

คู่มือประกอบการประเมินแบบวัด  
การรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก  
(External Integrity and Transparency  
Assessment: EIT)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

## คำนำ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้เผยแพร่คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยกำหนดหลักเกณฑ์การวัดผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) และกรอบระยะเวลาการจัดทำแบบประเมิน เพื่อในหน่วยงานของรัฐจัดทำแบบประเมินและเชิญชวนให้บุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงานจัดทำแบบประเมิน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เล็งเห็นถึงความสำคัญของการดำเนินการดังกล่าว จึงได้จัดทำคู่มือประกอบการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) เพื่อให้บุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสถาบันทราบถึงผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ และทราบหลักเกณฑ์การประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เฉพาะส่วนของการประเมินแบบวัด EIT พร้อมกับชี้แจงกระบวนการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการทำแบบวัด EIT

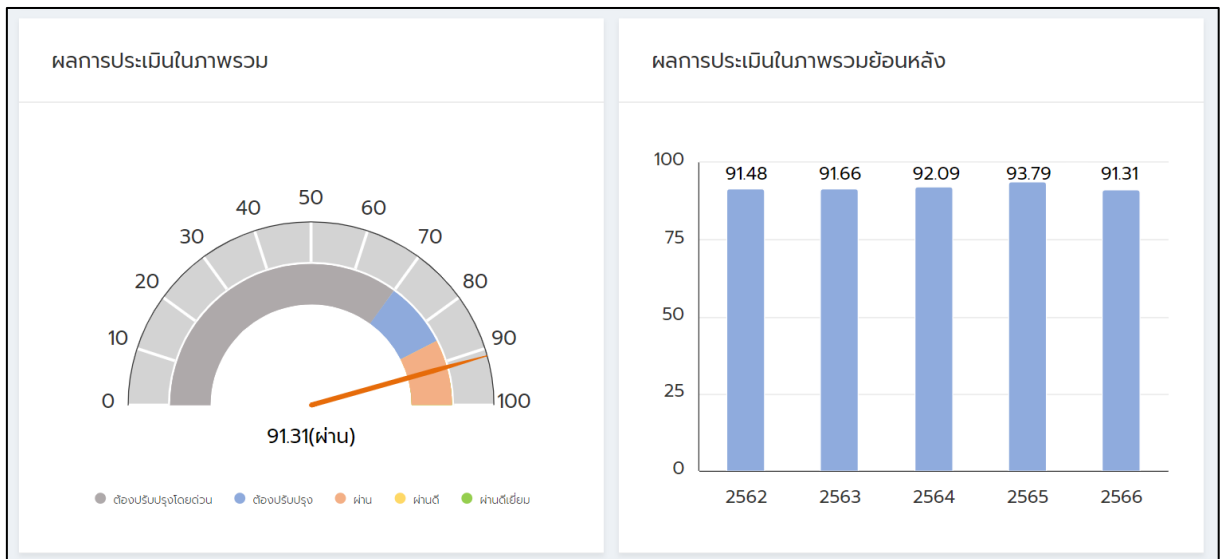
## สารบัญ

๑. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) .....๓
๒. ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ...๔
๓. การประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ .....๖
๔. ช่องทางการเข้าทำแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสถาบัน .....๙

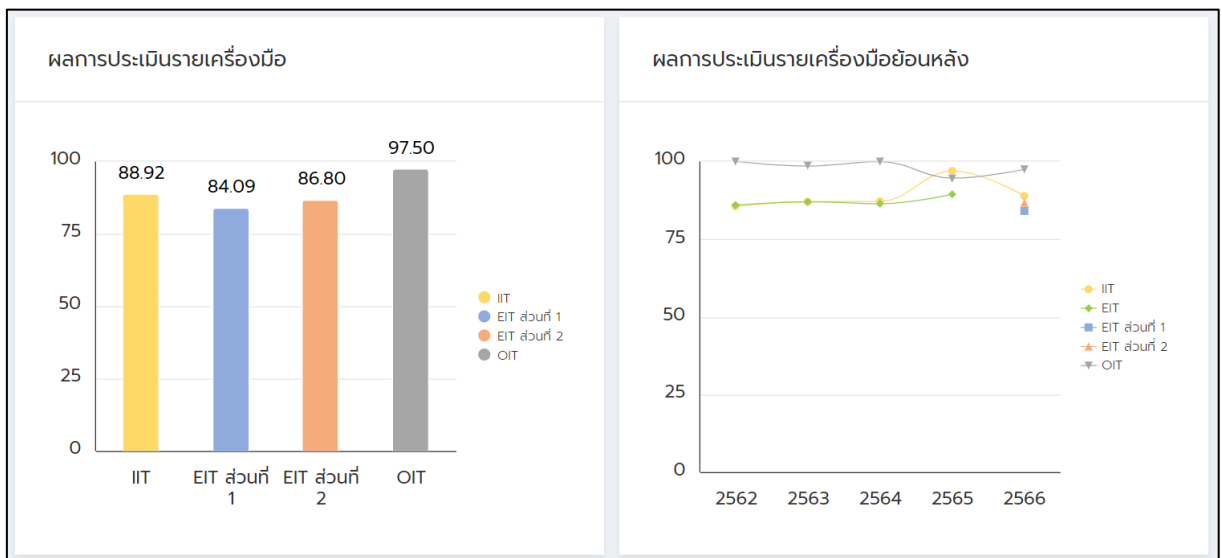
๑. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้รับความพึงพอใจในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ๙๑.๓๑ คะแนน (ระดับ “ผ่าน”) จัดอยู่ในลำดับที่ ๒ จาก ๑๗ ลำดับของหน่วยงานในกระทรวงสาธารณสุข และอยู่ในลำดับที่ ๑๙ จาก ๕๕ ลำดับของหน่วยงานองค์การมหาชน โดยจำแนกคะแนน ดังต่อไปนี้

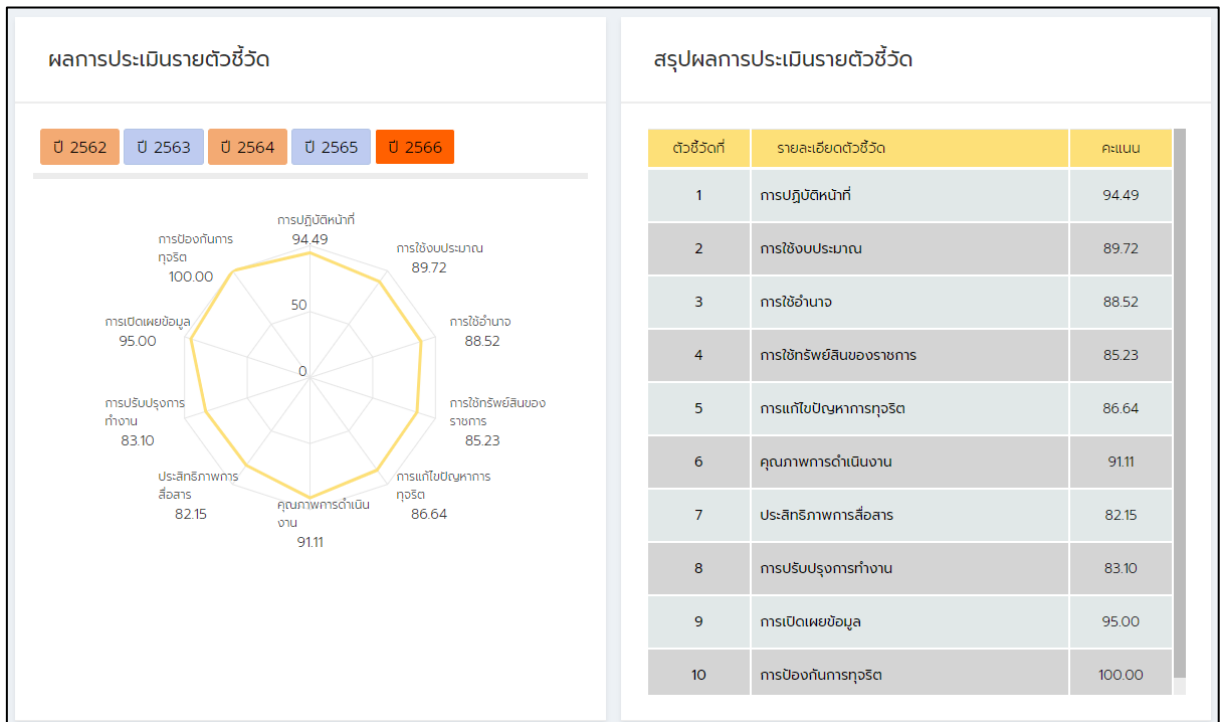
- |   |             |
|---|-------------|
| ๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (IIT)            | ๘๘.๙๒ คะแนน |
| ๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑ | ๘๔.๐๙ คะแนน |
| ๓. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒ | ๘๖.๘๐ คะแนน |
| ๔. แบบวัดการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ                                | ๙๗.๕๐ คะแนน |



รูปที่ ๑ ผลการประเมินในภาพรวมของสถาบัน



รูปที่ ๒ ผลการประเมินรายเครื่องมือของสถาบัน



รูปที่ ๓ ผลการประเมินรายตัวชี้วัดของสถาบัน

## ๒. ผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีบุคคลภายนอกร่วมประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ของสถาบัน ทั้ง ๒ ส่วน ส่วนที่ ๑ มีผู้ร่วมประเมินทั้งสิ้น ๓๓๓ คน และส่วนที่ ๒ มีผู้ร่วมประเมินทั้งสิ้น ๓๐ คน

โดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้รับผลการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยจำแนกคะแนน ดังต่อไปนี้

### ๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๑

- ๑.๑ คุณภาพการดำเนินงาน ๘๗.๙๔ คะแนน
- ๑.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๘๔.๐๐ คะแนน
- ๑.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน ๘๐.๓๔ คะแนน

### ๒. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ส่วนที่ ๒

- ๒.๑ คุณภาพการดำเนินงาน ๙๔.๒๗ คะแนน
- ๒.๒ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ๘๐.๒๙ คะแนน
- ๒.๓ การปรับปรุงระบบการทำงาน ๘๕.๘๕ คะแนน

โดยผู้ตรวจประเมินมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้ง ๒ ส่วน ดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้าตอบด้วยตนเอง (EIT Public)

ข้อ E๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็วกว่าที่ผ่านมา ดังนั้นหน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิง

จาก ๐๑๔) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชน รับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิงจาก ๐๓) แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น

ข้อ E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐)

ข้อ E๑๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่มีการปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงาน ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

ข้อ E๙ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็น ว่าการสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายของหน่วยงานยังขาดความชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควร มอบหมายผู้รับผิดชอบในการสื่อสารตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายผ่านช่องทางการติดต่อ - สอบถามข้อมูล (อ้างอิงจาก ๐๘) ให้มีความชัดเจนมากขึ้น รวมทั้ง ควรสื่อสารข้อมูลที่มีความชัดเจน เข้าใจง่ายผ่านเครือข่าย สังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เช่น Facebook Twitter หรือ Instagram เป็นต้น นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ ช่องทางดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้โดยง่าย

ข้อ E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็น ว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชน หรือ ผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

#### ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล (EIT Survey)

ข้อ E๑๐ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีหรือไม่ทราบว่ามีช่องทางการแจ้งข้อมูลหรือร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๒๘) โดยจัดให้มีมาตรการคุ้มครองและปกปิดข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส นอกจากนี้ ควรเผยแพร่ช่องทาง ดังกล่าวในจุดที่บุคคลภายนอกสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น บริเวณจุดให้บริการหรือจุดประชาสัมพันธ์ ของหน่วยงาน เป็นต้น

ข้อ E๗ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางรายมีความเห็น ว่าช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานเข้าถึงได้ยาก รวมถึงข้อมูลข่าวสารที่เผยแพร่ให้ประชาชนหรือ ผู้รับบริการได้รับทราบนั้นยังขาดความชัดเจนเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางที่หลากหลายและอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้งาน โดยดำเนินการปรับปรุง ข้อมูลพื้นฐานในเว็บไซต์ของหน่วยงานให้มีความครบถ้วน เป็นปัจจุบัน (อ้างอิงจากตัวชี้วัด ๙.๑, ๙.๒, ๙.๓)

ข้อ E๑๔ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่าหน่วยงานยังขาดการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของหน่วยงานให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ดังนั้น หน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอก เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ผ่านการดำเนินการ โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ และเผยแพร่ผลการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมกับหน่วยงานให้สาธารณชนรับทราบด้วย (อ้างอิงจาก ๐๓๐)

ข้อ E๑๒ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่าหน่วยงานยังไม่มีปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอน การปฏิบัติงานหรือการให้บริการให้มีความสะดวกรวดเร็ว กว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงานควรปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงาน (อ้างอิงจาก ๐๑๔) และคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๕) โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้มาติดต่อหรือรับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วกว่าที่ผ่านมา นอกจากนี้ หน่วยงานอาจเผยแพร่ผลการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง พัฒนาอย่างชัดเจน ให้ประชาชนรับทราบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น รายงานผลการดำเนินงานประจำปี (อ้างอิงจาก ๐๑๓) ข่าวประชาสัมพันธ์ (อ้างอิงจาก ๐๗) แผ่นพับ อินโฟกราฟิก ป้ายประชาสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (อ้างอิงจาก ๐๙) เป็นต้น

ข้อ E๑๑ ประเด็น มีผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อราชการกับหน่วยงานบางราย มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ยังไม่มีปรับปรุงการปฏิบัติหรือการให้บริการให้ดีขึ้นกว่าที่ผ่านมา ดังนั้น หน่วยงาน ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและนำผลการสำรวจฯ มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติงานหรือการให้บริการ (อ้างอิงจาก ๐๑๗)

### ๓. การประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดทำแบบประเมินโดยมีการปรับเปลี่ยน รายละเอียดเกี่ยวกับการประเมิน ดังต่อไปนี้

๑. กำหนดแบบวัดเป็น ๓ ตัวชี้วัด ประกอบด้วย คุณภาพการดำเนินงาน (ตัวชี้วัดที่ ๖) ประสิทธิภาพการสื่อสาร (ตัวชี้วัดที่ ๗) และการปรับปรุงระบบการทำงาน (ตัวชี้วัด ๘) โดยมีการลดข้อคำถาม จากเดิมที่กำหนดให้จัดทำทั้งสิ้น ๑๕ ข้อ เหลือ ๙ ข้อ

๒. กำหนดนิยามคำว่า “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก” หมายถึง บุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐที่เคยมาใช้บริการ หรือมาติดต่อตามภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึง พนักงานจ้างเหมาบริการ ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และยังหมายความรวมถึงผู้มีส่วนได้เสียสำคัญ หรือผู้มีส่วนได้เสียทางใดทางหนึ่งหรือได้รับผลกระทบจากการกำหนดนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่หรือการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

๓. วิธีการรวบรวมแบบวัด โดยแยกเป็น

๓.๑ ส่วนที่ ๑ ผู้รับบริการหรือติดต่อราชการเข้ามาตอบด้วยตนเอง เป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่จะได้ประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ติดต่อราชการ รวมถึงผู้ได้รับผลกระทบจากนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่หรือการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานได้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมสะท้อนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

๓.๒ ส่วนที่ ๒ ผู้ประเมินจัดเก็บข้อมูล เป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ประเมินที่จะมีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย คัดเลือก และจัดเก็บข้อมูล จากผู้มีส่วนได้เสียทางใดทางหนึ่งหรือได้รับผลกระทบจากนโยบาย การปฏิบัติหน้าที่หรือการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน

โดยมีข้อคำถามทั้ง ๓ ตัวชี้วัด ดังต่อไปนี้

**ตัวชี้วัดที่ ๖ คุณภาพการดำเนินงาน**

คำถาม	ระดับ					
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๑. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่านและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน						
	ไม่เคย			เคย		
๓. ท่านเคยถูกเจ้าหน้าที่เรียกรับสินบน เพื่อแลกกับการปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ท่าน หรือไม่						

**ตัวชี้วัดที่ ๗ สิทธิภาพการสื่อสาร**

คำถาม	ระดับ					
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๔. หน่วยงานมีช่องทางเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๕. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนหรือผู้รับบริการควรได้รับทราบอย่างชัดเจน						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๖. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสาร ตอบข้อซักถาม หรือให้คำอธิบายแก่ท่านได้อย่างชัดเจน						

**ตัวชี้วัดที่ ๘ การปรับปรุงระบบการทำงาน**

คำถาม	ระดับ					
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๗. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน						
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
๘. หน่วยงานมีการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน						
	ไม่เคย			เคย		
๙. ท่านเคยใช้งานระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงานหรือไม่						

เพื่อประโยชน์ในการจัดทำแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) สถาบันจึงได้รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของสถาบันเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาจัดทำแบบวัด โดยแยกเป็นรายประเด็นข้อคำถาม ดังต่อไปนี้

- ๑) การปฏิบัติงานหรือให้บริการแก่ผู้รับบริการของสถาบัน



ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้สถาบันมีภารกิจสำคัญในการประเมินระบบงานและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล รวมทั้งกำหนดมาตรฐานของสถานพยาบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล ตลอดจนการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกลไกในการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของสถานพยาบาลอย่างเป็นระบบ สถาบันจึงได้กำหนดคู่มือปฏิบัติเกี่ยวกับการขอรับการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อรับรองกระบวนการคุณภาพ (Accreditation survey) หรือขอรับการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อต่ออายุการรับรองกระบวนการคุณภาพ (Re-accreditation survey) และได้เผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ของสถาบัน ([กระบวนการและแผนผังขั้นตอนการประเมินและรับรอง](#))

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ตัวอย่างเช่น การจัดซื้อจัดจ้าง สถาบันได้ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ซึ่งได้กำหนดกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติไว้แล้วอย่างเคร่งครัด ซึ่งสถาบันได้เผยแพร่การดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ไว้บนเว็บไซต์ของสถาบันอีกด้วย เพื่อให้การดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกันกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ และไม่เป็นการเลือกปฏิบัติอันไม่ชอบด้วยหน้าที่ ([การจัดซื้อจัดจ้าง](#))

๒) ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของสถาบัน

สถาบันได้จัดให้มีช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ ประกอบด้วย



๓) การเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานและการปรับปรุงการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อประชาชน

สำหรับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ สถาบันได้จัดให้มีการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมจากบุคคลภายนอกในการการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานสถานพยาบาลปฐมภูมิ (Primary Care Standards) โดยผลส่งให้สถาบันได้มีการพัฒนาและปรับปรุง [มาตรฐานสถานพยาบาลปฐมภูมิ \(Primary Care Standards\)](#) ซึ่งมีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๖

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๗ สถาบันได้จัดเวทีเชิญผู้เชี่ยวชาญร่วมให้ความเห็นพัฒนาร่างมาตรฐาน HA ฉบับถัดไป เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล ([สรพ.จัดเวทีเชิญผู้เชี่ยวชาญรับฟังความเห็นฯ](#))

๔) ระบบการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ของหน่วยงาน

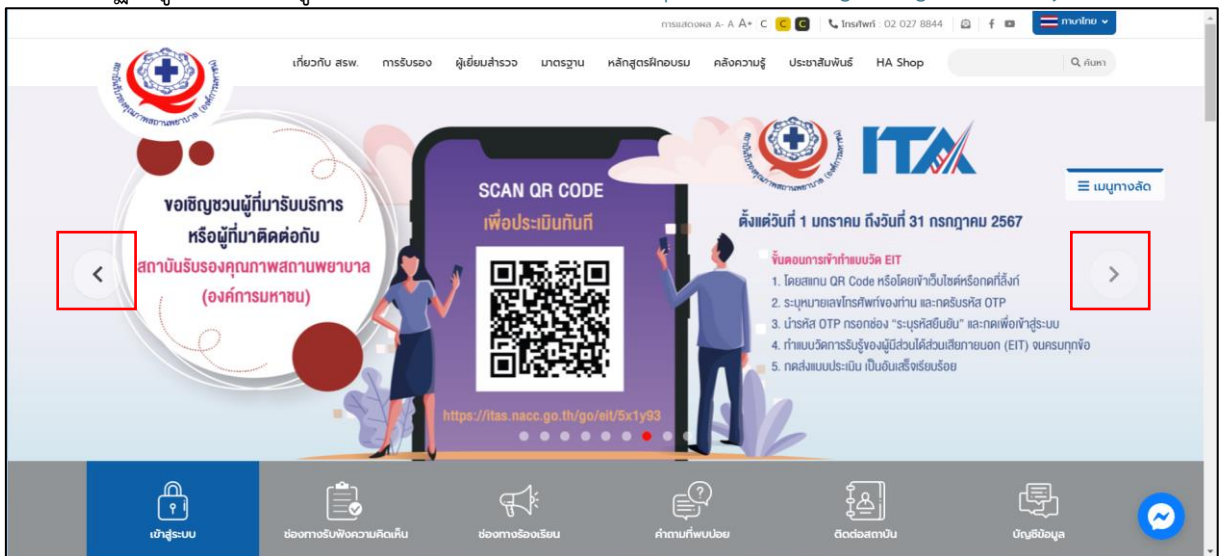
สถาบันได้เปิดช่องทางการให้บริการออนไลน์ (E-Service) ซึ่งเกี่ยวกับการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น

- [การตรวจสอบสถานะการรับสถานพยาบาล](#)
- [การสมัครและการอบรมผู้เยี่ยมชมสำรวจ](#)
- [การอบรมออนไลน์ \(e-Learning\) ในหลักสูตรต่าง ๆ](#)
- [การจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของสถาบัน](#)
- [การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของสถาบัน](#)

#### ๔. ช่องทางการเข้าทำแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสถาบัน

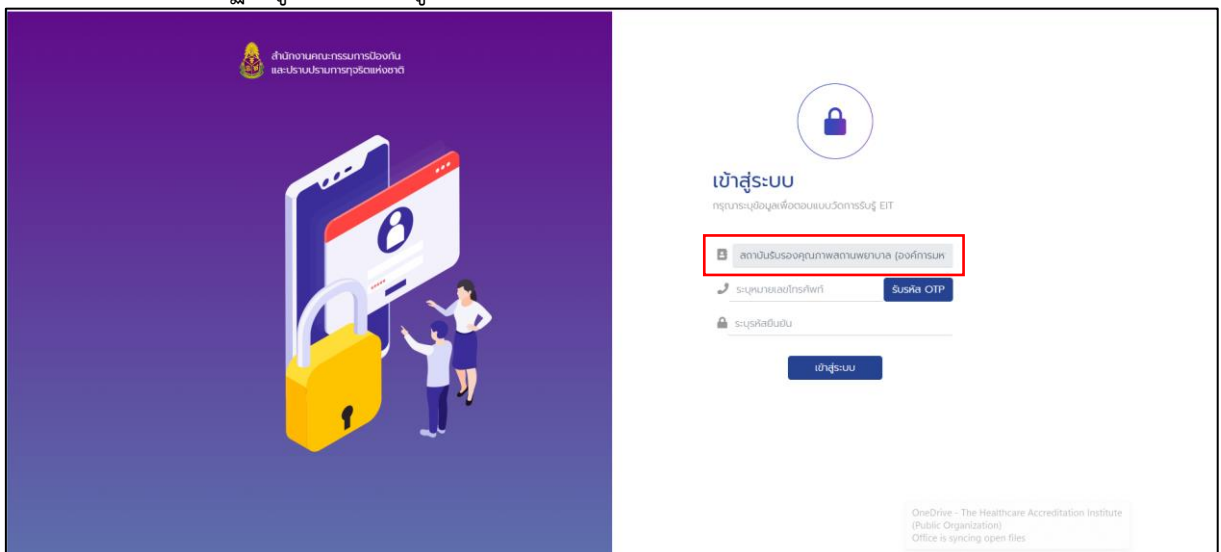
สำหรับการประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของสถาบันอาจเข้าผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้ ดังต่อไปนี้

๑. เข้าผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน <https://www.ha.or.th/> และเลื่อนแถบเมนูด้านบนเพื่อเลือกหัวข้อการเชิญชวนร่วมจัดทำแบบวัดฯ โดยสามารถกดที่รูปหรือสแกน QR Code ที่ปรากฏบนรูปดังกล่าว กรณี ไม่ปรากฏรูปเชิญชวนท่านสามารถที่สัญลักษณ์ < หรือ > ที่อยู่ทางด้านซ้ายและขวามือของรูปดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๔) หรือเข้าผ่านช่องทาง <https://itas.nacc.go.th/go/eit/๕x๑y๘๓>



รูปที่ ๔ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสถาบันหัวข้อการเชิญชวนร่วมจัดทำแบบวัดฯ

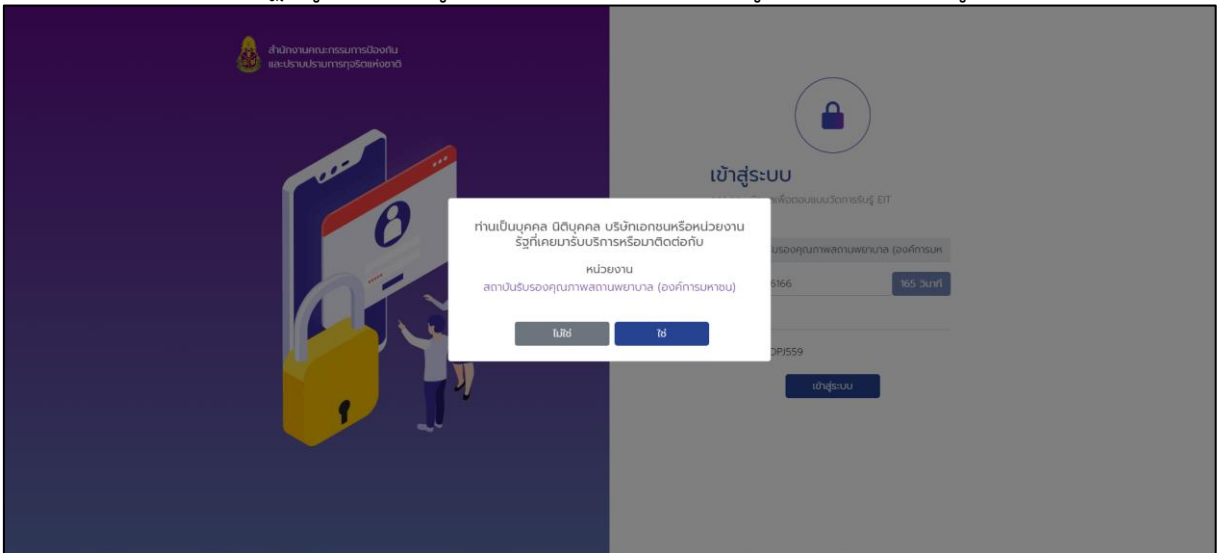
๒. เมื่อกดที่รูปหรือสแกน QR Code ที่ปรากฏบนรูปแล้ว จะเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช. ซึ่งจะระบุชื่อหน่วยงานที่จะประเมิน “สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)” ดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๕)



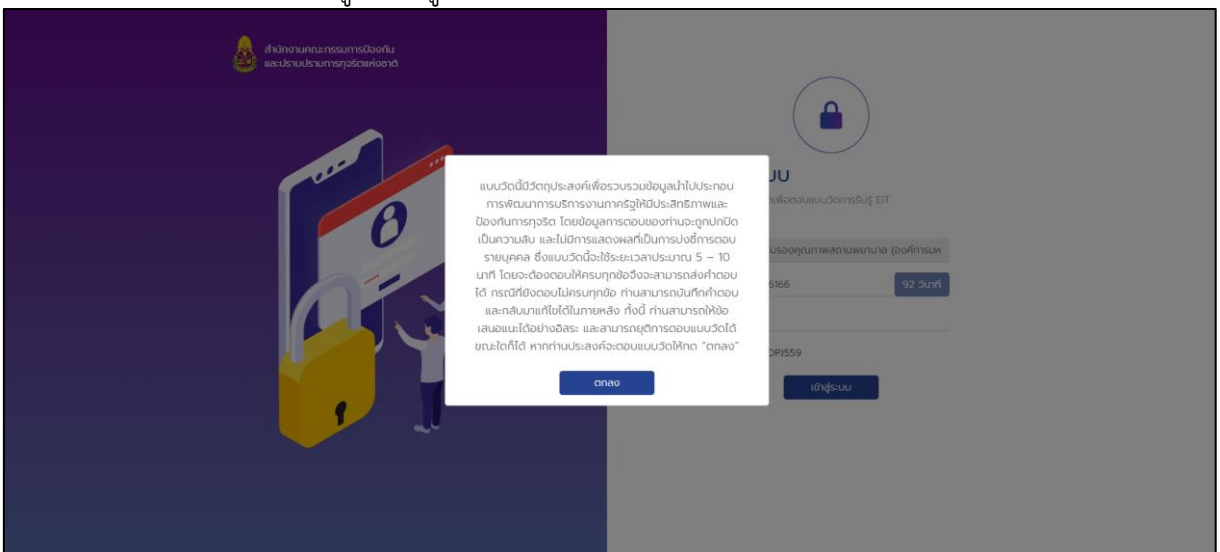
รูปที่ ๕ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๓. จากนั้นให้กรอกหมายเลขโทรศัพท์ของท่านในช่อง “ระบุหมายเลขโทรศัพท์” เพื่อรับรหัสยืนยัน (One Time Password: OTP) ผ่านทางระบบบริการข้อความสั้น (Short Message Service: SMS) เมื่อได้รับรหัสดังกล่าวแล้วให้นำมากรอกในช่อง “ระบุรหัสยืนยัน” เพื่อเข้าสู่ระบบการทำแบบวัด จากนั้นจะปรากฏข้อความสอบถามท่านว่า “ท่านเป็นบุคคล นิติบุคคล บริษัทเอกชนหรือหน่วยงานรัฐที่เคยมารับบริการหรือมาติดต่อกับหน่วยงานสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)” โดยจะให้เลือกคำตอบ “ไม่ใช่” หรือ “ใช่” ดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๖)

จากนั้นเมื่อเลือกคำตอบ “ใช่” จะปรากฏคำชี้แจงการทำแบบวัด “แบบวัดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการพัฒนาการบริการงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพและป้องกันการทุจริต โดยข้อมูลการตอบของท่านจะถูกปกปิดเป็นความลับ และไม่มีการแสดงผลที่เป็นการบ่งชี้การตอบรายบุคคล ซึ่งแบบวัดนี้จะใช้ระยะเวลาประมาณ ๕ - ๑๐ นาที โดยจะต้องตอบให้ครบทุกข้อจึงจะสามารถส่งคำตอบได้ กรณีที่ยังตอบไม่ครบทุกข้อ ท่านสามารถบันทึกคำตอบและกลับมาแก้ไขได้ในภายหลัง ทั้งนี้ ท่านสามารถให้ข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ และสามารถยุติการตอบแบบวัดได้ขณะใดก็ได้ หากท่านประสงค์จะตอบแบบวัดให้กด “ตกลง” ดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๗) เมื่อกด “ตกลง” จะเข้าสู่หน้าจอการตอบข้อมูลและการจัดทำแบบวัด



รูปที่ ๖ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.



รูปที่ ๗ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

๔. เมื่อเข้าสู่หน้าจอการตอบข้อมูลและการจัดทำแบบวัดจะมีข้อคำถามให้ท่านตอบ ๓ ส่วน ประกอบด้วย ดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๘)

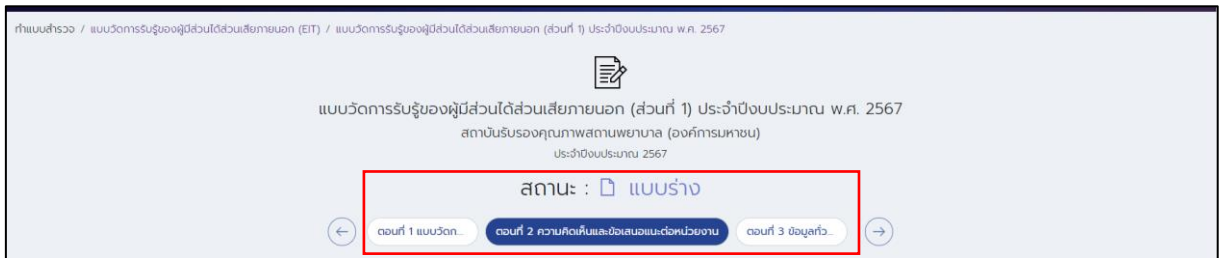
๑. แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (มีข้อคำถามตามที่ชี้แจงในหัวข้อที่ ๓. การประเมินแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (EIT) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในข้างต้น)

๒. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

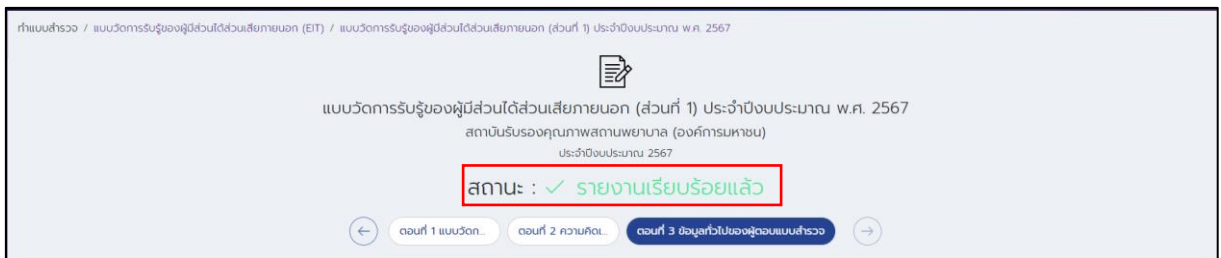
๓. ข้อมูลทั่วไป

จากนั้นเมื่อตอบข้อมูลและการจัดทำแบบวัดครบถ้วนแล้ว ให้กด “ส่งข้อมูล” เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว สถานะจะเปลี่ยนจาก “แบบร่าง” เป็น “รายงานเรียบร้อยแล้ว” ดังที่ปรากฏในรูปตัวอย่าง (รูปที่ ๙)

ทั้งนี้ ในกรณีที่ปรากฏว่าในอยู่ระหว่างการตอบข้อมูลและการจัดทำแบบวัดแล้วยังทำไม่แล้วเสร็จ สามารถกด “บันทึกฉบับร่าง” เพื่อบันทึกข้อมูลไว้เบื้องต้นและมาทำเพิ่มเติมในภายหลังหรือแก้ไขข้อมูลดังกล่าวก่อนกด “ส่งข้อมูล” ได้



รูปที่ ๘ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.



รูปที่ ๙ รูปถ่ายหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ป.ป.ช.

