภาพที่สำคัญในกิจกรรมที่ 1 มากำหนดเครื่องชี้วัดคุณภาพกลุ่มละ 1 ตัวชี้วัด

- ประเด็นคุณภาพ .....
- ชื่อตัวชี้วัด .....
- วัตถุประสงค์สำคัญ .....
- ประเภทตัวชี้วัด .....
- สูตรคำนวณ .....
- แหล่งข้อมูล .....



# ตัวชี้วัดของหน่วยงาน

Purpose

Process

Performance

ตัวอย่างการกำหนดตัวชี้วัด : งานรักษาความปลอดภัย

ประเด็นคุณภาพ	ตัวชี้วัด
• ความปลอดภัย	• จำนวนครั้งที่ทรัพย์สินสูญหาย • จำนวนครั้งที่มีการทำร้ายร่างกาย • จำนวนครั้งที่มียุบัติเหตุรถเฉี่ยวชน
• ความสะดวก	• จำนวนครั้งที่มีการร้องเรียนเรื่องสถานที่จอดรถ

ตัวชี้วัดที่ดี : ต้องสะท้อนประเด็นคุณภาพที่สำคัญในเป้าหมาย วัดง่าย ไม่เป็นภาระ  
ไวต่อความเปลี่ยนแปลง