

รายงานการประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน
ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)



โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

ประจำปีงบประมาณ 2560

| วัตถุประสงค์การจัดตั้ง | ข้อมูลพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 |
|--|---|
| 1. ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพตามมาตรฐานทางการแพทย์ | งบประมาณ 29.17 ล้านบาท รายได้ 1,507.77 ล้านบาท |
| 2. ดำเนินการด้านเวชศาสตร์การป้องกัน ส่งเสริมและสนับสนุน การสาธารณสุข โดยคำนึงถึงนโยบายของรัฐในเรื่องดังกล่าวด้วย | เงินทุนสะสม 700.67 ล้านบาท |
| 3. ดำเนินกิจการอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และความต้องการของชุมชน | อัตรากำลัง (1,508 /1,323) คน (กรอบ/บรรจุจริง) |
| ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2560 | |

คณะกรรมการองค์การมหาชน (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560)

| | | วันที่ได้รับแต่งตั้ง | วันที่หมดวาระ |
|--------------------------|---|----------------------|-------------------|
| ประธานกรรมการ | 1. นายมานิต ชีระตันติกานนท์ | 21 มิถุนายน 2559 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| กรรมการโดย ตำแหน่ง | 2. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข | - | - |
| | 3. ผู้ว่าราชการจังหวัดสมุทรสาคร | - | - |
| | 4. นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร | - | - |
| กรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิ | 5. นายกิตติศักดิ์ ล้าเลิศเรืองไกร ด้านการบริหาร | 25 พฤศจิกายน 2557 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| | 6. นายสุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย ด้านการสาธารณสุข | 28 กุมภาพันธ์ 2560 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| | 7. นางสาววันเพ็ญ หาญญานันท์ (ขอลาออก และอยู่ระหว่างการสรรหา) | 25 พฤศจิกายน 2557 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| กรรมการ ผู้แทนชุมชน | 8. นายธีระชัย บุญอารีย์ | 25 พฤศจิกายน 2557 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| | 9. นางประเสริฐศรี มังกรศักดิ์สิทธิ์ | 25 พฤศจิกายน 2557 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| | 10. นายชัชวาล เตละวาณิชย์ | 25 พฤศจิกายน 2557 | 25 พฤศจิกายน 2561 |
| กรรมการและ เลขานุการ | 11. นายพรเทพ พงศ์ทวีกร ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว | 1 พฤศจิกายน 2558 | 31 ตุลาคม 2562 |

วิสัยทัศน์

เป็นโรงพยาบาลชั้นนำระดับนานาชาติ : To be the international first class hospital

แบบประเมินองค์การมหาชนและผู้อำนวยการองค์การมหาชน
ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน)

| องค์การมหาชน | Function Base | Agenda Base | Area Base | Innovation Base | Potential Base | สรุปผลประเมินองค์กร | คะแนน ITA* |
|----------------------------------|-------------------|-------------------|-----------|-------------------|-------------------|-------------------------|------------|
| โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) | สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | - | สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | ระดับคุณภาพ ● (ระดับ 1) | 89.95 |

| ผู้อำนวยการองค์การมหาชน | ผลการปฏิบัติงาน (สัญญาจ้าง/ผลการประเมินองค์กร/งานที่คณะกรรมการมอบหมาย) | สมรรถนะ | สรุปผลประเมินผู้อำนวยการ |
|-------------------------|--|-------------------|--------------------------|
| นายพรเทพ พงศ์ทวีกร | สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | ระดับคุณภาพ ● (ระดับ 2) |

- ผลประเมินรายองค์ประกอบ
- หมายถึง ผลดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินสูงกว่าร้อยละ 67)
 - ◎ หมายถึง ผลดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินอยู่ระหว่างร้อยละ 50 – 67)
 - หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ร้อยละตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินต่ำกว่าร้อยละ 50)

- สรุปผลประเมินภาพรวม
- หมายถึง ระดับคุณภาพ** เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมาย ทุกองค์ประกอบที่ประเมิน
 - ◎ หมายถึง ระดับมาตรฐาน เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับสูงกว่าเป้าหมายไม่ครบทุกองค์ประกอบที่ประเมิน แต่ไม่มีองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งได้รับการประเมินในระดับต่ำกว่าเป้าหมาย
 - หมายถึง ระดับต้องปรับปรุง เป็นองค์การมหาชนที่มีผลการดำเนินงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าเป้าหมายในองค์ประกอบในองค์ประกอบหนึ่ง (แม้ว่าจะได้รับการประเมินในองค์ประกอบอื่นในระดับเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย)

หมายเหตุ

*ITA : Integrity and Transparency Assessment หรือ ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน ประเมินโดย สำนักงาน ป.ป.ช.

**ระดับคุณภาพ

| | |
|---------|--|
| ระดับ 1 | - องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area ร้อยละ 80 ขึ้นไป - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100 |
| ระดับ 2 | - องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินร้อยละ 100 |
| ระดับ 3 | - องค์การมหาชนมีการกำหนดตัวชี้วัดประเภทผลลัพธ์ ในองค์ประกอบ Function / Agenda / Area น้อยกว่าร้อยละ 80 - มีผลการประเมินสูงกว่าเป้าหมายทุกองค์ประกอบ - มีตัวชี้วัดที่ผ่านการประเมินน้อยกว่าร้อยละ 100 |

ส่วนที่ 1 : รายละเอียดการประเมินองค์กร

| Function Base | Agenda Base | Area Base | Innovation Base | Potential Base | สรุปผลประเมิน องค์กร | คะแนน ITA |
|-------------------|-------------------|-----------|-------------------|-------------------|----------------------|-----------|
| สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | - | สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | ระดับคุณภาพ ● | 89.95 |

| องค์ประกอบ การประเมิน | ประเด็นการประเมิน | เป้าหมาย | ผลการ ดำเนินงาน | ผล ประเมิน | สรุปผล ประเมิน |
|-----------------------|---|--|--|------------|------------------|
| 1. Function Base | 1.1 อัตราตายของทารกแรกเกิด อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 28 วัน | ไม่เกิน 3.57 คน ต่อพันทารกเกิดมีชีพ | ไม่เกิน 3.07 คน ต่อพันทารกเกิดมีชีพ | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |
| | 1.2 ร้อยละของผู้ป่วยตาบอดจาก ต้อกระจก (Blinding Cataract) ได้รับการผ่าตัดภายใน 30 วัน | ร้อยละ 76 | ร้อยละ 76.05 | ● | |
| | 1.3 อัตราความสำเร็จของการเปิด หลอดเลือดสมองได้ในผู้ป่วย หลอดเลือดสมองตีบเฉียบพลัน | ร้อยละ 76.47 | ร้อยละ 94.44 | ● | |
| | 1.4 อัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยโรค หลอดเลือดหัวใจ (Acute Myocardial Infarction (AMI)) | | | | |
| | 1.4.1 ในเขตโรงพยาบาลบ้านแพ้ว | ร้อยละ 10 | ร้อยละ 9.6 | ● | |
| | 1.4.2 นอกเขตโรงพยาบาลบ้านแพ้ว | ร้อยละ 16.11 | ร้อยละ 6.25 | ● | |
| 2. Agenda Base | 2.1 การสร้างความรับรู้ความเข้าใจแก่ ประชาชน | | | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |
| | 2.1.1 ร้อยละการดำเนินการตาม แผนการสร้างความรู้ความ เข้าใจแก่ประชาชน | ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ● | |
| | 2.1.2 ร้อยละการชี้แจงประเด็น สำคัญที่ทันต่อสถานการณ์ | ร้อยละ 100 | ไม่มีประเด็นสำคัญต้อง ชี้แจง | ● | |
| 3. Area Base | ไม่มีตัวชี้วัด | - | - | - | - |
| 4. Innovation Base | 4.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจ ความพึงพอใจและพัฒนาการ ให้บริการ | ร้อยละ 80 และองค์การมหาชนเสนอ รายงานผลการปรับปรุงงาน ตามผลการสำรวจของ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อ คณะกรรมการองค์การมหาชน ภายในปีงบประมาณ 2560 | ร้อยละ 80.52 และรายงานผลการปรับปรุงงาน ตามผลการสำรวจฯ ต่อ คณะกรรมการในการประชุม ครั้งที่ 8/2560 วันที่ 31 สิงหาคม 2560 | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |

| องค์ประกอบ การประเมิน | ประเด็นการประเมิน | เป้าหมาย | ผลการ ดำเนินงาน | ผล ประเมิน | สรุปผล ประเมิน |
|--------------------------|---|--|---|---------------|---------------------|
| | 4.2 ประสิทธิภาพการเบิกจ่าย งบประมาณ | ร้อยละ 96 | ร้อยละ 100 | ● | |
| | 4.3 การกำกับดูแลกิจการของ คณะกรรมการองค์การมหาชน | คะแนนประเมิน ตั้งแต่ 4.0000 ขึ้นไป | ระดับคะแนน 4.6750 | ● | |
| | 4.4 ข้อเสนอการพัฒนาศีด ความสามารถของหน่วยงาน | เรื่อง ระยะเวลาเฉลี่ย การให้บริการ | นำระบบการลงทะเบียน ด้วยตนเอง มาใช้สำหรับ การลงทะเบียนของ ผู้ป่วยนัดหมาย ทำให้ ระยะเวลารอคอยลดลง 3.57 นาที/คน | ● | |
| 5. Potential Base | 5.1 การจัดทำและดำเนินการตาม แผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ | ดำเนินการตามแผนการ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ ร้อยละ 100 | ร้อยละ 100 | ● | สูงกว่า เป้าหมาย |

ผลประเมินรายตัวชี้วัด ● หมายถึง ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมาย (ผ่าน)
○ หมายถึง ผลดำเนินงานต่ำกว่าเป้าหมาย (ไม่ผ่าน)

ส่วนที่ 2 : รายละเอียดการประเมินผู้อำนวยการ : นายพรเทพ พงศ์ทวีกร
ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560

| ผลการปฏิบัติงาน (สัญญาจ้าง ผลการประเมินองค์กร งานที่คณะกรรมการมอบหมาย) | สมรรถนะ | สรุปผล ประเมินผู้อำนวยการ |
|---|----------------------|------------------------------|
| สูงกว่าเป้าหมาย ● | สูงกว่าเป้าหมาย ● | ระดับคุณภาพ ● |

| องค์ประกอบ การประเมิน | ประเด็นการประเมิน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ผล ประเมิน | สรุปผลประเมิน |
|---|--|------------------------------|----------------------------|---------------|-----------------|
| 2.1 ผลงานของผู้บริหารองค์การมหาชน (Performance) | | | | | |
| 2.1.1 สัญญาจ้างผู้อำนวยการ องค์การมหาชน | 1) ร้อยละการดำเนินงานตามแผนการ ปฏิบัติงานประจำปี | ร้อยละ 80 | ร้อยละ 91.51 | ● | สูงกว่าเป้าหมาย |
| | 2) การบริหารการเงินของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยรวม ให้มีรายได้ไม่ต่ำกว่ารายจ่าย | สำเร็จ | สำเร็จ | ● | |
| 2.1.2 ผลการประเมินองค์กร | 3) การดำเนินการตามตัวชี้วัดสำนักงาน ก.พ.ร. | ระดับมาตรฐาน | ระดับคุณภาพ | ● | |
| 2.1.3 งานอื่นๆ ที่คณะกรรมการ มอบหมาย | 4) การดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค แก่ประชากรอำเภอบ้านแพ้ว ร่วมกับ หน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ | สำเร็จ | สำเร็จ | ● | |
| | 5) การก่อสร้างอาคารโรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว แล้วเสร็จตามสัญญาจ้าง | สำเร็จ | สำเร็จ | ● | |
| 2.2 สมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารองค์การมหาชน (Competency) | | | | | |
| 2.2.1 สมรรถนะทางการบริหาร ของผู้บริหารองค์การ มหาชน | 1) ภาวะผู้นำ | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | สูงกว่าเป้าหมาย |
| | 2) วิสัยทัศน์ | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | |
| | 3) การวางกลยุทธ์ขององค์กร | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | |
| | 4) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | |
| | 5) การควบคุมตนเอง | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | |
| | 6) การสอนงานและการมอบหมายงาน | ระดับ 2 เป็นไปตามเป้าหมาย | ระดับ 3 สูงกว่าเป้าหมาย | ● | |

สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยครอบคลุมการให้บริการทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลบ้านแพ้ว โดยนำ Program EMR soft (Electronic medical record) ใช้ในการดูแลผู้ป่วยทั้งระบบ ส่งผลให้ได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และครบถ้วนมากขึ้น และนำข้อมูลดังกล่าวไปทำแผนการพัฒนากระบวนการจัดการในหลาย ๆ ด้าน เช่น การลดระยะเวลาการรอคอยในการให้บริการ รวมถึงมีการใช้ระบบ SAP มาช่วยในการบริหารงานคลังยา คลังเวชภัณฑ์ การพัสดุ การเงินการบัญชี และสิทธิประโยชน์ เป็นต้น
- เพิ่มความยืดหยุ่นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการปรับปรุงระบบบัญชีเงินเดือน และค่าตอบแทนของบุคลากรแบบใหม่ ให้สอดคล้องนโยบายภาครัฐ และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในตลาดแรงงานเปิด บางสาขาวิชาชีพ มีการจ่ายค่าตอบแทนตามจำนวนผลงาน (Work load / Performance Pay) เช่น แพทย์ เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหาร โดยการลดพันธนาการของระบบราชการ และเน้นการพึ่งพาตนเอง โดยสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นใหม่ เพื่อให้เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในระดับสากลมากขึ้น ไม่ยึดถือตำแหน่ง แต่ยึดถือความรับผิดชอบเป็นสำคัญ และพัฒนาระบบบริการแบบ Service Mind ผู้นำองค์กรระดับหัวหน้างาน ต้องทำตัวเป็นตัวอย่าง เน้นลูกค้า ผู้รับบริการเป็นสำคัญ เน้นความซื่อสัตย์ นับถือความดี ความมีประสิทธิภาพของคน
- ลดภาระด้านงบประมาณของหน่วยงานส่วนกลาง บริหารด้วยเงินรายได้ของหน่วยงาน รวมทั้งรับผิดชอบค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการ ตลอดจนค่าเช่าต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่
- เพิ่มความรับผิดชอบต่อที่โรงพยาบาลและกรรมการบริหารมีต่อสาธารณะได้อย่างชัดเจน โดยเน้นการจัดระบบการทำงานที่โปร่งใส และสามารถ ตรวจสอบได้ เช่น การจัดซื้อที่มีการแสดงข้อมูลผ่านระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (ระบบ e-GP) ของกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, website ประชากรากลางของโรงพยาบาล เพื่อป้องกันการทุจริต ในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
- เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารโรงพยาบาล โดยยึดเอาปัญหาความเดือดร้อนหรือความต้องการของประชาชนที่จะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเป็นเป้าหมาย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในหลายรูปแบบ รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบบูรณาการและสถาบันการศึกษา เช่น การรณรงค์และการดำเนินงานป้องกันโรคไข้เลือดออกในพื้นที่ กิจกรรมรณรงค์เพื่อแก้ไขปัญหาวัยรุ่นและการตั้งครรภ์ก่อนวัยอันควร โดยร่วมกับสถาบันการศึกษา โครงการลดปัญหาโรคอ้วน เป็นต้น
- เพิ่มศักยภาพและพื้นที่ในการให้บริการ โดยดำเนินการโครงการก่อสร้างอาคารศูนย์อุบัติเหตุและโรคหัวใจ 10 ชั้น และโรงพยาบาลจักษุบ้านแพ้ว ซึ่งจะสามารถขยายพื้นที่การให้บริการและเพิ่มจำนวนเตียงสำหรับผู้ป่วยที่ต้องพักรักษาตัวในโรงพยาบาลได้
- เพิ่มศักยภาพในการดูแลผู้สูงอายุอย่างครบวงจร โดยดำเนินการโครงการก่อสร้างโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาเกษตร พัฒนาเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ (Aging society)
- ร่วมกับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ดำเนินการดังนี้
 - ดำเนินการโครงการผ่าตัดต่อกระดูกเคลื่อนที่เฉลิมพระเกียรติ เพื่อช่วยลดปัญหาผู้ป่วยที่มีสายตาศีรษะพิการจากต่อกระดูก โดยออกหน่วยผ่าตัดต่อกระดูกในทุกพื้นที่ของประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2550 จนถึงปัจจุบัน
 - ขยายการจัดบริการมายังพื้นที่ของศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคาร B ได้แก่ ศูนย์การแพทย์ และศูนย์ทันตกรรม เพื่อให้บริการข้าราชการและประชาชนที่มาติดต่อราชการ
 - จัดตั้งโครงการพัฒนาด้านแบบการฟอกเลือดทางช่องท้องในผู้ป่วยเรื้อรังระยะสุดท้าย ตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบัน โดยได้มีการขยายสาขาเพิ่มเติม ได้แก่ ศูนย์ล้างไตทางช่องท้องสาขาเจริญกรุงและศูนย์ล้างไตทางช่องท้องสาขาเทอดไท

ข้อสังเกต

1. ควรมีแผนเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเฉพาะทาง โดยให้ทุนการศึกษาในสาขาที่ขาดแคลนหรือสาขาที่โรงพยาบาลบ้านแพ้วมีความต้องการ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร เป็นต้น
2. เนื่องจากโรงพยาบาลบ้านแพ้วมีผลการดำเนินงานเรื่องอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วยโรคหลอดเลือดหัวใจนอกเขตโรงพยาบาลบ้านแพ้วที่ดีกว่าในเขตและดีกว่าค่าเป้าหมายค่อนข้างมาก จึงควรเน้นการทำงานเชิงรุกในการคัดกรองผู้ป่วยในเขตโรงพยาบาลบ้านแพ้วเพื่อให้ได้รับดูแลหรือรักษาได้ทันเวลา และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการได้อย่างทั่วถึง
3. แม้โรงพยาบาลบ้านแพ้วจะได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ลดระยะเวลารอคอยในขั้นตอนการลงทะเบียน ที่ทำให้ลดระยะเวลารอคอยได้ 3.57 นาที/ต่อคน แต่โรงพยาบาลแพ้วยังมีระยะเวลารอคอยในการรับบริการ ตั้งแต่ขั้นตอนการลงทะเบียน รอเจาะเลือด รอพบแพทย์ จนกระทั่งได้รับยา เฉลี่ย 85.96 นาทีต่อคน ซึ่งเป็นระยะเวลารอคอยที่ค่อนข้างมาก จึงควรนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการในขั้นตอนอื่น ๆ เพิ่มเติม หรือปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เพื่อลดระยะเวลารอคอยให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น
4. การกำหนดตัวชี้วัดที่มีการวัดผลอย่างต่อเนื่อง ควรกำหนดค่าเป้าหมาย และเกณฑ์การให้คะแนนที่มีแนวโน้มดีขึ้น ต่อเนื่องและมีความท้าทาย โดยเทียบเคียงกับค่าเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุข หรือผลการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีผลการดำเนินงานอยู่ในระดับต้น ๆ ของประเทศ กรณีตัวชี้วัดที่มีผลการปฏิบัติงานที่สูงกว่าเป้าหมาย ควรรักษาระดับของผลการดำเนินงานที่ดีให้ต่อเนื่อง และอาจขอเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการดำเนินงานในเรื่องที่จำเป็นเรื่องอื่นแทน

.....