



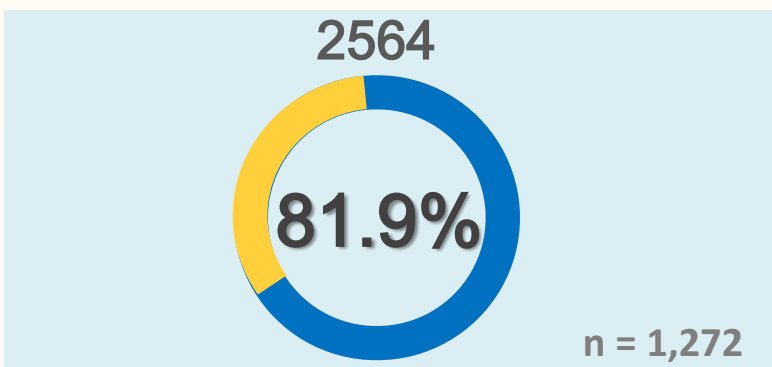
# ผลสำรวจ **ความเชื่อมั่น** ต่อการดำเนินงาน ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปี 2564 - 2565



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. เป็นการสำรวจเพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบาย และการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบัน โดยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น



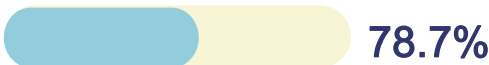
## ผลการสำรวจ



ความเชื่อมั่นของสถานพยาบาล



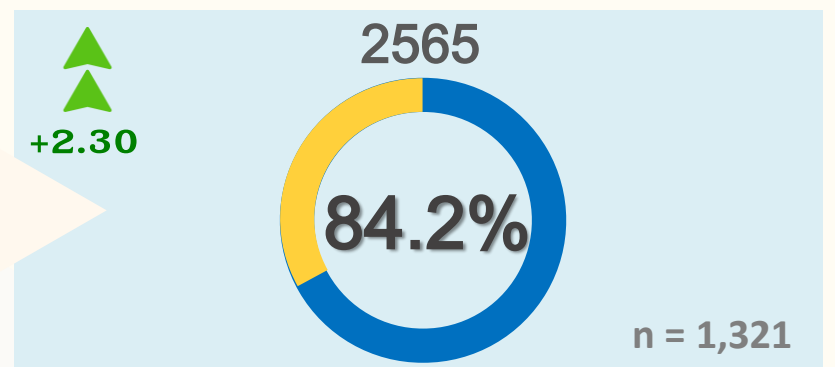
ความเชื่อมั่นของหน่วยงานที่มีส่วนได้เสีย



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ปี 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,272 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล (QMR) จำนวน 516 คน (ร้อยละ 40.95)



ผลการสำรวจ พบว่า สถานพยาบาลและหน่วยงานที่มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ภาพรวมใน **ระดับมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ **4.0955\*** (ร้อยละ 81.91)



ความเชื่อมั่นของสถานพยาบาล



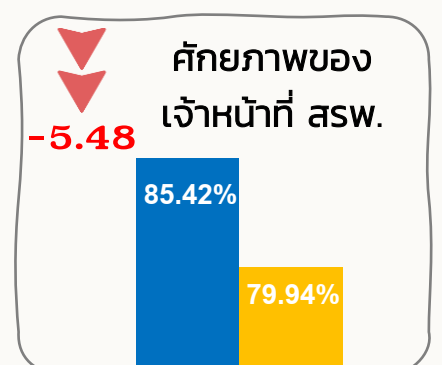
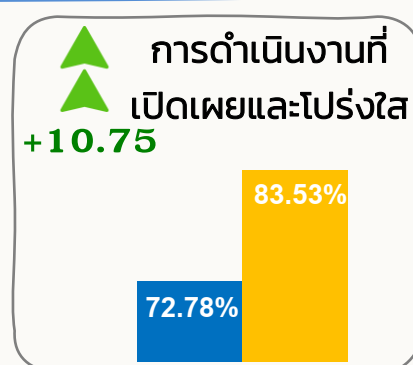
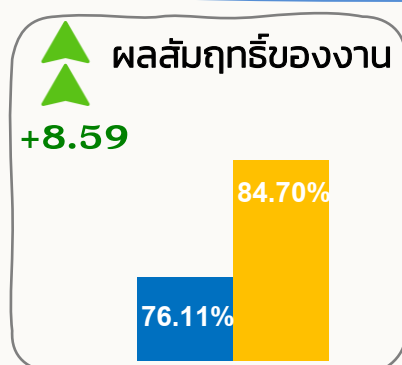
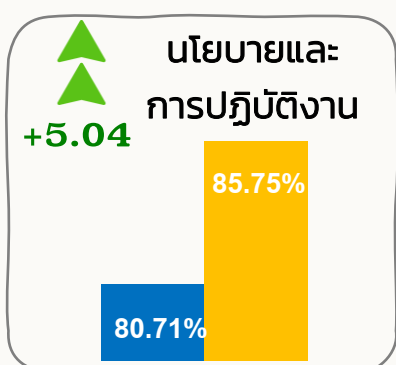
การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ปี 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,321 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล (QMR) จำนวน 534 คน (ร้อยละ 40.42)

ผลการสำรวจ พบว่าสถานพยาบาลและหน่วยงานที่มีส่วนได้เสียมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ภาพรวมใน **ระดับมากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ **4.2104\*** (ร้อยละ 84.21)

\*หลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนและแปลผล : 1.00 – 1.80 (เชื่อมั่นน้อยที่สุด), 1.81 – 2.60 (เชื่อมั่นน้อย), 2.61 – 3.40 (เชื่อมั่นปานกลาง), 3.41 – 4.20 (เชื่อมั่นมาก), 4.21 – 5.00 (เชื่อมั่นมากที่สุด)



## ผลสำรวจ จำแนกรายด้าน



■ ปี 2564 ■ ปี 2565



# สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สรพ.

## ปี 2564

## ปี 2565

### 1



#### ศักยภาพ เจ้าหน้าที่ สรพ.

- การประสานงาน
- แก้ไขปัญหา
- บริหารจัดการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

### 2



#### นโยบายและการปฏิบัติงาน

- ความกระตือรือร้นในการทำงาน เร่งรัดความก้าวหน้า และติดตามการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ
- การทำงานเชิงรุกต่อการสร้างความร่วมมือ

### 3



#### ผลสัมฤทธิ์ของงาน

- พัฒนาก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย/นโยบายหรือข้อสั่งการ
- พัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน HA ให้รับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้ดีขึ้น

### 4



#### การดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

- มีช่องทางในการรับฟังข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- มีช่องทางติดต่อสอบถาม/เข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ สรพ.

### 1



#### ศักยภาพ เจ้าหน้าที่ สรพ.

- การติดต่อประสานงานที่เป็นระบบ/สะดวก
- ตอบคำถามได้

### 2

#### นโยบายและการปฏิบัติงาน

- กระบวนการประเมินและรับรองมีความน่าเชื่อถือและเหมาะสม
- มาตรฐาน HA มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร

### 3



#### ผลสัมฤทธิ์ของงาน

- นำมาตรฐาน HA ไปใช้ยกระดับความพึงพอใจ, ความไว้วางใจของประชาชน
- นำมาตรฐาน HA ไปใช้ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ COVID-19

### 4



#### การดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

- มีช่องทางรับฟังปัญหา/ข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
- นำข้อเสนอแนะ/ปัญหา/ข้อร้องเรียนไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาให้ดีขึ้น



## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย



### หน่วยงานด้านการกำกับนโยบาย และหน่วยงานภาคีเครือข่าย

- สรพ. ควรเป็นตัวกลางในการแจ้งปัญหาของสถานพยาบาลให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือกระทรวงสาธารณสุขรับทราบ
- สนับสนุนการพัฒนาระบบคุณภาพให้ครบทุกด้าน โดยส่งเสริมให้สถานพยาบาลทำตามมาตรฐาน HA ได้จริง
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยรับฟังความเห็น/มุมมองจากประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน HA
- เพิ่มศักยภาพภายในองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณงานตามจำนวนสถานพยาบาลที่เข้ารับการรับรอง
- ทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม



### สถานพยาบาล ชั้น 3 และขั้นก้าวหน้า (Advanced-HA)

- จัดทำคู่มือเพื่ออธิบายมาตรฐาน HA ในแต่ละหมวด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย มีการยกตัวอย่างที่เห็นภาพและขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน
- ผู้เยี่ยมสำรวจเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ที่ขึ้นกับบริบทของสถานพยาบาล
- จัดทำสื่อการเรียนรู้ ที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจกระบวนการต่างๆ ในมาตรฐานได้ดียิ่งขึ้น
- ลดค่าใช้จ่ายหลักสูตรอบรม โดยเฉพาะหลักสูตรอบรมทางออนไลน์
- ปรับปรุงการติดต่อประสานงานให้เป็นระบบ มีการบันทึกความก้าวหน้าของการประสานงาน (เมื่อเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานต้องสามารถปฏิบัติงานต่อเนื่องได้)



HA Thailand



HA Thailand



www.ha.or.th

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
 เลขที่ 88/39 อาคารสุขภาพแห่งชาติ ชั้น 5 ซอย 6  
 บริเวณกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์  
 ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000