



# มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

ดร.งามเนตร เอี่ยมนาคะ

กลุ่มส่งเสริมวิชาการและมาตรฐานภาครัฐ  
กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

# ตัวชี้วัดสำนักงานงบประมาณ

## มาตรฐานระดับสากล

มาตรฐานระดับสากล หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในขั้นตอนตามเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานระดับสากลที่ครอบคลุมระบบบริการสุขภาพ และระบบสนับสนุนบริการสุขภาพ เพื่อให้สถานพยาบาลมีขีดความสามารถในการจัดบริการที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในการได้รับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพให้แก่ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไป สร้างความสุขให้กับคนทำงาน สามารถจัดบริการรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ด้านสุขภาพ โดยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระบบบริการ เพื่อช่วยลดปัญหาการร้องเรียนหรือข้อพิพาทในกรณีใดๆ รวมทั้งมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและพัฒนาอย่างยั่งยืน เช่น

มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	มาตรฐานสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditation; HA)	มาตรฐานสถาบันรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล (Joint Commission International; JCI)	มาตรฐานการรับรองคุณภาพการดูแลสุขภาพระหว่างประเทศ (DNV GL)	มาตรฐานบริการสุขภาพของสถานพยาบาลที่ให้บริการชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามารับการดูแลสุขภาพและรักษาพยาบาล (Global Healthcare Accreditation; GHA)
--	--	--	---	--

# มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ



# หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ การประเมินเชิงผลลัพธ์

## นโยบายการจัดการคุณภาพ

นโยบายการจัดการคุณภาพ

การสื่อสารจากผู้นำ

การมีส่วนร่วมของบุคลากร

การมีส่วนร่วมของชุมชน

## \*\*กระบวนการคุณภาพ\*\*

คุณภาพบริการและระบบสนับสนุนบริการ

คุณภาพการบริหารสถานพยาบาล

## ผลลัพธ์ของการจัดการคุณภาพ

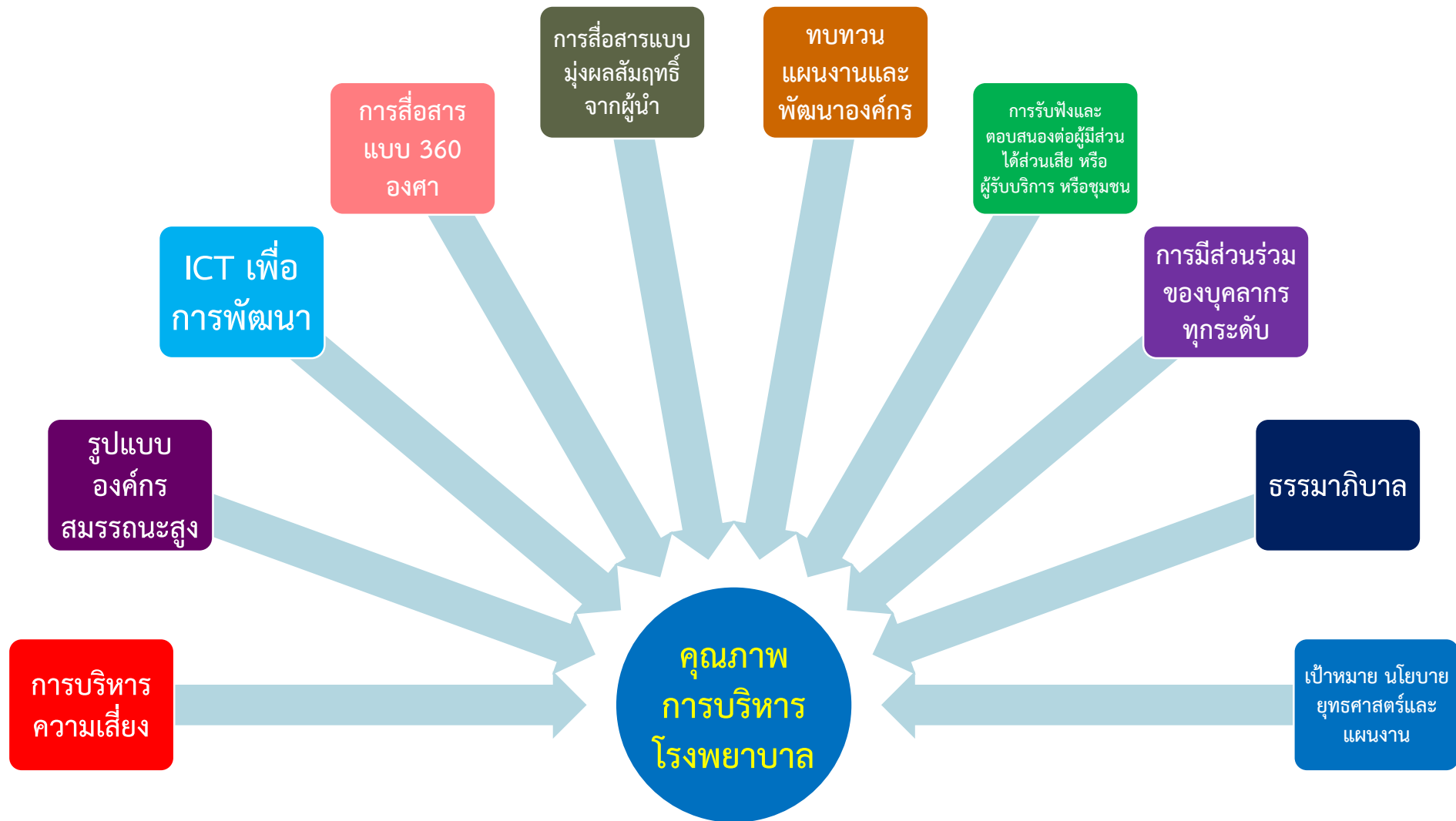
ความพึงพอใจของประชาชน  
ความมั่นใจในสถานพยาบาล

ความสุขและความพึงพอใจของบุคลากร  
ในสถานพยาบาล

ชื่อเสียงของสถานพยาบาล

# หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

## การประเมินเชิงผลลัพธ์



หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ  
การประเมินเชิงผลลัพธ์

## การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ใน 4 รูปแบบ

การมีส่วนร่วมใน  
กระบวนการตัดสินใจ  
ด้านนโยบายและ  
แผนพัฒนาระบบ  
บริการ

การมีส่วนร่วมใน  
กระบวนการ  
บริหารจัดการ

การมีส่วนร่วมในการ  
ดำเนินกิจกรรมของ  
สถานพยาบาล

การทำหน้าที่เป็น  
สื่อกลางระหว่าง  
ชุมชนและ  
สถานพยาบาล

# หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

## การประเมินเชิงผลลัพธ์

### ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน/ชุมชน ในการบริหารจัดการโรงพยาบาล 3 กลุ่มปัจจัย

#### ปัจจัยด้านโรงพยาบาล

- นโยบายการเข้าถึงชุมชน
- การเปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม
- ศักยภาพของผู้นำหรือผู้อำนวยการ
- งบประมาณสนับสนุน
- การใช้กลวิธีในการระดมพลังชุมชนจากความศรัทธาต่อศาสนา

#### ปัจจัยด้านชุมชน

- ความต้องการด้านบริการสุขภาพ
- ศักยภาพของชุมชน
- ความศรัทธาในผู้นำ
- ความพึงพอใจในบริการ
- ความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของโรงพยาบาล

#### ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน และโรงพยาบาล

- โรงพยาบาลมีโครงสร้างการบริหารที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน/ชุมชน
- การดำเนินกิจกรรมต่างๆที่สอดคล้องตามวิถีชุมชนของสถานพยาบาล

# หมวดที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

## การประเมินเชิงผลลัพธ์

### ความพึงพอใจของประชาชน

- ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
- รายงานผลการปรับปรุงตามคำแนะนำผู้รับบริการ
- การสื่อสารหรือแสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง
- สถานพยาบาลมีแนวทางการเสริมสร้างความมั่นใจของผู้รับบริการ

### ความสุขและความพึงพอใจ ของบุคลากรในสถานพยาบาล

- นโยบายพัฒนาบุคลากร
- ระบบการสื่อสารภายในองค์กร
- นโยบายการเสริมสร้างที่ทำงานสุขภาพดี (Healthy Workplace)
- กระบวนการเสริมแรงการทำงานและวัดประเมินความสุขในการทำงานของบุคลากร (Happinometer)

### การบริหารความเสี่ยง

- กักตักปัญหา (Problem trap)
- ระบบการรายงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดซ้ำ
- ระบบการซ่อมแผน



หน่วยงานหลัก: กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ  
 หน่วยงานร่วม: หน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ

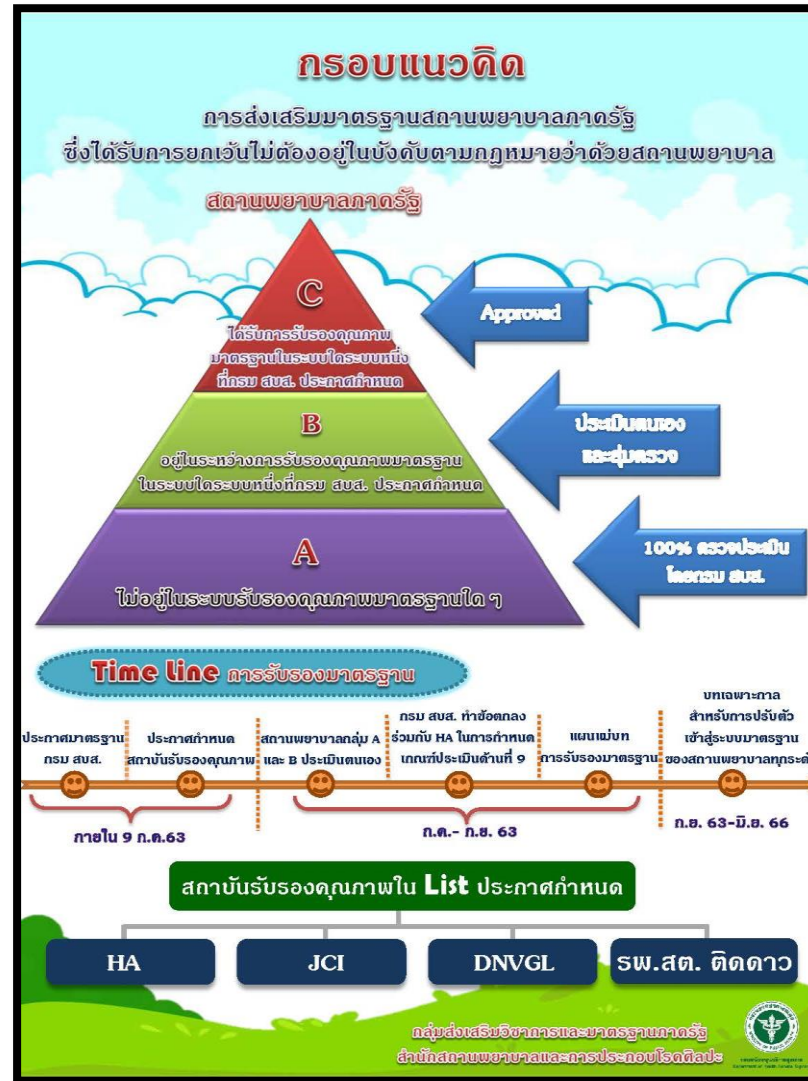
มาตรฐานสถานพยาบาลภาครัฐ  
 ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล  
 ตามมาตรา 5 แห่ง พ.ร.บ.สถานพยาบาล (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2559

สถานพยาบาลภาครัฐทุกสังกัดและทุกระดับ  
 ได้รับการส่งเสริมพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ

สถานพยาบาลภาครัฐระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ ประเภทที่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนทุกสังกัด จำนวน 1,074 แห่ง  
 สถานพยาบาลภาครัฐระดับปฐมภูมิ จำนวน 9,826 แห่ง

เป้าหมาย/ ตัวชี้วัด			
สถานการณ์/ ข้อมูล พื้นฐาน			
มาตรการ/ Value chain	จัดการความรู้	พัฒนาแนวทางปฏิบัติการเข้าสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ ของสถานพยาบาลภาครัฐ	ส่งเสริมสถานพยาบาลภาครัฐ เข้าสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ
กิจกรรม หลัก	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) จัดทำฐานข้อมูลสถานพยาบาลภาครัฐทุกสังกัด</li> <li>2) พัฒนาระบบประเมินตนเองของสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์</li> <li>3) จัดทำเกณฑ์และคู่มือประเมินมาตรฐานสถานพยาบาลประเภทรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน หมวด 1 และหมวด 2 ผ่านกลไกคณะกรรมการส่งเสริมมาตรฐานสถานพยาบาลภาครัฐที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล</li> <li>4) พัฒนาศักยภาพวิทยากรผู้ประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประชุมอนุกรรมการส่งเสริมสถานพยาบาลภาครัฐซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล</li> <li>2) ประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริม พัฒนาสถานพยาบาลภาครัฐเป้าหมายสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> <li>3) เสริมสร้างเครือข่ายมาตรฐานระบบบริการสุขภาพและพัฒนาศักยภาพผู้ประเมินประเมินเขตพื้นที่</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ประชาสัมพันธ์ อบรมให้ความรู้มาตรฐานระบบบริการสุขภาพให้กับ สสจ.ทั่วประเทศ โดย ศบส.เขตร่วมกับวิทยากรผู้ประเมินประเมินส่วนกลาง</li> <li>2) เปิดระบบประเมินตนเองของและสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์</li> <li>3) จัดการความรู้ เผยแพร่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> <li>4) ทดลองใช้คู่มือประเมินมาตรฐานหมวด 1 และหมวด 2 ในสถานพยาบาลภาครัฐกลุ่มเป้าหมาย โดยวิทยากรผู้ประเมินประเมินและเครือข่ายศบส.เขต</li> </ol>
เป้าหมาย และผู้รับ ผิดชอบ	<p>เป้าหมาย: ผู้แทนหน่วยงานในสังกัดกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ/ผู้แทนส่วนราชการต่างๆ</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ</p> <p>หน่วยงานร่วม:</p>	<p>เป้าหมาย: ผู้แทนศบส.เขต กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ</p> <p>หน่วยงานร่วม:</p>	<p>เป้าหมาย: สสจ.ทั่วประเทศและสถานพยาบาลประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนทุกสังกัด</p> <p>ผู้รับผิดชอบ: กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ</p> <p>หน่วยงานร่วม:</p>
ระดับ ความสำเร็จ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กองวิศวกรรมการแพทย์</li> <li>2) กองแบบแผน</li> <li>3) กองสุขศึกษา</li> <li>4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสสส.</li> <li>5) กองกฎหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กองวิศวกรรมการแพทย์</li> <li>2) กองแบบแผน</li> <li>3) กองสุขศึกษา</li> <li>4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสสส.</li> <li>5) กองกฎหมาย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) กองวิศวกรรมการแพทย์</li> <li>2) กองแบบแผน</li> <li>3) กองสุขศึกษา</li> <li>4) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสสส.</li> <li>5) กองกฎหมาย</li> </ol>
	<p>ระดับ Primary</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ฐานข้อมูลสถานพยาบาลภาครัฐ</li> <li>2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ประเมินตนเอง</li> <li>3) เกณฑ์ประเมินมาตรฐานสถานพยาบาลภาครัฐและคู่มือประเมินมาตรฐานฯ หมวด 1 และ หมวด 2</li> <li>4) คลังวิทยากรผู้ประเมินประเมิน</li> </ol>	<p>ระดับ Intermediate</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ศบส.เขตพื้นที่รับรู้และมีแนวทางนำสู่การปฏิบัติในการส่งเสริมสถานพยาบาลภาครัฐเข้าสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> <li>2) ศบส.เขตพื้นที่ เป็นศูนย์กลางเครือข่ายมาตรฐานระบบบริการสุขภาพและกลุ่มรองผู้บริโภคดีด้านบริการสุขภาพร่วมกับศบส.เขต</li> </ol>	<p>ระดับ Goal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) สสจ.รับรู้และมีแนวทางปฏิบัติในการส่งเสริมสถานพยาบาลภาครัฐเข้าสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> <li>2) สถานพยาบาลภาครัฐประเภทไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนทุกสังกัด ประเมินตนเองเข้าสู่มาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> <li>3) ข้อมูลสำคัญประกอบการพิจารณาเชิงนโยบายด้านการพัฒนามาตรฐานระบบบริการสุขภาพ</li> </ol>

แนวทางนำสู่การปฏิบัติตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง การกำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและมาตรฐานซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องอยู่ในบังคับตามกฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาล



สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

[acd07.mrd@gmail.com](mailto:acd07.mrd@gmail.com)

โทร.0-2193-7000 ต่อ 18405

กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ

**ขอบคุณค่ะ**