



# รายงานการประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติงาน สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

## 1. ข้อมูลพื้นฐาน

### 1.1 ข้อมูลทั่วไป

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เป็นองค์การมหาชนที่มีภารกิจสำคัญในการกำหนดมาตรฐานและการรับรองคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล เพื่อเป็นหลักประกันให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขที่มีคุณภาพไม่ต่ำกว่ามาตรฐานด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพของการให้บริการ ตลอดจนการพัฒนาระบบการให้บริการด้านสาธารณสุข อันเป็นการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพในการให้บริการของสถานพยาบาล และเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการด้านสาธารณสุขที่ดีและมีคุณภาพ

### 1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2552 โดยกำหนดวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ดังนี้

- 1) ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินระบบงานและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล รวมทั้งกำหนดมาตรฐานของสถานพยาบาลเพื่อใช้เป็นแนวทางการประเมินการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล
- 2) รวบรวมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล
- 3) ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดกลไกในการพัฒนาระบบการให้บริการที่ดีมีคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัยของสถานพยาบาลอย่างเป็นระบบ
- 4) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ และการให้บริการ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล
- 5) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐ องค์กรหรือหน่วยงานในประเทศหรือต่างประเทศ และภาคเอกชนที่ดำเนินการเกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล
- 6) จัดทำหลักสูตรและฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลให้เกิดความเข้าใจกระบวนการเกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

### 1.3 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกา : รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข

### 1.4 ผู้อำนวยการ : นายแพทย์อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล



### 1.5 รายชื่อคณะกรรมการฯ

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
1. นพ.ศุภชัย คุณารัตนพุกชัย	ประธานกรรมการ
2. ปลัดกระทรวงสาธารณสุข	กรรมการ
3. เลขาธิการสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ	กรรมการ
4. พล.ต.ต.นพ.ชุมศักดิ์ พุกษาพงษ์	กรรมการ
5. นายพงษ์ศักดิ์ พยัฆวิเชียร	กรรมการ
6. รศ.ภญ.ธิดา นิงสานนท์	กรรมการ
7. ศ.นพ.ประสิทธิ์ วัฒนาภา	กรรมการ
8. ศ.ดร.วิภาดา คุณาวิทิตกุล	กรรมการ
9. นพ.สุรเชษฐ์ สถิตนิรามัย	กรรมการ
10. ผู้อำนวยการสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	กรรมการและเลขานุการ

### 1.6 โครงสร้างและอัตรากำลัง



กรอบอัตรากำลัง 75 คน / อัตรากำลังปัจจุบัน 69 คน (ผู้บริหาร 3 อัตรา และเจ้าหน้าที่ 66 อัตรา)  
(ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2557)

1.7 เงินงบประมาณที่ได้รับ (เงินอุดหนุน) 78.4761 ล้านบาท



## 1.8 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

### วิสัยทัศน์

“ประเทศไทยมีบริการสุขภาพที่ได้มาตรฐาน เป็นที่ไว้วางใจของสังคม โดย สรพ. มีบทบาทในการส่งเสริมการขับเคลื่อนวัฒนธรรมคุณภาพ”

### พันธกิจ

สรพ. มีพันธกิจในการส่งเสริม สนับสนุน และขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการสุขภาพ โดยใช้การประเมินตนเอง การเยี่ยมสำรวจจากภายนอกและการรับรองกระบวนการคุณภาพ เป็นกลไกกระตุ้น ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลอย่างสมดุล

### ประเด็นยุทธศาสตร์

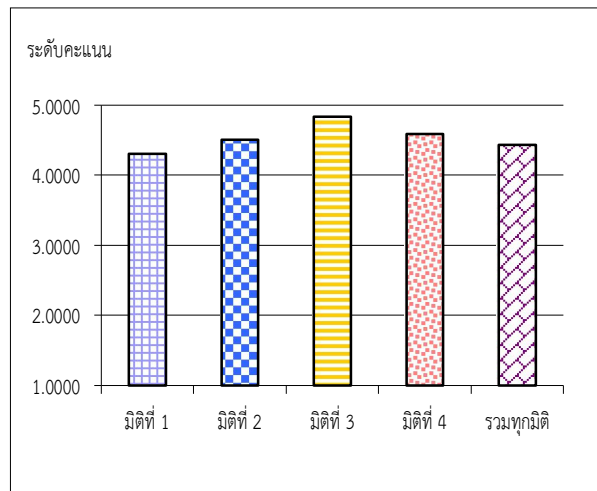
- 1) ยุทธศาสตร์ความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ (Collaboration Excellence)
- 2) ยุทธศาสตร์ความรู้เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Knowledge for Change)
- 3) ยุทธศาสตร์การประเมินและรับรองอย่างมีคุณค่า (High Valued Recognition)
- 4) ยุทธศาสตร์องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Organization Excellence)

## 2. สรุปผลในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม ได้คะแนน 4.4336 ซึ่งอยู่ในระดับดี สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง 4 มิติ โดยผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้คะแนนสูงสุดอยู่ที่ 4.8333 รองลงมา ได้แก่ มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร ได้คะแนน 4.5852 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้คะแนน 4.5000 และมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ได้คะแนน 4.3013 ตามลำดับ

### 2.1 ตารางสรุปคะแนนผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ผลประเมินแยกตามมิติ	น้ำหนัก	ผลคะแนน
มิติที่ 1 ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	60%	4.3013
มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ	13%	4.5000
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	12%	4.8333
มิติที่ 4 การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร	15%	4.5852
<b>รวมทุกมิติ</b>	<b>100%</b>	<b>4.4336</b>



2.2 ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินรายปีของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 – 2557

คะแนน พ.ศ.	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4	รวม
2554	4.4480	4.5160	3.3075	3.9267	4.1224
2555	4.6304	3.8760	4.8895	4.6771	4.6161
2556	4.9167	4.6010	5.0000	4.7515	4.8728
2557	4.3013	4.5000	4.8333	4.5852	4.4336

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557											
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน			
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
<b>มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b>		60								4.3013	2.5808
1.1 ร้อยละของโรงพยาบาลภาครัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA	ร้อยละ	6	45	47	49	51	53	52.49	4.7450	0.2847	
1.2 ระดับความสำเร็จในการส่งเสริมสถานพยาบาลให้เข้าสู่กระบวนการรับรองตามแผนที่กำหนดในปีงบประมาณ 2557											
1.2.1 รายเก่า	แห่ง	2	150	155	160	165	170	171	5.0000	0.1000	
1.2.2 รายใหม่	แห่ง	2	90	95	100	105	110	115	5.0000	0.1000	
1.3 ระดับความสำเร็จผลสัมฤทธิ์คุณภาพการดูแลผู้ป่วย	ระดับ	10	1	2	3	4	5	3.2	3.2000	0.3200	
1.4 การรับรองเครือข่ายบริการสุขภาพระดับจังหวัด (provincial network)	ระดับ	5	1	2	3	4	5	1.5	1.5000	0.0750	
1.5 ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อเสนอแนะสำคัญให้หน่วยงาน/องค์กร เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500	
1.6 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือที่ร่วมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500	
1.7 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบตัวชี้วัดเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ (THIP)	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500	
1.8 ระดับความสำเร็จของการรายงานข้อมูลคุณภาพสถานพยาบาลต่อสังคม	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500	
1.9 ระดับความสำเร็จของการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ เกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล											
1.9.1 จำนวนความร่วมมือใหม่ในปีงบประมาณ	แห่ง	2	1		2		3	4	5.0000	0.1000	
1.9.2 มีการดำเนินงานร่วมกับคู่ความร่วมมือเดิม	ระดับ	3	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1500	
1.10 ระดับความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมสถานพยาบาลเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ประเมิน และรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2500	
1.11 ร้อยละความสำเร็จการจัดประชุมวิชาการประจำปี (HA FORUM)											
1.11.1 ร้อยละของสถานพยาบาลรายเก่าที่เข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2557	ร้อยละ	2	58	60	62	64	66	61.11	2.5550	0.0511	
1.11.2 ร้อยละของสถานพยาบาลรายเก่าที่แสดงความประสงค์จะเข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2558	ร้อยละ	2	58	60	62	64	66	86.13	5.0000	0.1000	
1.11.3 จำนวนสถานพยาบาลรายใหม่ที่เข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2557	จำนวน	1	118	125	128	133	138	156.00	5.0000	0.0500	
<b>มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ</b>		13								4.5000	0.5850
2.1 ระดับความสำเร็จของการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4	4.0000	0.2000	
2.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของสถานพยาบาลต่อกระบวนการประเมินรับรองคุณภาพ	ร้อยละ	5	70	75	80	85	90	90.17	5.0000	0.2500	
2.3 คุณภาพรายงานและการติดตามผลการเยี่ยมสำรวจ	ระดับ	3	1	2	3	4	5	4.5	4.5000	0.1350	
<b>มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน</b>		12								4.8333	0.5800
3.1 ร้อยละของการเบิกจ่ายตามแผนการใช้เงิน	ร้อยละ	3	80	85	90	95	100	100	5.0000	0.1500	
3.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนการพัฒนาและประเมินต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาและรับรองในปีงบประมาณ 2557	ระดับ	4	1	2	3	4	5	4.5	4.5000	0.1800	
3.3 ร้อยละของการสรุปผลการประเมิน HA ได้ภายใน 3 เดือนหลังการเยี่ยมสำรวจเสร็จสิ้น	ร้อยละ	5	90	92.5	95	97.5	99.5	100	5.0000	0.2500	
<b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b>		15								4.5852	0.6878
4.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	ระดับ	10	1	2	3	4	5	4.68	4.6778	0.4678	
4.2 ระดับความสำเร็จของการประเมินผลการดำเนินงานตามที่กำหนดในกฎหมายจัดตั้งฯ	ระดับ	2	1		3		5	5	5.0000	0.1000	
4.3 ระดับความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP	ระดับ	2	1	2	3	4	5	4	4.0000	0.0800	
4.4 ระดับความสำเร็จในการสมัครเข้ารับรางวัล TQA	ระดับ	1	1	2	3	4	5	4	4.0000	0.0400	
	น้ำหนักรวม	100								ค่าคะแนนที่ได้	4.4336

### 3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

#### 3.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 60) ค่าคะแนนที่ได้ 4.3013

ตัวชี้วัดในมิติที่ 1 ตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สรพ. มีทั้งตัวชี้วัดใหม่ และตัวชี้วัดที่ใช้ต่อเนื่อง จากปีที่ผ่านมา ซึ่งประกอบด้วยตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ งาน ผลผลิตและผลลัพธ์ที่เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล และมีความครอบคลุมวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ซึ่งมีผลการดำเนินงานโดยสรุปดังนี้

##### 3.1.1 ผลการปฏิบัติงานตามนโยบายของรัฐบาล:

ในปี 2557 สรพ. สามารถดำเนินการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลในประเทศ โดยมีโรงพยาบาลภาครัฐที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ในชั้นที่ 3 จำนวน 527 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 52.49 ขณะเดียวกัน สรพ. ได้ส่งเสริมสถานพยาบาลให้เข้าสู่กระบวนการรับรองตามแผนที่กำหนด โดยแยกเป็น รายเก่า 171 แห่ง รายใหม่ 115 แห่ง

นอกจากนี้ สรพ. ได้มีการวัดผลลัพธ์คุณภาพการดูแลผู้ป่วยของ รพ.ที่ได้รับ HA เพื่อแสดงถึงการธำรงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดย สรพ. วิเคราะห์พบว่า รพ. ที่ได้รับ HA มีผลลัพธ์คุณภาพบริการสุขภาพตามตัวชี้วัดที่กำหนดบางตัวที่มีแนวโน้มดีขึ้นกว่า รพ.ที่ยังไม่ได้รับ HA

##### 3.1.2 ผลการปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง:

###### 1) การส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล

ในปี 2557 สรพ. ได้มีการพัฒนาระบบตัวชี้วัดเปรียบเทียบเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ (Thailand Hospital Indicator Project : THIP) อย่างต่อเนื่อง โดย THIP จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้โรงพยาบาลใช้ในการเทียบผลงานของตนเองกับโรงพยาบาลในกลุ่มเดียวกันได้ ปัจจุบันมีจำนวนสมาชิก THIP I จำนวน 34 แห่ง และ THIP II จำนวน 151 แห่ง ทั้งนี้ รพ. ที่ร่วมโครงการร้อยละ 75 สามารถระบุโอกาสพัฒนา จากการใช้ประโยชน์จากตัวชี้วัดเปรียบเทียบได้

นอกจากนี้ สรพ. ได้มีการจัดทำข้อเสนอแนะสำคัญให้หน่วยงาน/องค์กร เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล โดยมีการสังเคราะห์และจัดทำองค์ความรู้หรือข้อเสนอแนะสำคัญ มีการเผยแพร่องค์ความรู้ หรือนำเสนอข้อเสนอแนะสำคัญต่อกลุ่มเป้าหมาย และมีเวทีให้หน่วยงานหรือองค์กรกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมรับฟังและซักถามแลกเปลี่ยน ข้อคิดเห็น เพื่อประยุกต์ใช้องค์ความรู้หรือข้อเสนอแนะอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ องค์กรหรือหน่วยงานที่เข้าร่วมมีการนำองค์ความรู้หรือข้อเสนอแนะสำคัญไปประยุกต์ใช้ คิดเป็นร้อยละ 50

## 2) การสร้างความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ

สรพ. ได้ดำเนินการพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือที่ร่วมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล โดยมีแผนการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย และช่วยผลักดันให้สถานพยาบาลกลุ่มเป้าหมาย ร้อยละ 80 สามารถเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการรับรองได้

นอกจากนี้ ในปี 2557 สรพ. ยังได้มีการทำบันทึกความร่วมมือทางวิชาการกับหน่วยงาน/องค์กรต่างๆ จำนวน 4 บันทึกความร่วมมือ รวมทั้ง ยังมีการดำเนินงานร่วมกับคู่ความร่วมมือเดิมอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินกิจกรรมกับคู่ความร่วมมือ ตลอดจนมีการประเมินผลจากคู่ความร่วมมือและผู้รับผลงาน และจัดทำข้อเสนอแนะในการดำเนินงานสำหรับปีต่อไป

## 3) การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถานพยาบาล

### - การประชุมวิชาการประจำปี (HA Forum)

สรพ. ได้จัดให้มีการประชุมวิชาการประจำปี (HA Forum) เพื่อเป็นเวทีในการเผยแพร่ และแลกเปลี่ยนความรู้ของสถานพยาบาลต่างๆ ซึ่งในปี 2557 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

การประชุมวิชาการประจำปี (HA Forum)	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ร้อยละของสถานพยาบาลรายเก่าที่เข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2557 (ร้อยละ)	62	61.11
ร้อยละของสถานพยาบาลรายเก่าที่แสดงความประสงค์จะเข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2558 (ร้อยละ)	62	86.13
จำนวนสถานพยาบาลรายใหม่ที่เข้าร่วมการประชุมและส่งผลงานวิชาการนำเสนอในการประชุม HA FORUM ประจำปี 2557 (แห่ง)	128	156.00

### - การจัดฝึกอบรม

สรพ. ได้ดำเนินการจัดฝึกอบรมสถานพยาบาลเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 ได้จัดฝึกอบรมไปทั้งหมด 18 หลักสูตร มีผู้เข้าร่วมฝึกอบรมจำนวนทั้งสิ้น 4,701 คน หลักสูตร HA SAR & SPA: Self Assessment and Report (HA 501) มีจำนวนโรงพยาบาลเข้ารับการอบรมจำนวน 105 แห่ง และสามารถนำความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ประเมิน และรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลไปประยุกต์ใช้ จำนวน 75 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 71.43 ส่วนหลักสูตร LEAN (HA 502) มีจำนวนโรงพยาบาลเข้ารับการอบรม จำนวน 34 แห่ง และสามารถนำความรู้เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนา ประเมิน และรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลไปประยุกต์ใช้ จำนวน 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 85.29

### - การรายงานข้อมูลคุณภาพสถานพยาบาลต่อสังคม

ในปี 2557 สรพ. ได้เผยแพร่รายงานข้อมูลคุณภาพเพื่อเป็นการสร้างความสนใจและเข้าใจในวงกว้างต่อประชาชน สถานพยาบาล และสังคม โดยเป็นข้อมูลที่ส่งเสริมการพัฒนาเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ข้อมูลจากผู้รับบริการ และข้อมูลจากสถานพยาบาล นอกจากนี้ สรพ. ได้มีการประเมินผลการรับรู้ข้อมูลจากผู้รับบริการของสถานพยาบาลและประชาชน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการรายงานนี้ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป

### 3.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 13) ค่าคะแนนที่ได้ 4.5000

3.2.1 การปรับปรุงการปฏิบัติงานตามผลการสำรวจความพึงพอใจของปีที่ผ่านมา สรพ. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ และกำหนดแนวทางการปรับปรุงงานบริการที่ได้มีการสำรวจความพึงพอใจไปในปี 2556 โดยสามารถดำเนินการปรับปรุงงานบริการได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดถึงระดับคะแนนที่ 4.0000

3.2.2 การสำรวจความพึงพอใจของปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรพ. ได้ให้ผู้ประเมินจากภายนอก คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพของ สรพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผลการสำรวจปรากฏว่า สถานพยาบาลมีความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพของ สรพ. ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 90.17 ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000 ดังนี้

ตาราง แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการ	จำนวนตัวอย่าง	เฉลี่ยความพึงพอใจ (ร้อยละ)
ผู้บริหาร ผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของสถานพยาบาล และผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วยของสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล	987	90.17

นอกจากนี้ สรพ. ยังมีระบบการติดตามข้อเสนอแนะจากการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในเพื่อการพัฒนาสถานพยาบาลต่อไป

### 3.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 12) ค่าคะแนนที่ได้ 4.8333

ในด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ในปี 2557 สรพ. มีผลการดำเนินการที่สะท้อนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานใน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่

3.3.1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรพ. สามารถเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงินได้ คิดเป็นร้อยละ 98.24 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผน จำนวน 155,027,130 บาท และมีการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนไป จำนวน 152,295,682 บาท) แต่อย่างไรก็ตาม สรพ. สามารถดำเนินการบรรลุ



เป้าหมายตามผลผลิตที่กำหนดไว้ในแผนประจำปี 2557 ซึ่งแสดงว่า สรพ. สามารถประหยัดงบประมาณได้และใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพจึงได้คะแนน 5.0000

3.3.2 นอกจากนี้ ในปี 2557 สรพ. สามารถควบคุมต้นทุนไม่ให้เพิ่มขึ้นเกินภาวะเงินเฟ้อในปี 2557 ได้ รวมทั้งมีการจัดทำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพสำหรับปี 2558

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนการพัฒนาและประเมินต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการพัฒนาและรับรองในปีงบประมาณ 2557	ระดับ 3	ระดับ 4.5

3.3.3 สรพ. สามารถดำเนินการสรุปผลการประเมินผล HA เพื่อเสนอกรรมการบริหารสถาบันได้ภายใน 3 เดือนหลังการเยี่ยมสำรวจเสร็จสิ้น คิดเป็นร้อยละ 100

ตัวชี้วัด	จำนวนสถานพยาบาล (แห่ง)	ร้อยละ
ร้อยละของการสรุปผลการประเมิน HA ได้ภายใน 3 เดือนหลังการเยี่ยมสำรวจเสร็จสิ้น	260	100

#### 3.4 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 15) ค่าคะแนนที่ได้ 4.5852

ในด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร สรพ. มีผลการดำเนินงานที่สำคัญใน 2 ด้านคือ

##### 3.4.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการ ค่าคะแนนที่ได้ 4.6778

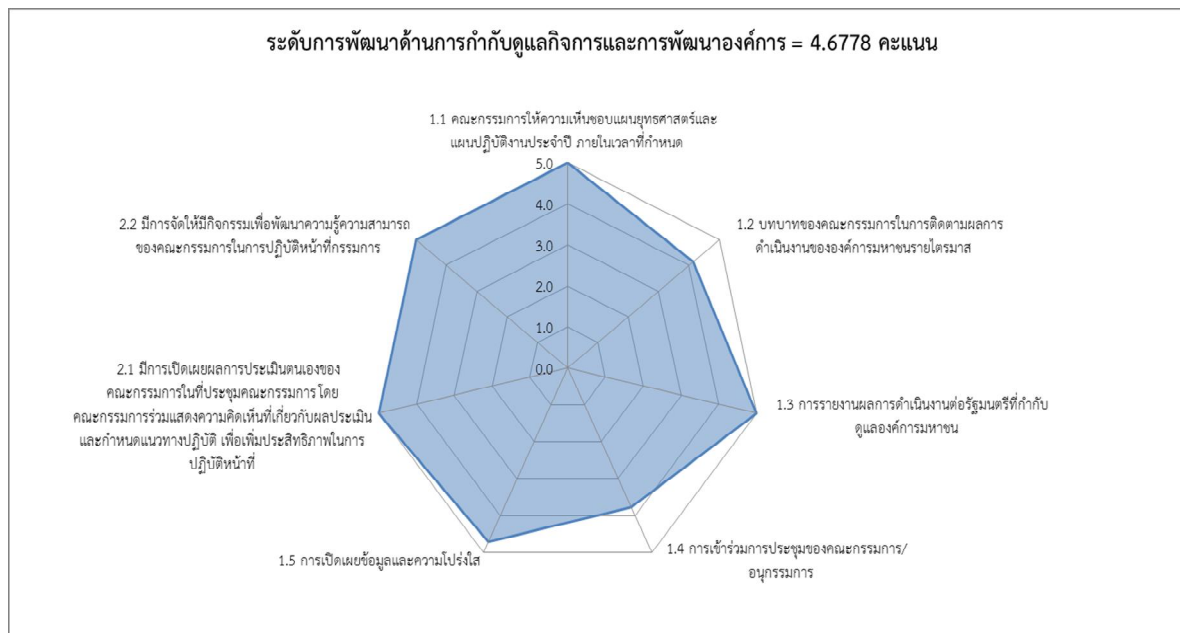
การประเมินระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน ผลการประเมินจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ได้รับการวางรากฐานให้มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม มิใช่เพื่อการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นเท่านั้น

การประเมินในที่นี่ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยพิจารณาจากกระบวนการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี และการสนับสนุนให้คณะกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิผล

จำแนกตามประเด็นการประเมินผลย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก (แปลงเป็น 100)	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม =5)
1	บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ	70	
1.1	คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ใหม่และ	20	5.0000

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก (แปลงเป็น 100)	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม =5)
	แผนปฏิบัติงานประจำปี ภายในระยะเวลาที่กำหนด		
1.2	บทบาทของคณะกรรมการในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์การมหาชนรายไตรมาส	17.5	4.1429
1.3	มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน	5	5.0000
1.4	การประชุมคณะกรรมการ/อนุกรรมการ	10	3.7780
1.5	การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	17.5	4.7143
2	<b>การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ</b>	30	
2.1	มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการในที่ประชุมคณะกรรมการอย่างเป็นทางการโดย กกก. ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมินและกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่	20	5.0000
2.2	การจัดให้มีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อเตรียมการและสร้างความรู้ความเข้าใจในกิจการสำหรับกรรมการใหม่	10	5.0000



โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผลการปฏิบัติงานที่สำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการของสถาบัน  
รับรองคุณภาพสถานพยาบาล มีดังนี้

1) คณะกรรมการได้ให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี ภายในระยะเวลาที่กำหนด

2) มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์กรมหาชนอย่างสม่ำเสมอ

3) มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการในที่ประชุมคณะกรรมการอย่างเป็นทางการ โดยคณะกรรมการได้ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลการประเมินและกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ ตลอดจนมีกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ

อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการควรเพิ่มบทบาทในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรมหาชน ในรายไตรมาส รวมถึงการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลควรมีการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส โดยเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญต่างๆ อย่างครบถ้วนในเว็บไซต์ ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

**3.4.2 ด้านการพัฒนาองค์กร** ในด้านการพัฒนาองค์กร สรพ. มีผลการดำเนินงานที่สำคัญใน 3 ประเด็น คือ

➤ **การประเมินผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายจัดตั้ง** ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000 สรพ. ได้ดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายจัดตั้ง ได้ครบถ้วนตามเกณฑ์การให้คะแนนที่กำหนดทั้ง 3 ระดับ อย่างไรก็ตาม สรพ. ควรพิจารณานำผลการประเมินที่นำมากำหนดเป็นแผนพัฒนาองค์กรไปดำเนินการผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

➤ ในปี 2557 สรพ. มีการพัฒนาและใช้ระบบ ERP (ระบบ HR, งบประมาณ, การเงิน, การบัญชี, การพัสดุ) เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์กร และมีการนำปัญหาอุปสรรค มาปรับปรุงระบบและพัฒนาผู้ใช้ ซึ่งสรพ.สามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนที่ 4 ของเกณฑ์การให้คะแนน

➤ ในปี 2557 สรพ. ได้มีการแต่งตั้งที่รับผิดชอบในการศึกษาและพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องตามเกณฑ์ TOA และได้ศึกษาเกณฑ์และบูรณาการเกณฑ์ TQA เข้ากับเกณฑ์มาตรฐาน ISQua ค้นหาโอกาสพัฒนา กำหนดแผนพัฒนาในการเติมเต็ม GAP และแผนพัฒนาตามเป้าหมายที่ท้าทาย เสนอคณะกรรมการบริหารสถาบันฯ เพื่อพิจารณา ตลอดจนนำผลการพัฒนามาสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยภาพรวม สรพ. สามารถดำเนินการได้ถึงขั้นตอนที่ 4 ของเกณฑ์การให้คะแนน

#### 4. จุดเด่น / พัฒนาการที่ดี ขององค์กรมหาชน

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลมีจุดเด่นที่ยุทธศาสตร์องค์กรแห่งความเป็นเลิศ (Organization Excellence) กล่าวคือ นอกจาก สรพ. จะได้รับการรับรองจาก The International Society for Quality in Health Care หรือ ISQua ให้เป็นหน่วยงานหรือองค์กรที่ได้มาตรฐานสากลแล้ว ในปี 2557 สรพ. ยัง

มีความมุ่งมั่นที่จะยกระดับมาตรฐานขององค์กร โดยการสมัครเข้ารับรางวัล TQA ซึ่งแสดงถึงความตั้งใจจริงของฝ่ายบริหารที่จะนำองค์กรสู่มาตรฐานระดับสากล

## 5. ข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

- 1) เพื่อส่งเสริมการทำงานร่วมกับเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สรพ. ควรดำเนินการรับรองเครือข่ายบริการสุขภาพระดับจังหวัด (provincial network) ให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2) สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลควรมุ่งมั่นในการนำองค์กรให้ได้รับรางวัล TQA ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้ได้
- 3) เพื่อให้เป็นไปตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการควรเพิ่มบทบาทในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรมหาชนในรายไตรมาส รวมถึงการเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการอย่างสม่ำเสมอ
- 4) สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลควรมีการเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส โดยเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญต่างๆ อย่างครบถ้วนในเว็บไซต์
- 5) สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลควรวางระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติงาน ด้วยความมีส่วนร่วมจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดใน สรพ. เพื่อให้การปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติงานแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด และเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์จากการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติงานในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

.....