



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

Healthcare Accreditation Institute (Public Organization)

## รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน  
ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ 2562



# สารบัญ

บทที่	หน้า
1. บทนำ.....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล.....	1-1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1-1
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	1-1
1.4 กลุ่มเป้าหมาย.....	1-2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	1-4
1.6 แนวทางการดำเนินงานโครงการ และขอบเขตการดำเนินงานของที่ปรึกษา.....	1-4
1.7 ระยะเวลาดำเนินการ.....	1-4
1.8 งานที่ส่งมอบ.....	1-4
1.9 ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	1-5
2. กรอบและแนวทางการดำเนินงาน.....	2-1
2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ.....	2-1
2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	2-1
2.3 ขอบเขตด้านประชากร.....	2-3
2.4 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง.....	2-4
2.5 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ.....	2-4
2.6 ขอบเขตด้านตัวแปร.....	2-5
2.7 สมมติฐานของการสำรวจ.....	2-6
2.8 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology) .....	2-6
2.9 วิธีการเก็บข้อมูล.....	2-7
2.10 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล.....	2-9
2.11 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	2-10
2.12 การแปลผลและการเขียนรายงาน.....	2-11
2.13 การจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ.....	2-11
3. สรุปการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ.....	3-1
3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม.....	3-1
3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.....	3-2
3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล.....	3-36

## สารบัญ (ต่อ)

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....	4-1
4.1 กระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.....	4-1
4.2 การฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล.....	4-3

### ภาคผนวก

ภาคผนวก 1 แบบสำรวจความพึงพอใจประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ภาคผนวก 2 แบบสำรวจความพึงพอใจประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมคุณภาพสถานพยาบาลของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) (แบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาปรับเปลี่ยนตามหลักสูตร)

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 หลักการและเหตุผล

ในทุกปี สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ต้องจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการหลักของสถาบัน เพื่อยกระดับคุณภาพงานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ประกอบกับในแนวทางการประเมินองค์การมหาชน ประจำปี 2562 กำหนดเป็นตัวชี้วัดบังคับให้องค์การมหาชนทุกแห่งสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการและนำผลการสำรวจมาวางแผนพัฒนาและปรับปรุงงานตามผลการสำรวจ ทั้งนี้ การสำรวจต้องดำเนินการโดยผู้ประเมินภายนอก และก่อนการดำเนินการต้องเสนอให้คณะกรรมการเห็นชอบกับวิธีการสำรวจ

ดังนั้น ในปี 2562 สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการตามภารกิจสำคัญ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการทบทวนและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้รับบริการ และสอดคล้องตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาของการจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ในงานบริการ 2 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล  
เป้าหมาย : สถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ชั้น 3 ขึ้นไป
2. ความพึงพอใจต่อการจัดหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพสถานพยาบาล  
เป้าหมาย : บุคลากรของสถานพยาบาลที่เข้ารับการอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบัน

### 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการของสถาบัน
- 1.2.2 เพื่อทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการหลักของสถาบัน และนำข้อเสนอแนะปรับปรุงการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

- 1.3.1 ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในสถานพยาบาลที่ขอรับการประเมินรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล ในปีงบประมาณ 2562
- 1.3.2 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบัน ในปีงบประมาณ 2562
- 1.3.3 ทบทวนเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยระบุกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่นำมาใช้ในการกำหนดรายละเอียด วิธีการจัดเก็บข้อมูล การสุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติการประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมินผล

## 1.4 กลุ่มเป้าหมาย

### 1.4.1 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจด้านการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ประกอบด้วย

1) บุคลากรในสถานพยาบาล ประกอบด้วยผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วยในสถานพยาบาลที่ได้รับการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน HA ชั้น 3 ขึ้นไป ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – มิถุนายน 2562 จำนวน 229 แห่ง ประกอบด้วย :

ประเภทโรงพยาบาล	จำนวน (แห่ง)
โรงเรียนแพทย์/โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย	4
โรงพยาบาลศูนย์	5
โรงพยาบาลชุมชน	150
โรงพยาบาลทั่วไป	19
โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	14
กระทรวงกลาโหม	10
โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร สังกัด (กทม.)	2
โรงพยาบาลเอกชน	25
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>229</b>

2) ผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย กลุ่มบุคลากรต่างๆ ในสถานพยาบาล ดังนี้

ผู้รับชอบ	จำนวนแบบสอบถาม
ผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ	229
ผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วย (PCT) ในสถานพยาบาล	423
ผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล (QMR)	229
ผู้รับผิดชอบระบบในระบบสนับสนุน	229

**1.4.2 กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจด้านการจัดหลักสูตรอบรม ประกอบด้วย**  
 บุคลากรในสถานพยาบาลที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของ สรพ. ระหว่างเดือน ตุลาคม 2561 – เดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 21 หลักสูตร รายละเอียดดังนี้

หลักสูตร	จำนวน (คน)
HA 201 : HA พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล	64
HA 303 : การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุณภาพ	99
HA 304 : HA กับการบริหารการพยาบาล	75
HA 305 : การพัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ	48
HA 401 : การสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Coaching for Continuous Quality Journey)	162
HA 403 : Quality Change Agent	6
HA 451 : External Surveyor Preparation Camp*	-
HA 501 : การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implementation)	139
HA 502 : แนวคิด Lean และการประยุกต์ใช้ในบริการสุขภาพ	38
HA 504 : ความรู้ด้านโลจิสติกส์ในโรงพยาบาล	16
HA 601 : ระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลคุณภาพ	173
HA 602 : คุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิก	190
HA 603 : สารสนเทศกับการพัฒนาคุณภาพ	71
HA 606 : ระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในโรงพยาบาลคุณภาพ	23
HA 702 : A-HA: In-Practice*	7
HA 704 : การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง (Rolling Quality Momentum)	62
HA 705 : การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการต่ออายุใบรับรอง (Act to Re-accreditation)	66
HA 801 : การพัฒนาจิตวิญญาณเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข (Spiritual in Healthcare Program)	4
HA 900 : การพัฒนาคุณภาพ สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล	4
SA 004 : การเขียนแบบประเมินตนเอง (SAR Writing)**	185
ST 001 : มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4	96
<b>รวม</b>	<b>1,528</b>

หมายเหตุ : \* ทั้งนี้จะไม่นำผลการประเมินในหลักสูตร HA 451 และ HA 702 มาคำนวณคะแนนความพึงพอใจ  
 \*\* หลักสูตร RM 002 และ PM 003 ได้ถูกปรับปรุงเป็นหลักสูตร SA 004 แทน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพสถานพยาบาลตามหลักสูตรของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

1.5.2 สรพ. มีข้อมูลในการนำไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงบริการในกระบวนการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล การพัฒนาและปรับปรุงบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และการจัดหลักสูตรฝึกอบรมคุณภาพสถานพยาบาล

## 1.6 ขอบเขตการดำเนินงานของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาจะดำเนินการควบคุมการดำเนินงานที่รับจ้างด้วยความเอาใจใส่ ความชำนาญ และได้มาตรฐานวิชาชีพ พร้อมทั้งส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพแก่ผู้ว่าจ้าง โดยมีขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

1.6.1 ประเมินความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายในสถานพยาบาลที่ขอรับการประเมินรับรองกระบวนการคุณภาพสถานพยาบาล ในปีงบประมาณ 2562

1.6.2 ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรฝึกอบรมของสถาบัน ในปีงบประมาณ 2562

1.6.3 ทบทวนเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน โดยระบุกรอบแนวคิดหรือทฤษฎีที่นำมาใช้ในการกำหนดรายละเอียด วิธีการจัดเก็บข้อมูล การสุ่มตัวอย่างตามหลักการทางสถิติ การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการนำเสนอผลการประเมินผล

## 1.7 ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม 2562 – 30 กันยายน 2562

## 1.8 งานที่ส่งมอบ

ที่ปรึกษาจะส่งรายงานผลการสำรวจและเอกสารต่างๆ ให้ผู้ว่าจ้าง ดังต่อไปนี้

- **งวดที่ 1** รายงานเบื้องต้น (Inception Report) โดยมีรายละเอียดกรอบวิธีการสำรวจผลการทดสอบเครื่องมือ และสรุปความก้าวหน้าในการดำเนินงาน จำนวน 7 เล่ม ภายในวันที่ 26 กรกฎาคม 2562
- **งวดที่ 2** ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) โดยมีการรายงานผลคะแนนความพึงพอใจของบุคลากรในสถานพยาบาลต่อการดำเนินงานของสถาบัน จำนวน 7 เล่ม ภายในวันที่ 6 กันยายน 2562
- **งวดที่ 3** รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โดยมีรายงานผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ จำนวน 30 เล่ม External Harddisk บันทึกข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดที่ได้จากการศึกษา ในรูปแบบไฟล์ word และ PDF จำนวน 1 ชุด ภายในวันที่ 30 กันยายน 2562

## 1.9 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ทริสได้วางแผนการดำเนินงานระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ 8 กรกฎาคม 2562 – 30 กันยายน 2562 โดยมีขั้นตอนดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แผนขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	กรกฎาคม 2562				สิงหาคม 2562				กันยายน 2562			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1) ออกแบบระเบียบวิธีการสำรวจ การกำหนดกลุ่ม ตย. ประเด็นสำรวจ กำหนดหัวข้อการประมวลผล และ ทบทวนเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ (แบบสอบถาม)												
2) ทดสอบแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจ												
3) จัดส่งแบบสอบถามความพึงพอใจต่อ กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ให้กับทางโรงพยาบาลที่ได้รับการเยี่ยม ประเมินในชั้น 3 ขึ้นไป ทางไปรษณีย์												
4) จัดส่งรายงานเบื้องต้น (Inception Report)				★ งวด 1								
5) เก็บรวบรวมข้อมูล												
6) ตรวจสอบผลการสำรวจจากแบบสอบถาม และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่จัดเก็บ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์												
7) ประมวลผล แปลผล และวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น พร้อมทดสอบสมมติฐาน												
8) นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจมาวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสิ่งที่ควรปรับปรุง ตลอดจนศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ประกอบการจัดทำ ข้อเสนอแนะต่างๆ												
9) จัดส่งร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report)									★ งวด 2			
10) ประมวลผล แปลผล และวิเคราะห์ ข้อมูลผลสำรวจจากแบบสอบถาม พร้อมทดสอบสมมติฐานเพิ่มเติม (ถ้ามี)												
11) จัดส่งรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)												★ งวด 3





## บทที่ 2

### กรอบและแนวทางการดำเนินงาน

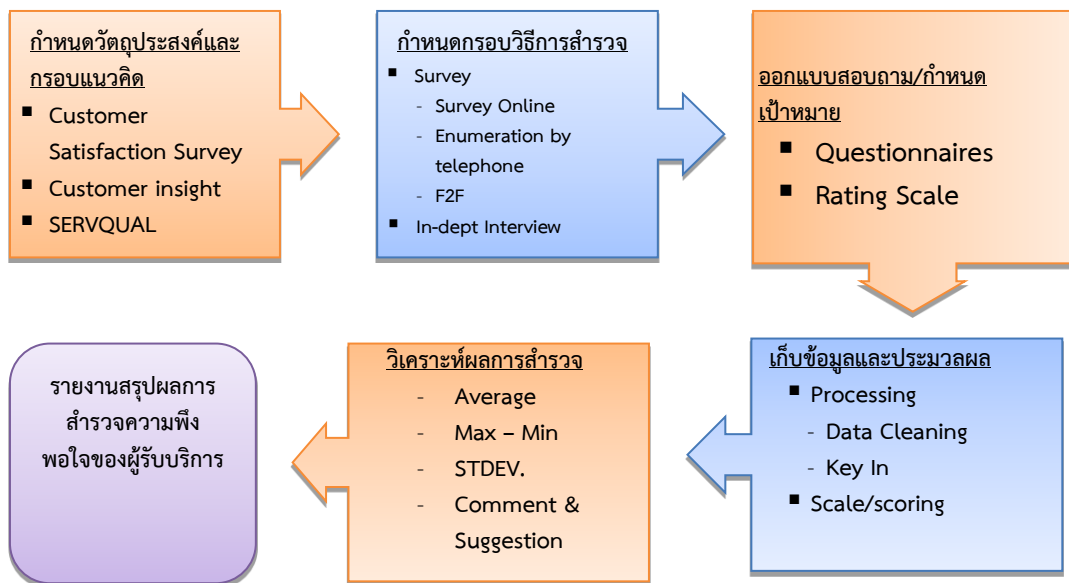
#### 2.1 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

- 2.1.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สรพ.
- 2.1.2 เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นตัววัดความสำเร็จขององค์กรด้านคุณภาพในการให้บริการ
- 2.1.3 เพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปจัดทำแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ สรพ. ในปีต่อๆ ไปให้ดียิ่งขึ้น

#### 2.2 ขอบเขตและแนวทางการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การสำรวจข้อมูลผู้ใช้บริการของ สรพ. ที่ปรึกษาเสนอขอบเขตการดำเนินงาน ดังนี้

- กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจ



แผนภาพที่ 2.1 กระบวนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจฯ

ที่ปรึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยและกรอบการสำรวจเพื่อให้ได้ข้อมูลจำเป็นตรงตามวัตถุประสงค์ของ สรพ. มากที่สุด ดังรายละเอียดต่อไปนี้

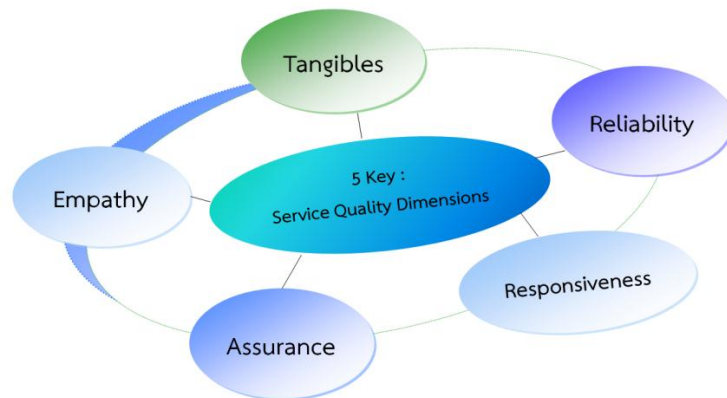
## ❖ ระเบียบวิธีวิจัย

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบ Quali-Quant Technique ซึ่งเป็นการผสมผสานเทคนิคการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพประกอบกัน เพื่อให้การศึกษามีความครอบคลุมประเด็นในภาพกว้าง (Macro Aspect) และมีรายละเอียดในแนวลึก (Micro Aspect) โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น วัตถุประสงค์การวิจัย ข้อมูลพื้นฐาน เช่น การบริการประเภทต่างๆ ขั้นตอนและปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการบริการ ผลผลิตและผลลัพธ์ที่คาดหวังของแต่ละงานบริการ จำนวน และคุณลักษณะของกลุ่มผู้รับบริการประเภทต่างๆ ผลการสำรวจและวิเคราะห์ในอดีต

หลังจากนั้น จะทำการกำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัยทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูล ออกแบบสอบถามและประเด็นคำถาม เพื่อค้นหาความต้องการในส่วนลึกของผู้รับบริการ (Customer insight) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความสำคัญ มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของงานบริการ หลังจากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแบบสอบถาม และดำเนินการจัดเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจะทำการประมวลผล วิเคราะห์ผลการสำรวจต่อไป

## ❖ กรอบความคิดในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.2

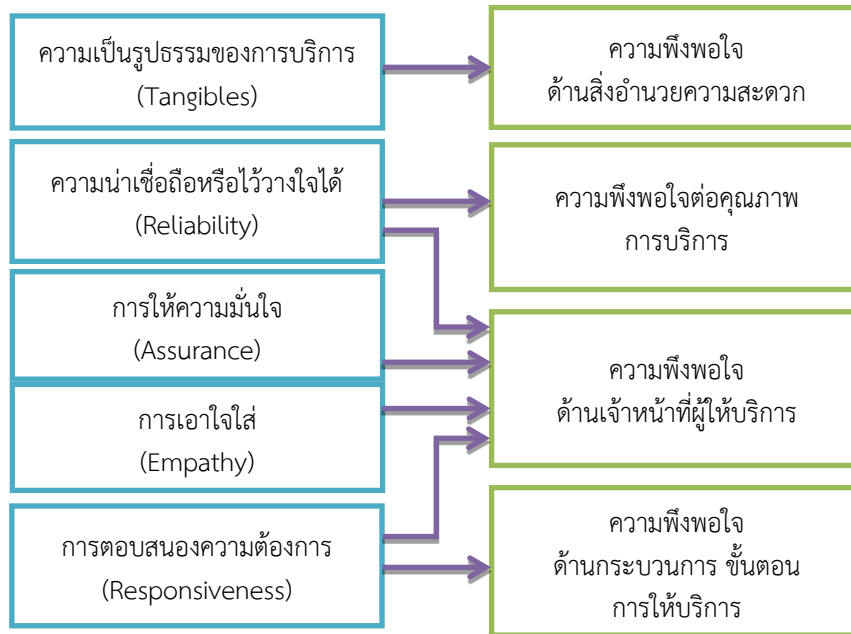


แผนภาพที่ 2.2 ปัจจัย 5 ประการที่กำหนดคุณภาพการบริการตามกรอบแนวคิดของ SERVQUAL (Parasuman, Zeithaml & Berry, 1990)

โดยปัจจัยแต่ละด้านประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) เป็นสิ่งที่สัมผัสได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด เช่น สถานที่ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกสบาย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ เอกสารข้อมูล เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจได้ว่าการให้บริการมีความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ
3. การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะความรู้ความสามารถ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

4. การเอาใจใส่ (Empathy) คือ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คำนึงถึงจิตใจและความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการ
  5. การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) ผู้ให้บริการมีความพร้อม สามารถตอบสนองได้อย่างทันท่วงที
- จาก 5 ปัจจัยดังกล่าว จะเห็นว่ามีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นการสำรวจที่หน่วยงานของรัฐใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ 4 หัวข้อ ดังนี้



แผนภาพที่ 2.3 ความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐ

โดยสรุป คำถามที่ใช้สอบถามจะประกอบด้วยประเด็นคำถามตามกรอบการสำรวจ 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิด SERVQUAL ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.3 รวมทั้งประเด็นคำถามเพิ่มเติม เช่น ความคิดเห็นต่อการให้บริการ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงความประทับใจต่อการบริการ ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ รายละเอียดความคาดหวังเพิ่มเติม เป็นต้น

## 2.3 ขอบเขตด้านประชากร

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ประชากร ผู้รับบริการของ สรพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดังนี้

1. บุคลากรในสถานพยาบาล ประกอบด้วยผู้อำนวยการหรือรองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล ผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วยในสถานพยาบาลที่ได้รับการเยี่ยมประเมิน ผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล หรือผู้รับผิดชอบระบบในระบบสนับสนุนที่ได้รับการเยี่ยมตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – เดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 229 แห่ง

2. บุคลากรในสถานพยาบาลที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ของ สรพ. ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – เดือนมิถุนายน 2562 จำนวน 21 หลักสูตร ทั้งนี้จะไม่นำผลการประเมินในหลักสูตร HA 702 และ HA 451 มาคำนวณคะแนนความพึงพอใจ

## 2.4 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ประชากรคือผู้รับบริการของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจาก สรพ.

## 2.5 ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ ประกอบด้วย

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดประเด็นการสำรวจ ตามแผนภาพที่ 2.4 ได้แก่

1) ระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการสมัครขอรับรอง
- ความพึงพอใจต่อการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการเยี่ยมสำรวจ
- ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจและรายงาน
- ความพึงพอใจต่อการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ
- ความพึงพอใจต่อผู้เยี่ยมสำรวจ
- ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า
- ความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวม

ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรม

การบริการ

2) ประเด็นข้อคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับ การนำไปใช้ประโยชน์ จากการเข้าร่วมกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ



แผนภาพที่ 2.4 กรอบการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดประเด็นการสำรวจ ตามแผนภาพที่ 2.5 ได้แก่

1) ระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ดังนี้

- ความพึงพอใจต่อเนื้อหา
- ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน
- ความพึงพอใจต่อวิทยากร
- ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม

ทั้งนี้ ประเด็นในการสำรวจ สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของกิจกรรม

การบริการ

2) ประเด็นข้อคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับ จากการเข้าร่วมการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล พร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ



แผนภาพที่ 2.5 กรอบการสำรวจความพึงพอใจการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

## 2.6 ขอบเขตด้านตัวแปร จะทำการศึกษาตามขอบเขต ดังต่อไปนี้

- 1) ตัวแปรต้น ซึ่งเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับลักษณะข้อมูลเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพศ อายุ วิชาชีพ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงานคุณภาพ ชั้นการรับรองของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล เป็นต้น
- 2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## 2.7 สมมติฐานของการสำรวจ

### สมมติฐานของการสำรวจความพึงพอใจงานประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

1. ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า ต่างกัน
2. ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาล และบริการสุขภาพและสื่อการเรียนรู้ ต่างกัน
3. ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ต่างกัน
4. ความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า ส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม

### สมมติฐานของการสำรวจความพึงพอใจการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

1. วิชาชีพ และประสบการณ์การทำงานคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม ต่างกัน
2. ความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวม

## 2.8 วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

### ❖ เครื่องมือในการสำรวจ

การสำรวจจะดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ประกอบด้วย ข้อคำถามลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรวมทั้งมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะ

## ❖ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจะเป็นรูปแบบทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) โดยงานประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และการฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล จะใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) และแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ แบบสอบถามจะมีข้อคำถามปลายเปิด (Open-end) สำหรับให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ปรึกษาจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนด สรุปจำนวนตัวอย่างแต่ละรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 สรุปจำนวนตัวอย่างการจัดเก็บด้วยแบบสอบถาม

งานบริการ	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจ*
	Questionnaires
1. งานประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	229
2. การฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล	1,528
	<b>1,757</b>

หมายเหตุ

1. งานประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลจำนวนตัวอย่าง ได้แก่ สถานพยาบาล จำนวน 229 แห่ง โดยที่ปรึกษาจะส่งแบบสำรวจงานประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล แห่งละ 4 - 10 ชุด
2. ที่ปรึกษาจะส่งแบบสอบถามไปทุกแห่ง อย่างไรก็ตาม จำนวนตัวอย่างขึ้นกับการตอบกลับของสถานพยาบาลและผู้เข้ารับการอบรม
3. การฝึกอบรมด้านพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลประกอบด้วยผู้เข้าอบรม จำนวน 1,528 ราย ทั้งนี้ จะไม่รวมการประมวลผลข้อมูลผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 2 หลักสูตร ได้แก่ HA 451 และ HA 702 โดยมีจำนวน 7 ราย ทำให้เหลือการประมวลผลข้อมูลทั้งหมด 1,521 ราย

## 2.9 วิธีการเก็บข้อมูล

งานบริการ	รูปแบบการจัดเก็บข้อมูล
1) เก็บข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจ	- การแจกแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต้นสังกัด - การแจกแบบสอบถามหลังการฝึกอบรมแล้วเสร็จ - การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Enumeration by telephone) - การสัมภาษณ์จากผู้ให้คำตอบโดยตรง (Face to face interview) หรือวิธีการอื่นๆ ตามความเหมาะสม

สำหรับแบบสอบถามที่จะใช้ในการสำรวจ มีขั้นตอนในการกำหนดคำถาม ดังนี้

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องของแต่ละงานบริการ



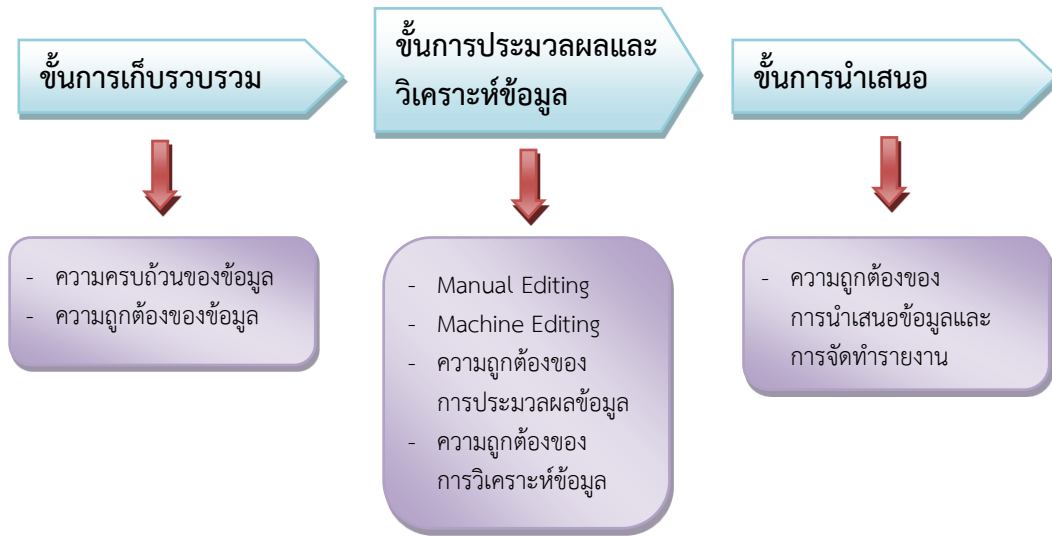
- สร้างแนวประเด็นคำถาม โดยพิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมของแต่ละข้อคำถาม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม เพื่อจัดหมวดหมู่ให้ถูกต้องตามกรอบการสำรวจ
- แบบสอบถามจะแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ ตำแหน่ง ขนาดของโรงพยาบาล สถานที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการทำงาน ประสบการณ์ด้านการทำงานคุณภาพ สถานะขั้นการรับรองของโรงพยาบาล เป็นต้น
  - ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การคิดคะแนนของแต่ละระดับ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	พึงพอใจมากที่สุด
4	พึงพอใจมาก
3	พึงพอใจ
2	พึงพอใจน้อย
1	ไม่พึงพอใจเลย

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดที่ให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น เช่น

- ความคิดเห็นต่อการให้บริการ
  - สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้บริการเพิ่ม
  - ความไม่พึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ
  - สิ่งที่น่าสนใจต่อการบริการ
  - ความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อการพัฒนาการบริการ
  - ข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นต้น
- ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม โดยทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการ ดังนี้
    - การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยการตรวจสอบและพิจารณาเนื้อหาของแบบสอบถาม และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถามในแต่ละข้อ ว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาหรือไม่ หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อนำไปใช้งานต่อไป
    - การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) เพื่อให้แน่ใจว่าคำถามมีความน่าเชื่อถือในเชิงสถิติ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบคำถามในแต่ละข้อว่าสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ จากนั้นนำแบบสอบถามมารวบรวมข้อมูลและทดสอบหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

## 2.10 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูล



แผนภาพที่ 2.6 การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บข้อมูลในแต่ละขั้นตอน

การควบคุมคุณภาพในการจัดเก็บข้อมูล จะดำเนินการในแต่ละขั้นตอนของการสำรวจความพึงพอใจ ดังนี้

ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื่องจากเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ มีผลต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ ดังนั้น การควบคุมคุณภาพในขั้นนี้จะดำเนินการอย่างละเอียดรอบคอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด สำหรับนำไปใช้ในขั้นตอนต่อไป โดยพิจารณาจาก

- ความครบถ้วนของข้อมูล โดยการตรวจสอบรายการต่างๆ ในแบบสอบถามว่าได้มีการบันทึกครบถ้วนทุกรายการที่กำหนดหรือไม่
- ความถูกต้องของข้อมูล โดยตรวจสอบข้อมูลที่บันทึกในแบบสอบถามว่ามีความถูกต้องหรือไม่ เช่น ชื่อนายสมชาย แต่เลือกตอบในหัวข้อ : เพศ เป็นเพศหญิง เป็นต้น

ขั้นการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ในขั้นตอนการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเข้าโปรแกรม Ms Excel เพื่อใช้ในการประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ จะมีการควบคุมคุณภาพของข้อมูล ดังนี้

- การตรวจสอบด้วยมือ (Manual Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้บันทึกเข้าไปในโปรแกรม Ms Excel เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์และถูกต้อง
- การตรวจสอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Machine editing) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการลงรหัส (Coding) ความสัมพันธ์ของข้อมูล และการตรวจสอบความเป็นไปได้ของข้อมูล (Possible Code)
- ความถูกต้องของการประมวลผลข้อมูล โดยเป็นการตรวจสอบอย่างละเอียดรอบคอบว่าได้มีการคำนวณค่าผิดหรือไม่ รวมทั้งต้องมีการตรวจสอบโปรแกรมการประมวลผลให้ถูกต้อง
- ความถูกต้องการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลมาทำการวิเคราะห์ โดยจะต้องเลือกค่าสถิติที่จะนำมาใช้ให้เหมาะสมถูกต้อง และตรวจสอบดูว่าค่าที่คำนวณมาได้นั้นถูกต้องหรือไม่

ขั้นการนำเสนอรายงาน โดยจะมีการตรวจสอบว่า ข้อมูลในแต่ละตารางหรือรูปภาพที่นำเสนอมีความถูกต้อง ครบถ้วน และสัมพันธ์กันหรือไม่ เช่น ยอดรวมของแต่ละตารางซึ่งควรจะมีค่าเท่ากันนั้น เท่ากันหรือไม่ หรือตัวเลขบางตารางสูงหรือต่ำเกินไป เป็นต้น

## 2.11 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ประกอบด้วยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการสมัครขอรับรอง ความพึงพอใจต่อการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ความพึงพอใจต่อกระบวนการเยี่ยม ความพึงพอใจต่อการตัดสินใจและรายงาน ความพึงพอใจต่อการติดตามหลังการเยี่ยม ความพึงพอใจต่อผู้เยี่ยมสำรวจ ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับ ความพึงพอใจในภาพรวม และความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประโยชน์ที่ได้รับ การนำไปใช้ประโยชน์ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม

การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล มีหลักเกณฑ์ดังนี้

- ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล ประกอบด้วยความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรม ความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน ความพึงพอใจต่อวิทยากร ความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม และความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านประโยชน์ที่ได้รับ สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงและสิ่งที่ต้องการให้มีบริการเพิ่ม
- ข้อมูลจากแบบสอบถาม : นำข้อมูลเข้าระบบโดยโปรแกรม Ms Excel ก่อนที่จะนำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมประมวลผลทางสถิติ (Statistic Package for Social Science: SPSS) ด้วยสถิติเชิงพรรณนา เช่น ค่าสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปลักษณะของตัวอย่าง
- การคำนวณค่าร้อยละและคะแนนความพึงพอใจนั้น ค่าร้อยละจะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น
- การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน
- การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนพึงพอใจในประเด็นหลัก
- การวิเคราะห์คะแนนของงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนน โดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

- สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจ
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	ไม่พึงพอใจเลย

## 2.12 การแปลผลและการเขียนรายงาน

การแปลผลโดยแบ่งคะแนนตามช่วง (Best, J. W. (1977). Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliff, NJ: Prentice Hall, Inc.) ในส่วนที่ประเมินตาม Rating Scale ดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	ผู้รับบริการค่อนข้างพึงพอใจ
1.81 – 2.60	ผู้รับบริการไม่ค่อยพึงพอใจ
1.00 – 1.80	ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจเลย

ภายหลังจากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล ที่ปรึกษาจะนำข้อมูลและผลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจ รวมถึงจะได้ให้ข้อสังเกตที่พบและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจไว้ในรายงานฉบับดังกล่าวด้วย

## 2.13 การจัดทำรายงานการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ

ที่ปรึกษาจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานของ สรพ. ต่อไป



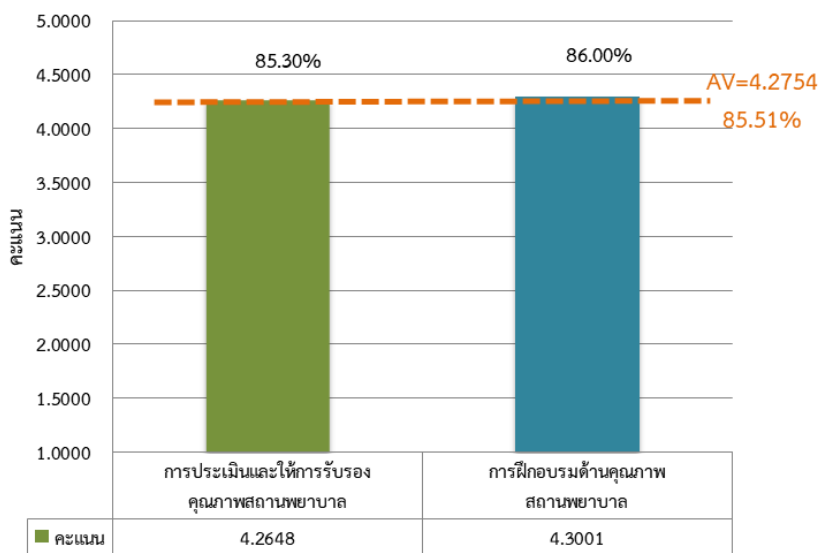
## บทที่ 3

### สรุปการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจ

#### 3.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สรพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ครอบคลุมผู้เกี่ยวข้องของสถานพยาบาลที่รับการประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล จำนวน 757 ราย (คิดเป็นร้อยละ 68.20 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,110 ราย) จากสถานพยาบาล 161 แห่ง (คิดเป็นร้อยละ 70.31 จากสถานพยาบาลทั้งหมด 229 แห่ง) และกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านคุณภาพสถานพยาบาล จำนวน 1,521 ราย สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ แต่ละงานบริการ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ สรพ. ในแต่ละงานและภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.1 ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการในทุกกลุ่มมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตรต่างๆ ด้านคุณภาพสถานพยาบาลมีความพึงพอใจ ที่ระดับคะแนน 4.3001 และกลุ่มสถานพยาบาลที่รับการประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล มีความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.2648 ส่งผลให้มีคะแนนความพึงพอใจถ่วงน้ำหนักที่ระดับ 4.2754

ตารางที่ 3.1 ผลการคำนวณค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักงานบริการของ สรพ.

งานบริการ	น้ำหนัก	ผลคะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
1) การประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	0.70	4.2648	2.9853
2) การฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล	0.30	4.3001	1.2900
ผลรวม	1.00		4.2754

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการ ได้ดังนี้

### 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

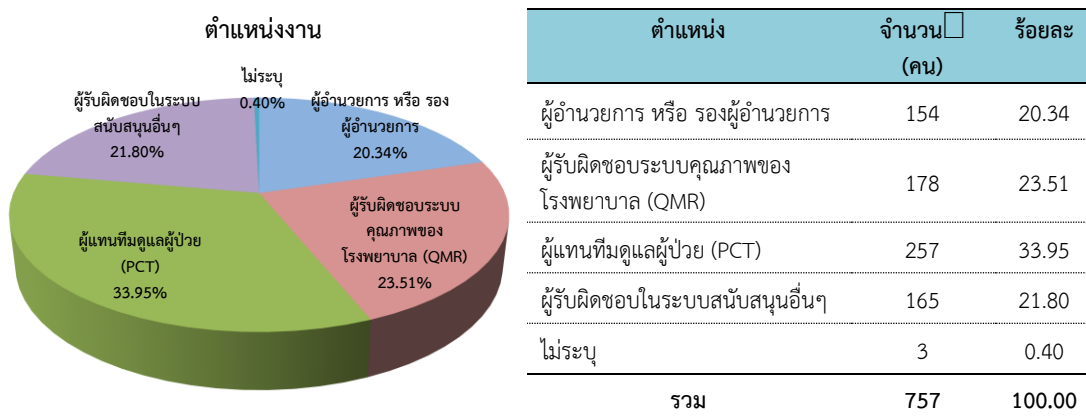
การสำรวจความพึงพอใจของโรงพยาบาลต่อการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ที่ปรึกษาใช้วิธีการสำรวจแบบสอบถามไปยังสถานพยาบาลทางไปรษณีย์ สามารถสรุปผลการสำรวจและความคิดเห็น ได้ดังนี้

#### 3.2.1 ผลการสำรวจตามประเด็นแบบสอบถาม

##### 3.2.1.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

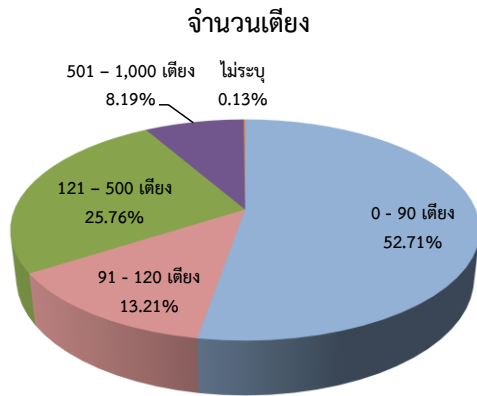
มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 757 ราย จากสถานพยาบาล 161 แห่ง (จำนวนประชากรทั้งหมด 1,110 ราย จากสถานพยาบาลทั้งหมด 229 แห่ง) ประกอบด้วยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของตำแหน่งงาน



จากตารางที่ 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วย (PCT) มากที่สุด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 33.95 รองลงมาคือ ผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล (QMR) จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 23.51 ผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ จำนวน 154 คิดเป็นร้อยละ 20.34 ผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนอื่นๆ จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และไม่ระบุตำแหน่ง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3.3 จำนวนและร้อยละของขนาดโรงพยาบาลที่สังกัด**



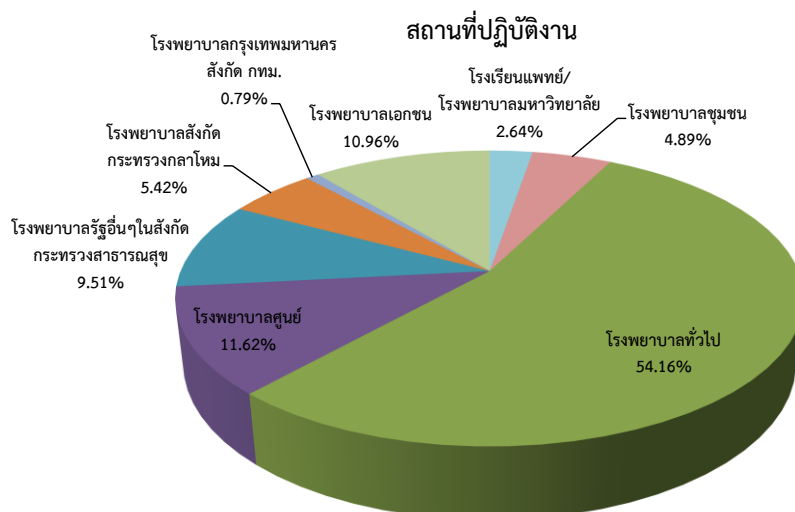
จำนวนเตียง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0 - 90 เตียง	399	52.71
91 - 120 เตียง	100	13.21
121 - 500 เตียง	195	25.76
501 - 1,000 เตียง	62	8.19
มากกว่า 1,000 เตียง	-	-
ไม่ระบุ	1	0.13
<b>รวม</b>	<b>757</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดขนาดโรงพยาบาลที่มีจำนวนเตียง 0 - 90 เตียง จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 52.71 รองลงมาคือ จำนวนเตียง 121 - 500 เตียง จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 25.76 จำนวนเตียง 91 - 120 เตียง จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 13.21 จำนวนเตียง 501 - 1,000 เตียง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 8.19 และไม่ระบุจำนวนเตียง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3.4 จำนวนและร้อยละของสังกัดสถานพยาบาล**

สังกัดสถานพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงเรียนแพทย์/ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย	20	2.64
โรงพยาบาลชุมชน	37	4.89
โรงพยาบาลทั่วไป	410	54.16
โรงพยาบาลศูนย์	88	11.62
โรงพยาบาลรัฐอื่นๆในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข	72	9.51

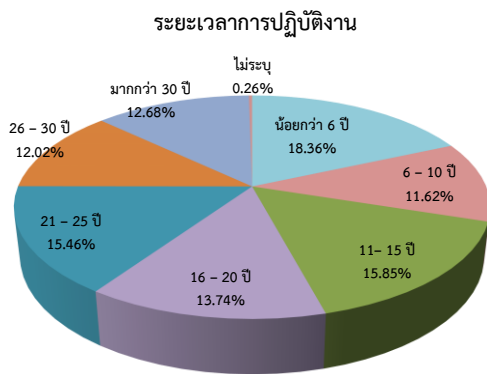
โรงพยาบาลสังกัดกระทรวง สาธารณสุข	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม	41	5.42
โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร สังกัด กทม.	6	0.79
โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ	-	-
โรงพยาบาลเอกชน	83	10.96
<b>รวม</b>	<b>757</b>	<b>100.00</b>





จากตารางที่ 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 54.16 รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 11.62 โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 10.96 โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 9.51 โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 5.42 โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 4.89 โรงเรียนแพทย์/โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64 และโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการปฏิบัติงาน

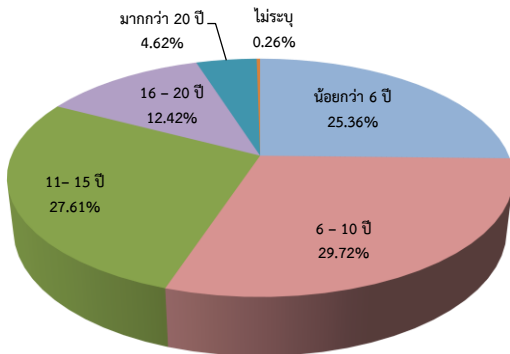


ระยะเวลาปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 ปี	139	18.36
6 - 10 ปี	88	11.62
11- 15 ปี	120	15.85
16 - 20 ปี	104	13.74
21 - 25 ปี	117	15.46
26 - 30 ปี	91	12.02
มากกว่า 30 ปี	96	12.68
ไม่ระบุ	2	0.26
<b>รวม</b>	<b>757</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลมาเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 ปี มากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 18.36 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11 - 15 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 ระยะเวลา 21 - 25 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 15.46 ระยะเวลา 16 - 20 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 13.74 ระยะเวลา มากกว่า 30 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 12.68 ระยะเวลา 26 - 30 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 12.02 ระยะเวลา 6 - 10 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 11.62 และไม่ระบุระยะเวลาปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ

ระยะเวลาการมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ

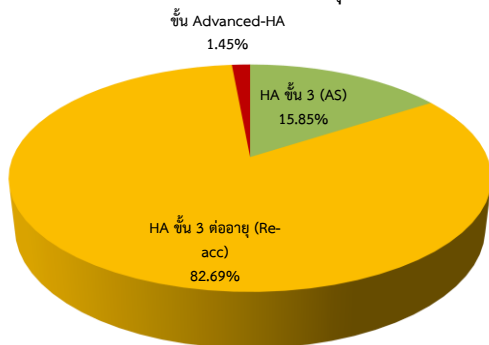


ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 ปี	192	25.36
6 - 10 ปี	225	29.72
11- 15 ปี	209	27.61
16 - 20 ปี	94	12.42
มากกว่า 20 ปี	35	4.62
ไม่ระบุ	2	0.26
<b>รวม</b>	<b>757</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ เป็นระยะเวลา 6 – 10 ปี มากที่สุด จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 29.72 รองลงมาคือ ระยะเวลา 11 – 15 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 27.61 ระยะเวลา น้อยกว่า 6 ปี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 25.36 ระยะเวลา 16 – 20 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 12.42 ระยะเวลา มากกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 4.62 และไม่ระบุประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.7 จำนวนและร้อยละของระดับขั้นการพัฒนาและผ่านการรับรองในระบบคุณภาพ

การผ่านการรับรองในระบบคุณภาพ



ระดับขั้นการพัฒนาและผ่านการรับรองในระบบคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
HA ชั้น 3 (AS)	120	15.85
HA ชั้น 3 ต่ออายุ (Re-acc)	626	82.69
ขั้น Advanced-HA	11	1.45
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>757</b>	<b>100.00</b>

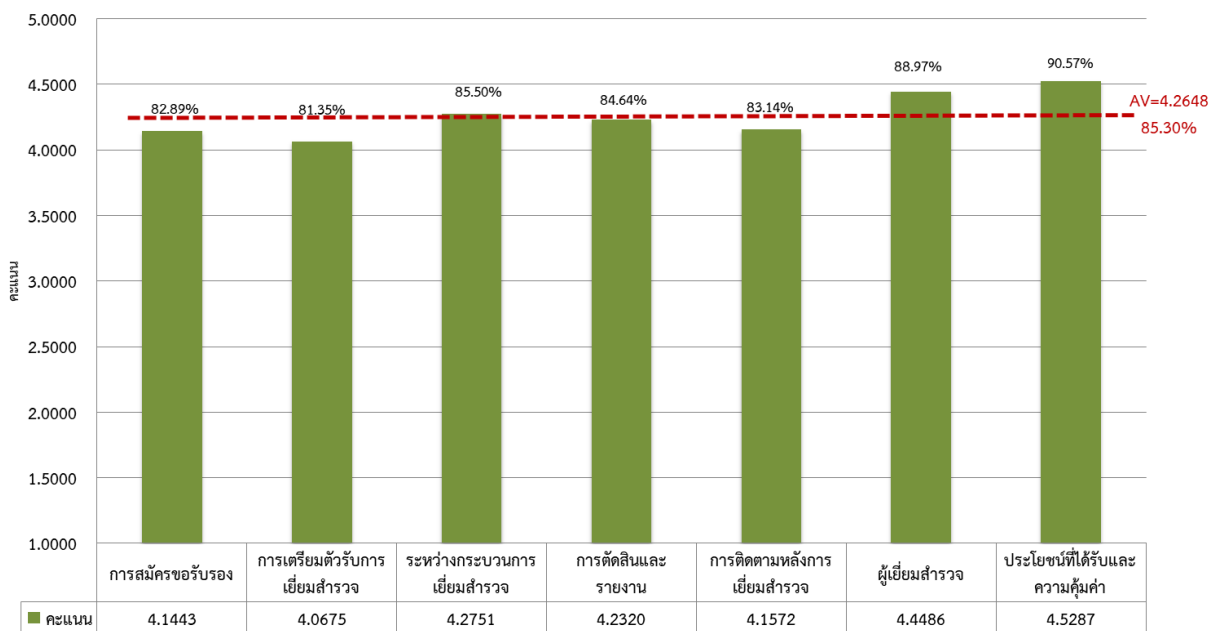
จากตารางที่ 3.7 หน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ผ่านการรับรองในระบบ HA ระดับขั้น 3 ต่ออายุ (Re-acc) มากที่สุด จำนวน 626 คน คิดเป็นร้อยละ 82.69 รองลงมาคือ HA ระดับขั้น 3 (AS) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 และ HA ระดับขั้น Advanced-HA จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.45 ตามลำดับ

## 3.2.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ขอรับการประเมินและการรับรอง คุณภาพสถานพยาบาล

### 3.2.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องของสถานพยาบาลที่รับการประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล ผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วย หรือผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 4.2648 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.30 โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมิน  
และให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล**



จากแผนภาพที่ 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกๆ ด้าน โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า มีผลคะแนนที่ระดับ 4.5287 รองลงมาคือ ด้านผู้เยี่ยมสำรวจ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.4486 ด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2751 และด้านการตัดสินและรายงาน มีผลคะแนนที่ระดับ 4.2320 ตามลำดับ สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1572 ด้านการสมัครขอรับรอง มีผลคะแนนที่ระดับ 4.1443 และด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ มีผลคะแนนที่ระดับ 4.0675 ตามลำดับ โดยผู้ขอรับการประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลส่วนใหญ่ต่างพึงพอใจในความสามารถ ความเป็นกัลยาณมิตร ความเชี่ยวชาญ การให้คำแนะนำของผู้เยี่ยมสำรวจที่เป็นประโยชน์แก่โรงพยาบาลเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคุณภาพของโรงพยาบาล กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานกิดมุมมองด้านบวกต่อระบบพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล รวมถึงเป็นประโยชน์สูงสุดกับผู้ป่วยอีกด้วย ทำให้โรงพยาบาลมีความภาคภูมิใจในผลการรับรองระบบ HA ที่โรงพยาบาลได้รับ แต่อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามยังมีข้อคิดเห็นว่า สรพ.อื่นๆ ต่อกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ดังนี้

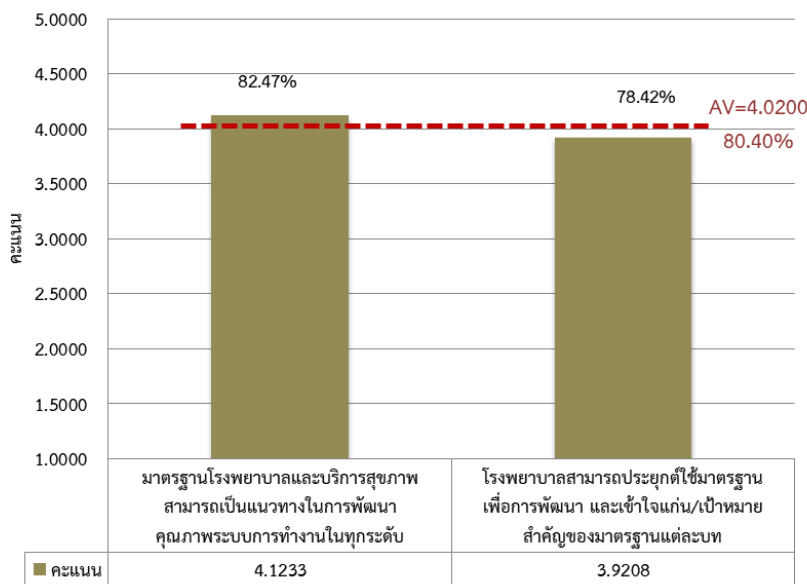
- ผู้เยี่ยมสำรวจบางท่านยังมีมาตรฐานของเกณฑ์การให้คะแนนและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาไม่เหมาะสมกับบริบทของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลจิตเวช เป็นต้น รวมถึงผู้เยี่ยมสำรวจยังมีมาตรฐานที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ของผู้เยี่ยมสำรวจ
- สถานพยาบาลหลายแห่งต้องการทราบเกณฑ์พิจารณาที่ชัดเจน และมีมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศเช่นเดียวกับการประเมินของกระทรวงอื่นๆ เช่น เกณฑ์การให้คะแนน (scoring runbrics) ของกระทรวงศึกษาธิการ เป็นต้น
- สำหรับสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (HA) โดยที่ยังขาดความพร้อมด้านปริมาณของบุคลากร สรพ.ควรติดตามดูแลสถานพยาบาลนั้นอย่างใกล้ชิด เพื่อการรักษามาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
- สถานพยาบาลบางแห่งให้ความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ สรพ. ไม่มีการประสานงานให้สถานพยาบาลทราบกำหนดการตรวจเยี่ยมล่วงหน้าหรือไม่มีการประสานงานจากเจ้าหน้าที่ สรพ. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการเยี่ยมสำรวจซึ่งไม่ใช่วันที่ตกลงกันเอาไว้ในตอนแรก อีกทั้งเจ้าหน้าที่ สรพ. ให้ข้อมูลเรื่องแบบประเมินตนเองและเอกสารที่ต้องเตรียมรับการตรวจเยี่ยมไม่ตรงกัน เอกสารที่ผู้เยี่ยมสำรวจขอกับทางสถานพยาบาลไม่ใช่เอกสารร่างที่ทางเจ้าหน้าที่ สรพ. แจกสถานพยาบาลให้เตรียมข้อมูลตั้งแต่แรก และรูปแบบที่เจ้าหน้าที่ สรพ. ให้จัดเตรียมไม่ตรงกับความต้องการของผู้เยี่ยมสำรวจ
- เอกสารที่ให้โรงพยาบาลจัดเตรียมให้กับผู้เยี่ยมสำรวจมากเกินไป ทางโรงพยาบาลต้องใช้กระดาษเป็นจำนวนมากและใช้เวลาในการเตรียมการ แต่ผู้เยี่ยมสำรวจไม่ได้ศึกษาเอกสารที่ทางโรงพยาบาลส่งให้ก่อนเข้ามาเยี่ยมสำรวจ
- สถานพยาบาลบางแห่งมองว่าผู้เยี่ยมสำรวจควรทำการสรุปให้ทางสถานพยาบาลทราบว่ามีปัญหาในส่วนใด ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขตรงจุดใด เพื่อความชัดเจนในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสถานพยาบาลนั้นๆ
- สถานพยาบาลบางแห่งมองว่าการส่งเอกสารเพื่อขอรับการประเมินล่วงหน้าก่อนหมดอายุเป็นระยะเวลา 6 เดือนไม่มีประโยชน์อันใด เนื่องจากเมื่อถึงเวลาหมดอายุสถานพยาบาลต้องส่งเอกสาร Update ใหม่ ซึ่งเป็นการเตรียมเอกสารใหม่ทั้งหมด จึงควรให้สถานพยาบาลจัดทำเอกสารเพียงรอบเดียวตอนหมดอายุน่าจะเพียงพอ

❖ **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล**

- การพัฒนาทีมผู้เยี่ยมสำรวจให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะต่อบริบทที่แตกต่างกันของสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลเชี่ยวชาญเฉพาะโรค เป็นต้น และพัฒนาทีมผู้เยี่ยมสำรวจรุ่นใหม่โดยใช้รูปแบบ On the job training เพื่อให้เกิดทีมผู้เยี่ยมสำรวจที่มีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับสถานพยาบาลที่ยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบ HA และสถานพยาบาลที่จะดำเนินการระบบ HA ในอนาคต ทั้งนี้ในปัจจุบัน สรพ. มีการดำเนินการพัฒนาทีมผู้เยี่ยมสำรวจให้มีจำนวนมากขึ้นอยู่แล้ว แต่เนื่องจากการเป็นผู้เยี่ยมสำรวจจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ค่อนข้างมาก จึงต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนา

- ผู้เยี่ยมสำรวจควรใช้ภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลสามารถเข้าใจได้ง่าย เนื่องจากภาษาที่ใช้ในมาตรฐานเป็นภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเข้าใจได้ยากอยู่แล้ว ผู้เยี่ยมสำรวจจึงควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจได้ทันทีโดยไม่ต้องตีความใหม่
- การสร้างความเข้าใจกับทีมผู้เยี่ยมสำรวจในประเด็นความชัดเจนของเกณฑ์การประเมิน เพื่อลดกรณีผู้เยี่ยมสำรวจพยายามผลักดันให้สถานพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหลากหลายสถาบันให้มีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มความกดดันและภาระงานต่อเจ้าหน้าที่เกินความจำเป็น แต่ควรเน้นการพัฒนาสถานพยาบาลที่ยังมีมาตรฐานไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดมากกว่า
- การอธิบายทำความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การประเมินกับทางโรงพยาบาลให้ชัดเจน ก่อนการเข้าเยี่ยมสำรวจ และควรมีการประกาศเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนพร้อมกับส่งเอกสารเกณฑ์การประเมินให้กับโรงพยาบาลเพื่อรับทราบและเข้าใจในมาตรฐานเดียวกัน
- สถานพยาบาลบางแห่งมองว่าการผลิตเอกสารพื้นฐานของโรงพยาบาลให้กับผู้เยี่ยมสำรวจมากเกินไปเกินความจำเป็น เป็นการสิ้นเปลืองต้นทุนค่ากระดาษของสถานพยาบาลอย่างมาก จึงควรปรับลดเอกสารที่ให้สถานพยาบาลจัดเตรียมให้กับผู้เยี่ยมสำรวจ และควรกำหนดให้สถานพยาบาลจัดเตรียมเอกสารเฉพาะในส่วนที่สำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงก็น่าจะเพียงพอ
- การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ สรพ. ควรมีความชัดเจนและไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งเรื่องของเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ และกำหนดการตรวจเยี่ยม เพื่อลดความสับสนของผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

แผนภาพที่ 3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล



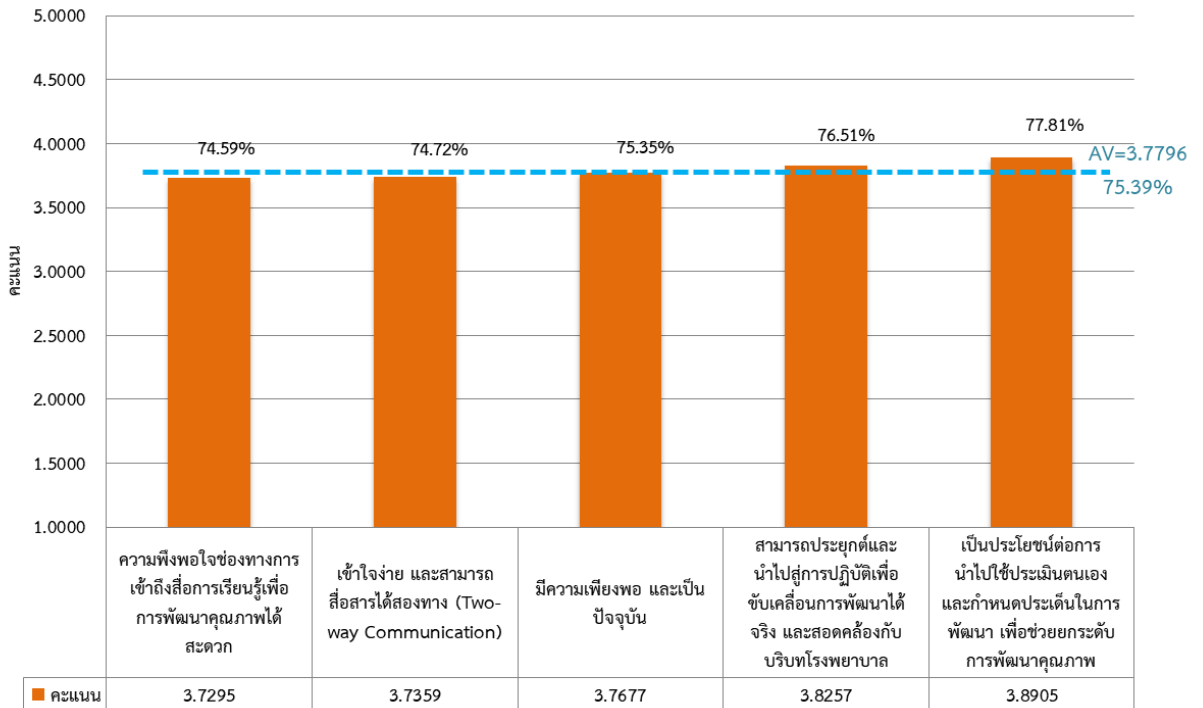
จากแผนภาพที่ 3.3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพระบบการทำงานในทุกระดับ ที่ระดับคะแนน 4.1233 และโรงพยาบาลสามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานเพื่อการพัฒนา และเข้าใจแก่น/เป้าหมายสำคัญของมาตรฐานแต่ละบท ที่ระดับคะแนน 3.9208 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามาตรฐานที่

ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลที่ทาง สรพ. นำมาใช้เป็นแนวทางในการให้สถานพยาบาลดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพและใช้ในการตรวจประเมินเป็นประโยชน์ในการพัฒนาสถานพยาบาลและกำกับให้มีมาตรฐานทัดเทียมกับสากล แต่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติมองว่ามาตรฐานที่นำมาใช้ในการดำเนินการตรวจประเมินยังเขียนขอบเขตแนวทางที่กว้างซึ่งความเข้าใจขึ้นกับการตีความของผู้ปฏิบัติและผู้ตรวจ ทั้งนี้สถานพยาบาลเองก็มีความเข้าใจว่า สรพ. ได้พัฒนาเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้กับโรงพยาบาลในหลายๆ ขนาด แต่อย่างไรก็ตาม การเขียนมาตรฐานที่กว้างส่งผลให้การปฏิบัติของโรงพยาบาลที่เจ้าหน้าที่เข้าใจว่าถูกต้องเหมาะสมแล้ว อาจไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้เยี่ยมสำรวจ อีกทั้งคำศัพท์หรือภาษาที่ใช้ในมาตรฐานยากต่อการทำความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ ซึ่งผู้ปฏิบัติที่มีประสบการณ์การทำงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลโดยการใช้มาตรฐานแบบเก่าจนถึงมาตรฐานฉบับที่ 4 มองว่ามาตรฐานฉบับที่ 4 นั้นทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจต่อเนื้อหามากขึ้น แต่หากเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ใช้มาตรฐานฉบับที่ 4 เป็นฉบับแรกเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลจะยังไม่มี ความเข้าใจต่อเนื้อหา คำศัพท์ต่างๆ ที่แม้แต่ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มาแล้วยังยากต่อการทำความเข้าใจ

❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

- เนื่องจากมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลใช้คำศัพท์ที่ยากต่อความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติใหม่ ดังนั้น ควรมีการยกตัวอย่างจากเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมและควรยกตัวอย่างให้หลากหลายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากโรงพยาบาลที่มีบริบทต่างกัน เข้าใจได้ง่ายขึ้น
- จากการที่มาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลมีคำศัพท์เป็นจำนวนมาก และด้วยประสบการณ์ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน จึงควรมีดัชนีคำศัพท์ที่รวบรวมคำศัพท์ทุกคำเอาไว้ที่ภาคผนวก เพื่อความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน
- สืบเนื่องจากความคิดเห็นของการฝึกอบรมเรื่องมาตรฐานผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างก็เข้าใจในมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการจัดอบรมทำความเข้าใจต่อมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลแก่ผู้ปฏิบัติในสถานพยาบาลในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งถูกจำกัดด้วยงบประมาณ ทำให้ไม่สามารถสมัครหรือเดินทางเข้ามารับการอบรมที่กรุงเทพฯ ได้

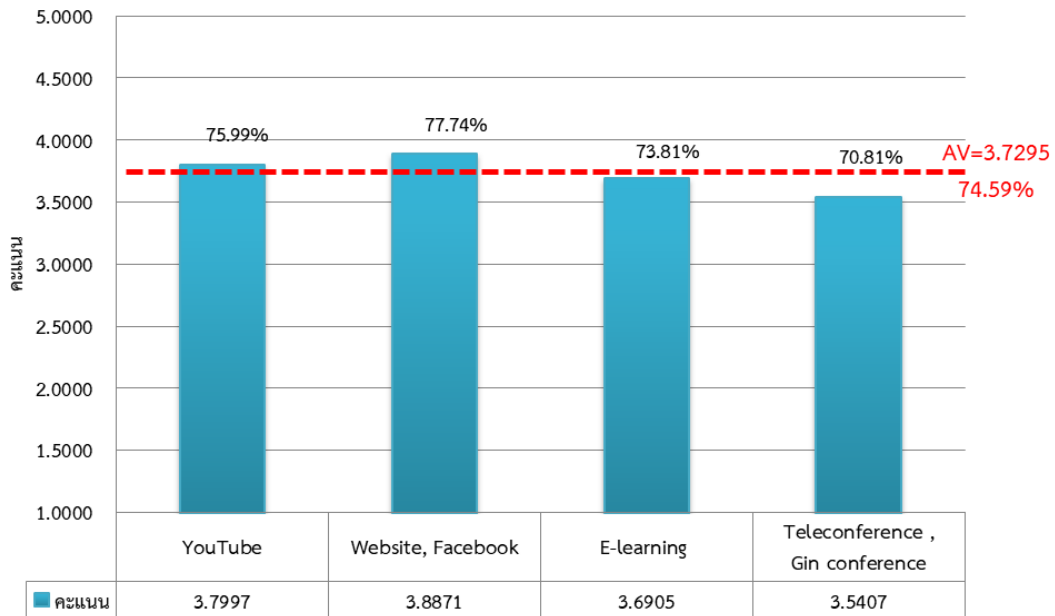
แผนภาพที่ 3.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ



จากแผนภาพที่ 3.4 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพที่ สรพ. เผยแพร่องค์ความรู้ต่างๆ ในด้านการพัฒนากระบวนการ HA ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ของการนำไปใช้ประเมินตนเองและกำหนดประเด็นในการพัฒนา เพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาคุณภาพ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 3.8905 พึงพอใจต่อการสามารถประยุกต์และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาได้จริง และสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาล ที่ระดับคะแนน 3.8257 พึงพอใจต่อมีความเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน ที่ระดับคะแนน 3.7677 พึงพอใจต่อความเข้าใจง่าย และสามารถสื่อสารได้สองทาง (Two-way Communication) ที่ระดับคะแนน 3.7359 และพึงพอใจต่อช่องทาง การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวก ที่ระดับคะแนน 3.7295 ตามลำดับ ทั้งนี้ในช่องทาง การเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวกสามารถแสดงรายละเอียดได้ ดังนี้



แผนภาพที่ 3.5 ผลการสำรวจความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวก



จากแผนภาพที่ 3.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวกผ่านช่องทาง Website, Facebook มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 3.8871 รองลงมาได้แก่ช่องทาง Youtube มีผลคะแนนที่ระดับ 3.7997 ช่องทาง E-Learning มีผลคะแนนที่ระดับ 3.6905 และช่องทาง Teleconference, Gin conference มีผลคะแนนที่ระดับ 3.5407 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลที่ สรพ. นำมาเผยแพร่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและมีจำนวนที่เพียงพอต่อการเรียนรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล แต่อย่างไรก็ตามพบว่าสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพที่ สรพ. นำมาเผยแพร่ไม่น่าสนใจเท่าที่ควรหรือไม่ค่อยทำการอัปเดตข้อมูลใหม่ๆ เนื้อหาที่ยากที่จะทำให้ความเข้าใจต่อผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การทำงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลมาก่อน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพหลายท่านยังไม่ทราบว่า สรพ. มีแหล่งเข้าถึงความรู้ได้หลายช่องทาง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีข้อคิดเห็นให้ทาง สรพ. จัดทำสื่อเฉพาะสำหรับผู้บริหารของสถานพยาบาลพร้อมจัดให้ทำการทดสอบความเข้าใจของผู้บริหารมาเป็นส่วนหนึ่งของการประเมิน เนื่องจากผู้บริหารถือเป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญของระบบรับรองคุณภาพสถานพยาบาล หากผู้บริหารไม่ทำความเข้าใจอาจทำให้การผลักดันระบบรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลทำได้ไม่เต็มที่

❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ

- การพัฒนาสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลให้มีความน่าสนใจ ง่ายต่อการศึกษสำหรับผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล เช่น การทำ info-graphic อธิบายเรื่องมาตรฐานและเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพทุกเครื่องมืออย่างละเอียดลงใน youtube โดยแบ่งเป็นตอนละ 1 เครื่องมือ เป็นต้น
- การประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูลสื่อการเรียนรู้ของ สรพ. เชิงรุกเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานคุณภาพหลายท่านยังไม่ทราบว่าสื่อการเรียนรู้ด้านพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลจาก สรพ. ในแหล่งใดบ้าง และนอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์สื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ สรพ. ควรประชาสัมพันธ์ระบบ HA

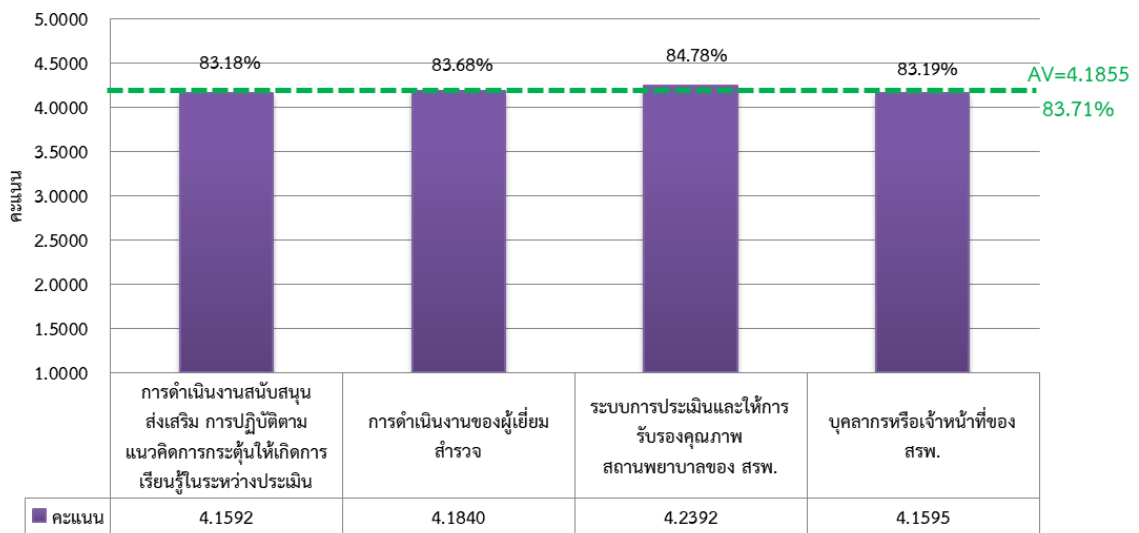


ให้เข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ว่าสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานควรต้องมีตราสัญลักษณ์ HA

- การปรับปรุงสื่อให้มีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอๆ และทำการยกตัวอย่าง Best practice ในหัวข้อต่างๆของมาตรฐานลงในสื่อ youtube เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานคุณภาพสามารถเลือกชมในหัวข้อที่ยังสงสัยได้
- การแยกสื่อการเรียนรู้เป็นหมวดหมู่ย่อยตามมาตรฐานให้ชัดเจน และกำหนดเนื้อหาสื่อขั้นพื้นฐานที่ผู้สนใจควรที่จะต้องทำความเข้าใจความรู้เบื้องต้นทั้งหมด เพื่อเป็นแนวทางที่จะทำให้ผู้ใช้สื่อได้เข้าใจในเนื้อหาเบื้องต้นก่อนที่จะเข้าไปศึกษาเนื้อหาที่ยากขึ้น

จากผลของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจึงสามารถประมวลผลความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. โดยมีรายละเอียดความเชื่อมั่นในแต่ละด้านดังนี้

แผนภาพที่ 3.6 ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ.

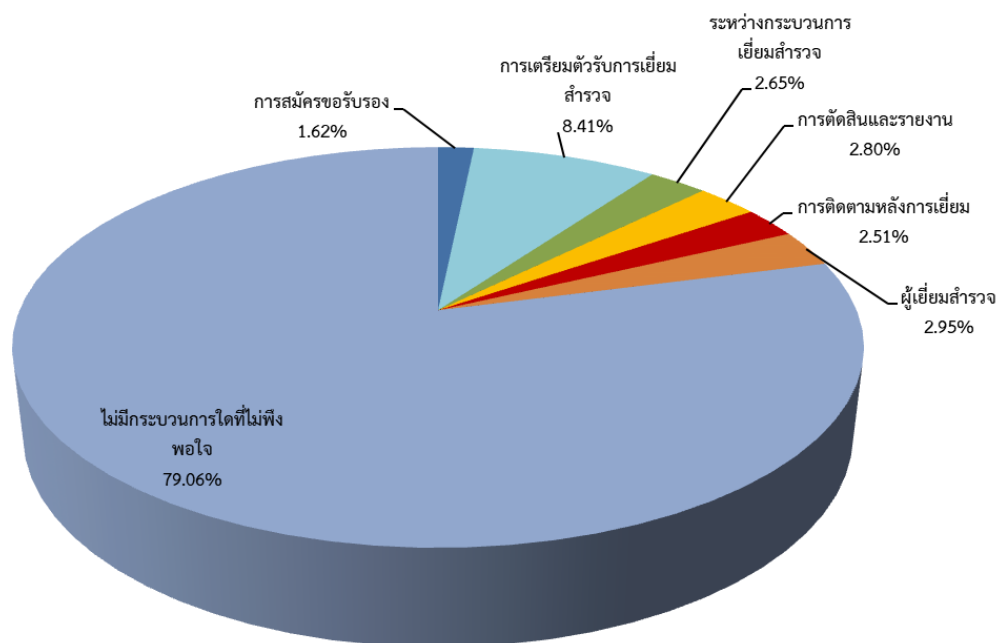


จากแผนภาพที่ 3.6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นโดยรวมต่อการดำเนินงานของ สรพ. อยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นต่อระบบการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของ สรพ. มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2392 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของผู้เยี่ยมสำรวจ ที่ระดับคะแนน 4.1840 ความเชื่อมั่นต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของ สรพ. ที่ระดับคะแนน 4.1595 และมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานในการสนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติตามแนวคิดการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างประเมิน ที่ระดับคะแนน 4.1592 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าระบบการประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของ สรพ. และการดำเนินงานของผู้เยี่ยมสำรวจมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลที่เป็นรูปธรรม การได้รับคำแนะนำเพื่อการพัฒนาของผู้เยี่ยมสำรวจที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ รวมถึงความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ สรพ. ส่งผลให้สถานพยาบาลเกิดความเชื่อมั่นในความตั้งใจจริงของ สรพ. ที่ต้องการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลในประเทศไทยให้ทัดเทียมระดับสากล

นอกการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ในด้านต่างๆ ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ อาทิเช่น ประโยชน์จากการเข้าร่วมกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพในอนาคตอย่างไร เป็นต้น สรุปผลความคิดเห็นจากการสำรวจได้ดังนี้

ตารางที่ 3.8 ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพที่ไม่พึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การสมัครขอรับรอง	11	1.62
การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ	57	8.41
ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ	18	2.65
ผู้เยี่ยมสำรวจ	19	2.80
การตัดสินใจและรายงาน	17	2.51
การติดตามหลังการเยี่ยม	20	2.95
ไม่มีกระบวนการใดที่ไม่พึงพอใจ	536	79.06
<b>รวม</b>	<b>678</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 3.8 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 678 คน ไม่มีกระบวนการใดที่ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพในทุกด้านมีจำนวนทั้งหมด 536 คน คิดเป็นร้อยละ 79.06 แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 8.41 ไม่พึงพอใจต่อผู้เยี่ยมสำรวจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 2.95 ไม่พึงพอใจต่อการตัดสินใจและรายงาน จำนวน 19 คน

คิดเป็นร้อยละ 2.80 ไม่พึงพอใจต่อระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 2.65 ไม่พึงพอใจต่อการติดตามหลังการเยี่ยม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 2.51 และไม่พึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 1.62 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในทุกด้าน แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่ามีบางส่วนไม่พึงพอใจตามประเด็นดังต่อไปนี้

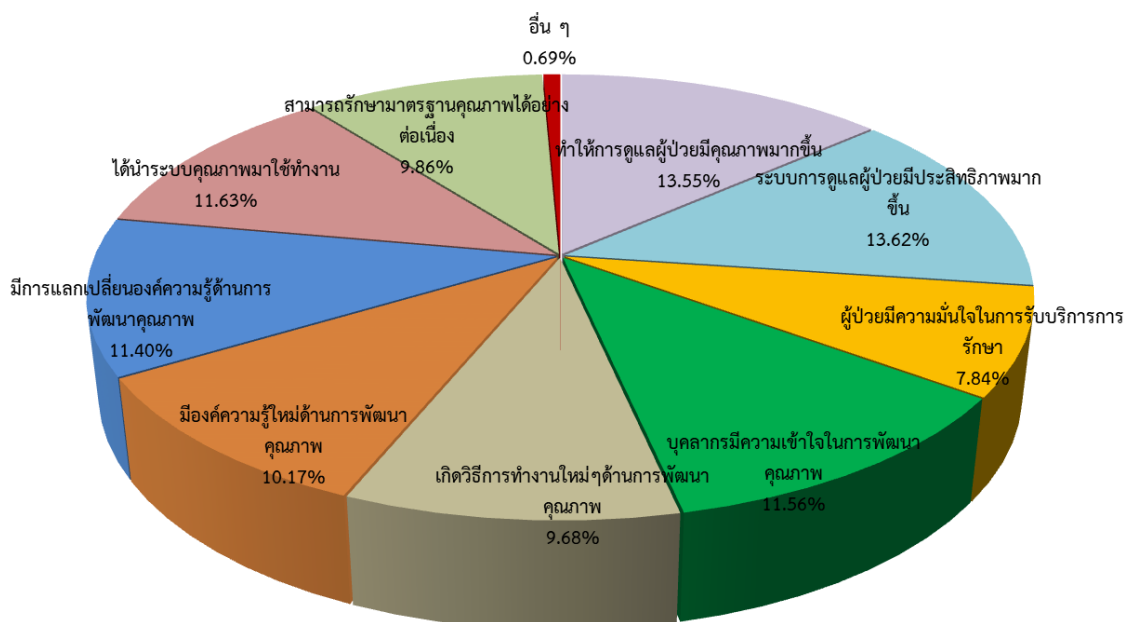
- **การสมัครขอรับรอง** โรงพยาบาลบางแห่งเห็นว่า การติดต่อประสานงานเพื่อเข้าตรวจเยี่ยมยังมีความล่าช้าอยู่มาก ทางสถานพยาบาลจัดส่งเอกสารครบถ้วนแต่ใช้ระยะเวลานานกว่าที่ทาง สรพ. จะติดต่อเพื่อกำหนดวันตรวจเยี่ยม ทางโรงพยาบาลต้องคอยติดตามสอบถามเอง และมักมีการขอเอกสารเพิ่มเติมกระชั้นชิด
- **การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ** โรงพยาบาลบางแห่งเห็นว่า ทาง สรพ. มีการติดต่อประสานงานเพื่อกำหนดวันเข้ามาเยี่ยมสำรวจที่กระชั้นชิดเกินไป (น้อยกว่า 30 วัน) โรงพยาบาลไม่สามารถวางแผนได้ล่วงหน้า รวมถึงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกำหนดการแต่ไม่แจ้งให้ทางโรงพยาบาลทราบ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเร่งเตรียมเอกสารจากการมีเวลาเตรียมตัวที่จำกัด ทำให้กำหนดการต่างๆของโรงพยาบาลต้องมีการปรับเปลี่ยนใหม่ การประสานงานของเจ้าหน้าที่ขาดความต่อเนื่อง จากการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบบ่อยครั้ง ติดต่อยาก และไม่สามารถให้ข้อมูลได้ชัดเจน
- **ระหว่างกระบวนการตรวจเยี่ยม** โรงพยาบาลบางแห่งเห็นว่า การเยี่ยมสำรวจไม่ตรงตามกำหนดการที่วางเอาไว้ กระบวนการตรวจเยี่ยมไม่ควรเป็นการซักถามจนผู้ถูกเยี่ยมตอบแบบไม่มีที่สิ้นสุด แต่ควรตีความเพื่อให้โรงพยาบาลเกิดการปรับปรุงซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่รวดเร็วและตรงจุดที่สุด นอกจากนั้นทางโรงพยาบาลไม่ได้รับการประสานงานจากทาง สรพ. ในเรื่องการเปลี่ยนแปลงของเอกสาร เนื่องจากเอกสารที่ผู้เยี่ยมสำรวจขอระหว่างกระบวนการตรวจเยี่ยมไม่ตรงกับเอกสารที่ทาง สรพ. ให้จัดเตรียมเอาไว้
- **ผู้เยี่ยมสำรวจ** โรงพยาบาลบางแห่งเห็นว่าผู้เยี่ยมสำรวจใช้ภาษาที่บุคลากรโรงพยาบาลเข้าใจได้ยาก และผู้เยี่ยมสำรวจบางท่านใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงที่ไม่เป็นกัลยาณมิตร ไม่เปิดโอกาสรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดัน มากกว่าที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ทางโรงพยาบาลมองว่าผู้เยี่ยมสำรวจใช้เกณฑ์การประเมินตามดุลยพินิจของผู้เยี่ยมสำรวจมากเกินไป รวมถึงผู้เยี่ยมสำรวจบางท่านไม่เข้าใจบริบทของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน เช่น บริบทของโรงพยาบาลชุมชนที่มีการจัดโซนให้บริการแต่ผู้เยี่ยมสำรวจมักจะเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลศูนย์ซึ่งมีการแยกสาขา นอกจากนั้นโรงพยาบาลบางแห่งประสบปัญหาการเปลี่ยนแปลงผู้เยี่ยมสำรวจแต่ไม่มีการประสานส่งต่องานส่งผลให้โรงพยาบาลได้รับการตรวจเยี่ยมล่าช้าไปถึง 1 ปี
- **การตัดสินใจและรายงาน** สรพ. ควรชี้แจงเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนให้ทางโรงพยาบาลทราบก่อนการเยี่ยมสำรวจ เพื่อความชัดเจนของทั้ง สรพ. และโรงพยาบาลเอง การรายงานมีความล่าช้าเป็นอย่างมากหลังจากที่ทำการตรวจเยี่ยมแล้ว ควรมีกำหนดระยะเวลาการตัดสินใจที่ชัดเจนให้ทางโรงพยาบาลทราบ เมื่อได้รับรายงานจึงพบว่ารายงานนั้นเข้าใจยากและไม่ชัดเจนว่าต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไขในจุดใด

- การติดตามหลังการเยี่ยม โรงพยาบาลบางแห่งเห็นว่า ปัจจุบัน สรพ. ยังขาดการติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อกระตุ้นให้โรงพยาบาลเกิดการพัฒนา จึงควรมีการติดตามหลังตรวจเยี่ยมให้บ่อยขึ้นเพื่อให้โรงพยาบาลได้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ระยะห่างตั้งแต่การได้รับการประเมินและการติดตามหลังการเยี่ยมห่างกันเกินไป ทำให้โรงพยาบาลขาดความกระตือรือร้น

ตารางที่ 3.9 คุณค่าและประโยชน์จากการเข้ารับการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

คุณค่าและประโยชน์จากการเข้ารับการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพมากขึ้น	605	13.55
ระบบการดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น	608	13.62
ผู้ป่วยมีความมั่นใจในการรับบริการการรักษา	350	7.84
บุคลากรมีความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ	516	11.56
เกิดวิธีการทำงานใหม่ๆด้านการพัฒนาคุณภาพ	432	9.68
มีองค์ความรู้ใหม่ด้านการพัฒนาคุณภาพ	454	10.17
มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพ	509	11.40
ได้นำระบบคุณภาพมาใช้ทำงาน	519	11.63
สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง	440	9.86
อื่น ๆ	31	0.69
<b>รวม</b>	<b>4,464</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก

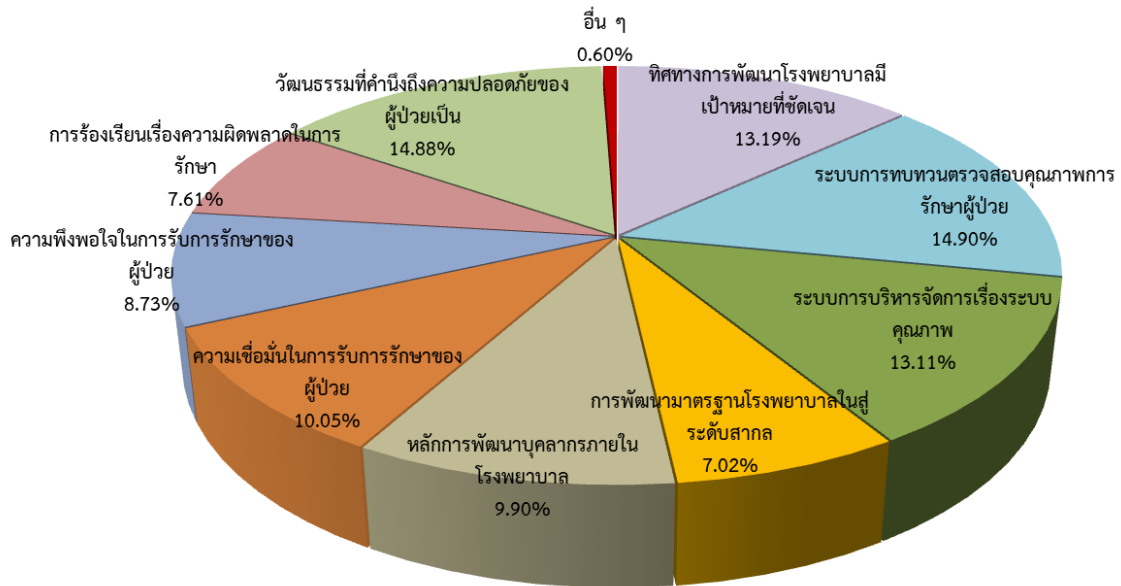


จากตารางที่ 3.9 ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการเข้าร่วมกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลให้คุณค่าและประโยชน์ในหลายมิติโดยมีผลการสำรวจอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน มีจำนวนผู้ตอบมองว่าการเข้าร่วมกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลก่อให้เกิดระบบการดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิผลมากขึ้น มากที่สุด จำนวน 608 คน คิดเป็นร้อยละ 13.62 รองลงมาคือ ทำให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพ จำนวน 605 คน คิดเป็นร้อยละ 13.55 เห็นว่าได้นำระบบคุณภาพมาใช้ทำงาน จำนวน 519 คน คิดเป็นร้อยละ 11.63 เห็นว่าบุคลากรมีความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 516 คน คิดเป็นร้อยละ 11.56 ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 509 คน คิดเป็นร้อยละ 11.40 เห็นว่ามีองค์ความรู้ใหม่ด้านการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 454 คน คิดเป็นร้อยละ 10.17 เห็นว่าสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง จำนวน 440 คน คิดเป็นร้อยละ 9.86 เห็นว่าเกิดวิธีการทำงานใหม่ๆ ด้านการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 432 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 เห็นว่าผู้ป่วยมีความมั่นใจในการรับบริการการรักษา จำนวน 350 คน คิดเป็นร้อยละ 7.84 และอื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 0.69 ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจและรู้สึกภาคภูมิใจที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลให้ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เกิดความสามัคคี ทำงานเป็นทีม ทำให้สถานพยาบาลมีเป้าหมายในการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยได้ชัดเจนขึ้น ได้รับรู้ถึงข้อบกพร่องของโรงพยาบาลและสามารถเข้าไปแก้ไขได้ตรงจุด กระตุ้นให้เจ้าหน้าที่มีกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามทางผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการให้ สรพ. ผลักดันการประชาสัมพันธ์ระบบ HA ให้เข้าถึงประชาชนแบบเชิงรุก หากประชาชนตระหนักและรับรู้ความสำคัญของระบบ HA จะทำให้โรงพยาบาลได้รับความน่าเชื่อถือ ซึ่งส่งผลให้โรงพยาบาลแต่ละแห่งเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ สรพ. และต้องการเข้ารับการประเมินรับรองเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 3.10 ผลการสำรวจคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานของระบบ HA ไปใช้

ผลการสำรวจคุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐานของระบบ HA ไปใช้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทิศทางการพัฒนาโรงพยาบาลมีเป้าหมายที่ชัดเจน	530	13.19
ระบบการทบทวนตรวจสอบคุณภาพการรักษาผู้ป่วย	599	14.90
ระบบการบริหารจัดการเรื่องระบบคุณภาพ	527	13.11
การพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลในสู่ระดับสากล	282	7.02
หลักการพัฒนาศูนย์ภายในโรงพยาบาล	398	9.90
ความเชื่อมั่นในการรับการรักษาของผู้ป่วย	404	10.05
ความพึงพอใจในการรับการรักษาของผู้ป่วย	351	8.73
การร้องเรียนเรื่องความผิดพลาดในการรักษา	306	7.61
วัฒนธรรมที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็น	598	14.88
อื่น ๆ	24	0.60
<b>รวม</b>	<b>4,019</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก



จากตารางที่ 3.10 คุณค่าและประโยชน์หลังจากผู้ตอบแบบสอบถามได้นำมาตรฐานของระบบ HA ไปใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบการทบทวนตรวจสอบคุณภาพการรักษาผู้ป่วย จำนวน 599 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 รองลงมาคือ ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก จำนวน 598 คน คิดเป็นร้อยละ 14.88 ประโยชน์ต่อทิศทางการพัฒนาโรงพยาบาลมีเป้าหมายที่ชัดเจน จำนวน 530 คน คิดเป็นร้อยละ 13.19 ประโยชน์ต่อระบบการบริหารจัดการเรื่องระบบคุณภาพ จำนวน 527 คน คิดเป็นร้อยละ 13.11 ประโยชน์ต่อความเชื่อมั่นในการรับการรักษาของผู้ป่วย จำนวน 404 คน คิดเป็นร้อยละ 10.05 ประโยชน์ต่อหลักการพัฒนาบุคลากรภายในโรงพยาบาล จำนวน 398 คน คิดเป็นร้อยละ 9.90 ประโยชน์ต่อความพึงพอใจในการรับการรักษาของผู้ป่วย จำนวน 351 คน คิดเป็นร้อยละ 8.73 ประโยชน์ต่อการร้องเรียนเรื่องความผิดพลาดในการรักษา จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 7.61 ประโยชน์ต่อการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลในสู่ระดับสากล จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 และ อื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ได้แก่ เกิดระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงในด้านต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความมั่นใจ และก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญ และทำให้โรงพยาบาลรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล เป็นต้น

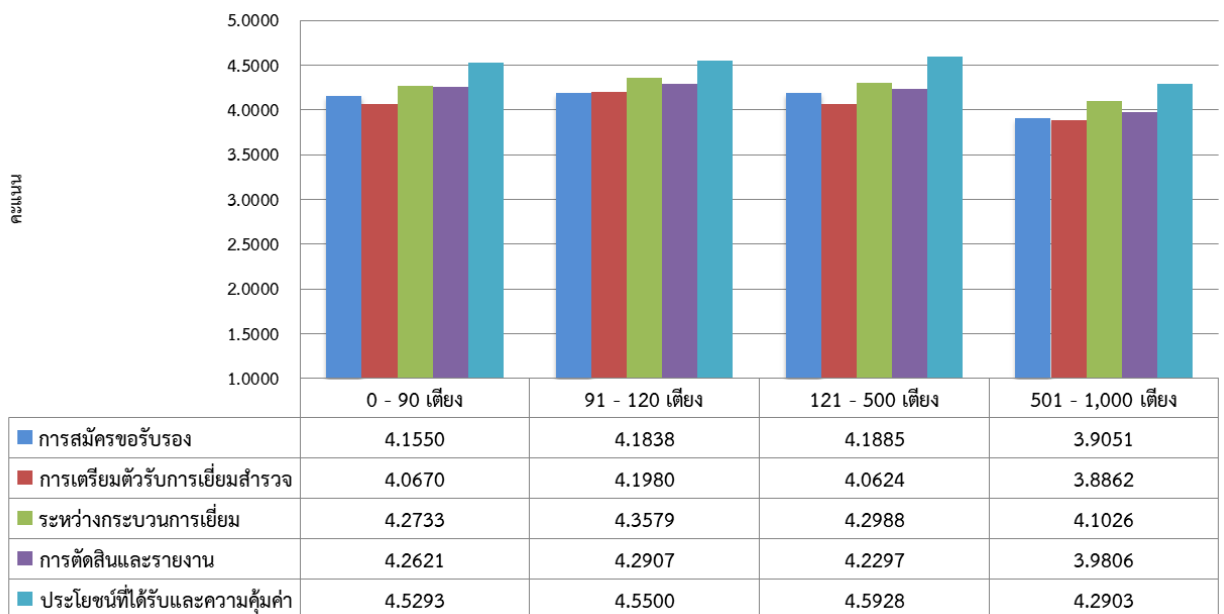


## ❖ ข้อสรุปตามสมมติฐานของการสำรวจความพึงพอใจงานประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

จากผลการสำรวจความพึงพอใจงานประเมินและรับรองคุณภาพสถานพยาบาลตามสมมติฐานพบว่า **สมมติฐานที่ 1** ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า และความพึงพอใจในภาพรวม ต่างกัน

- พบว่าขนาดของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน **ส่งผลที่แตกต่างกัน** ต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.7

แผนภาพที่ 3.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของขนาดของโรงพยาบาลต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า

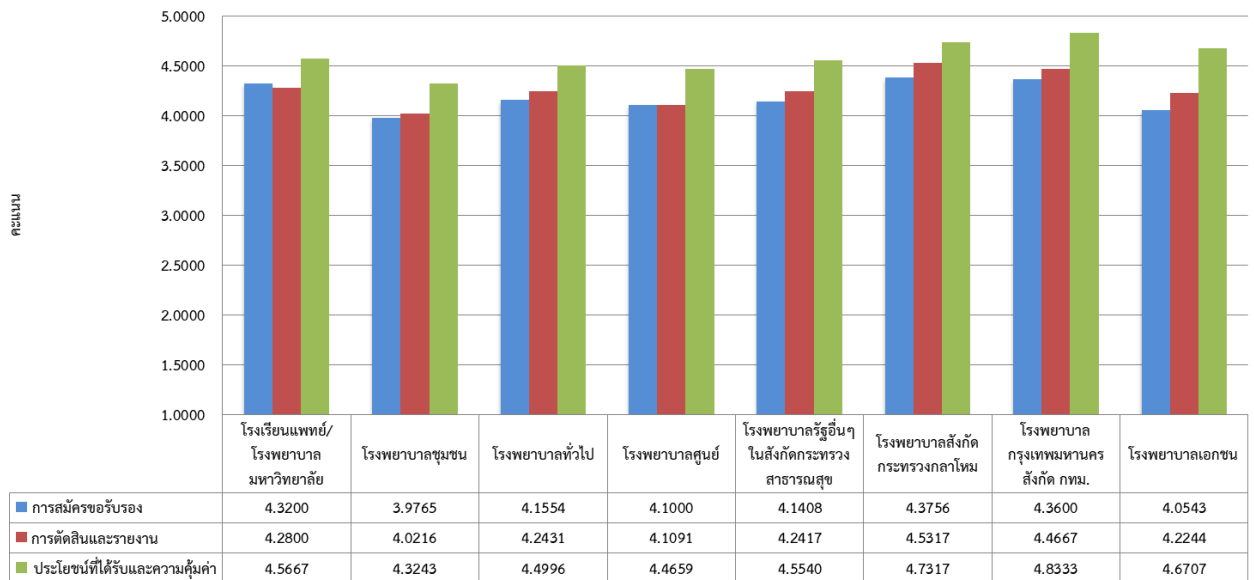


จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าขนาดของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโรงพยาบาลที่มีขนาด 121 – 500 เตียงมีความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรองและประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่ามากที่สุด โรงพยาบาลที่มีขนาด 91 – 120 เตียงมีความพึงพอใจต่อการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยม และการตัดสินใจและรายงานมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลขนาด 501 – 1,000 เตียงมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าโรงพยาบาลขนาด 501 - 1,000 เตียง มีความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ และการตัดสินใจและรายงานน้อยกว่าโรงพยาบาลที่มีขนาด 0 - 90 เตียง ขนาด 91 - 120 เตียง

และขนาด 121 – 500 เตียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อเปรียบเทียบรายคู่ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และความคุ้มค่าพบว่าโรงพยาบาลขนาด 501 – 1,000 เตียง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด แต่ไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลขนาด 91 – 120 เตียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- พบว่าสังกัดโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.8

แผนภาพที่ 3.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสังกัดโรงพยาบาลต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า

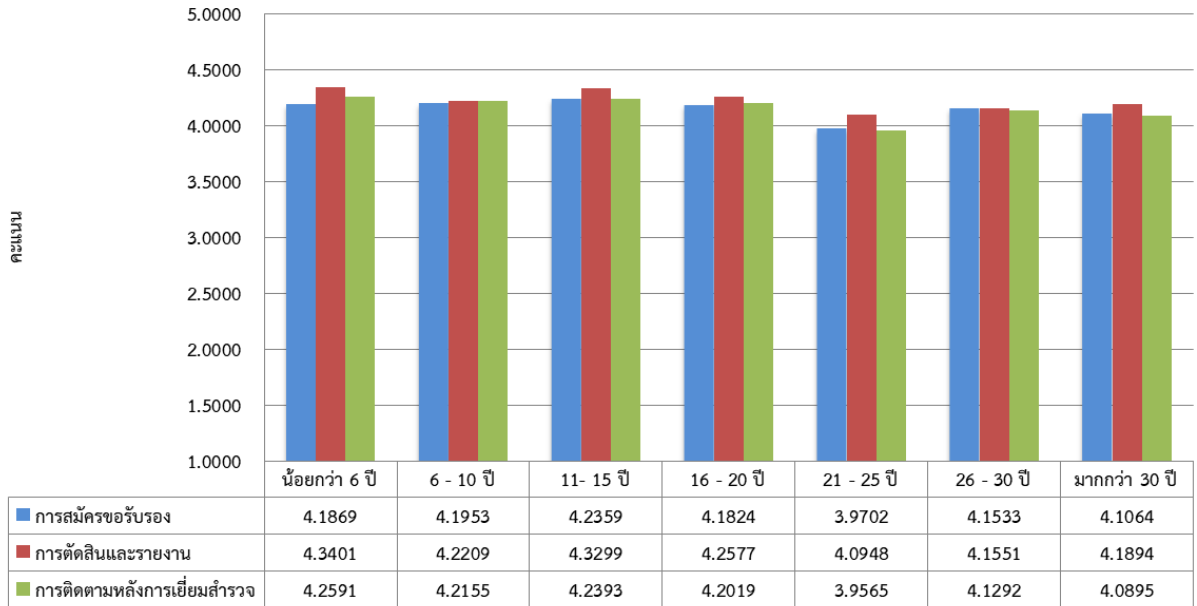


จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสังกัดโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อตรวจสอบความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่าโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม มีความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรองและการตัดสินใจและรายงานสูงที่สุด และโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร สังกัด กทม. มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าสูงที่สุดในขณะเดียวกันโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในทุกๆด้าน



- พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.9

แผนภาพที่ 3.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของระยะเวลาปฏิบัติงานต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ

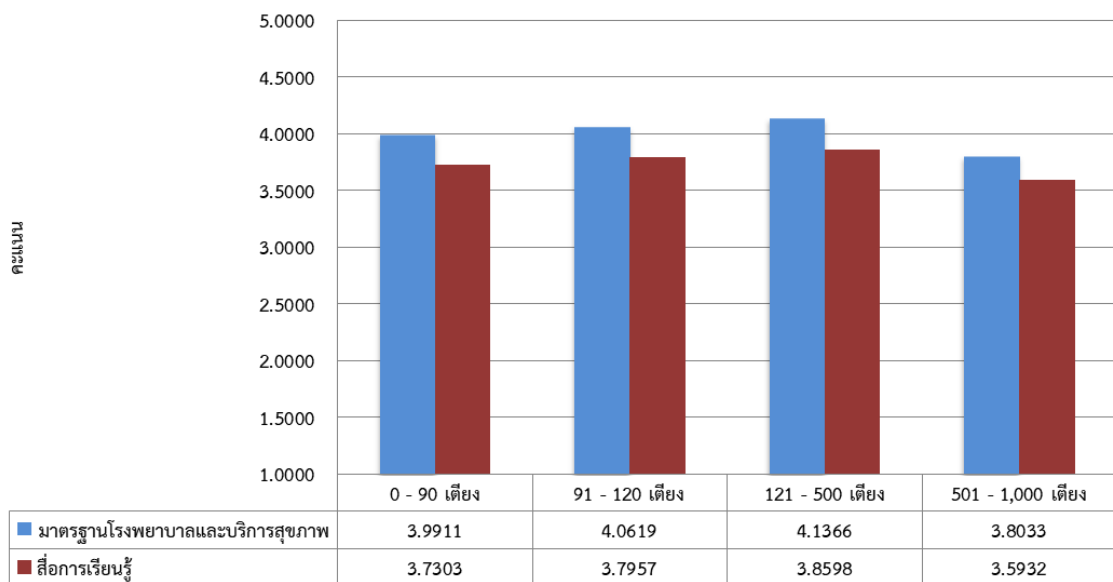


จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน และการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี มีความพึงพอใจต่อการสมัครขอรับรองมากที่สุด ผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปี มีความพึงพอใจต่อการตัดสินใจและรายงานและการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ปฏิบัติงาน 21 – 25 ปี มีความพึงพอใจต่ำที่สุดในทุกๆ ด้าน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าผู้ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 6 ปีจะมีความพึงพอใจต่อการติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงาน 21 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2** ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อ มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้ ต่างกัน

- พบว่าขนาดของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.10

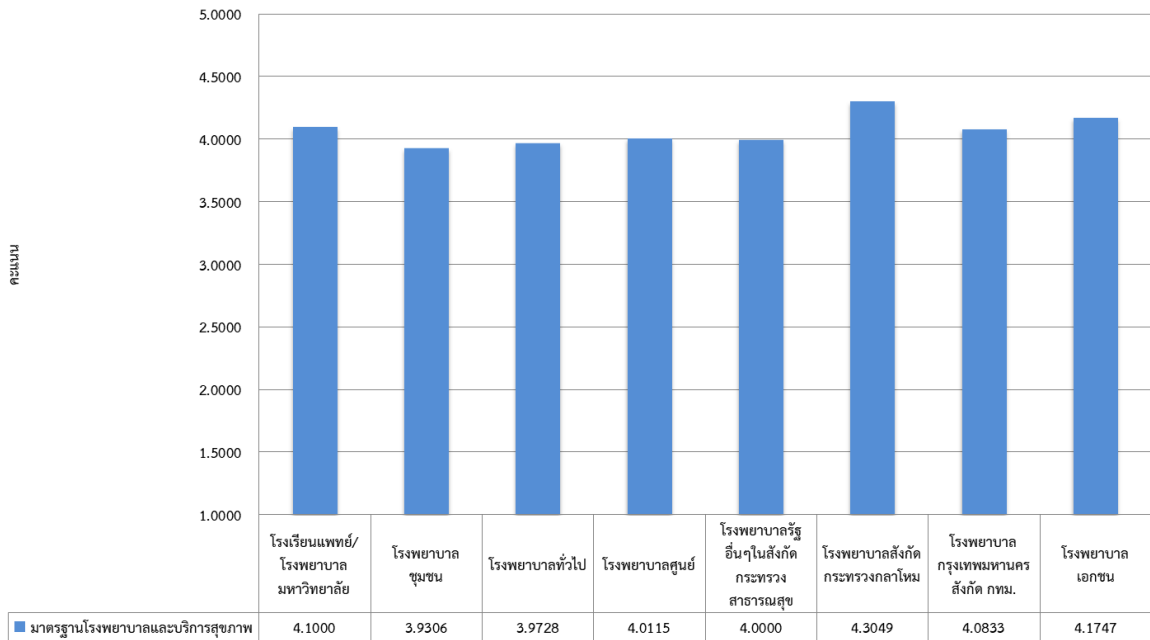
**แผนภาพที่ 3.10** ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของขนาดโรงพยาบาลต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้



จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าขนาดของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโรงพยาบาลที่มีขนาด 121 – 500 เตียงมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลขนาด 501 – 1,000 เตียงมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ และสื่อการเรียนรู้น้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าโรงพยาบาลขนาด 121 – 500 เตียงมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพมากกว่าโรงพยาบาลขนาด 501 – 1,000 เตียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- พบว่าสังกัดโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.11

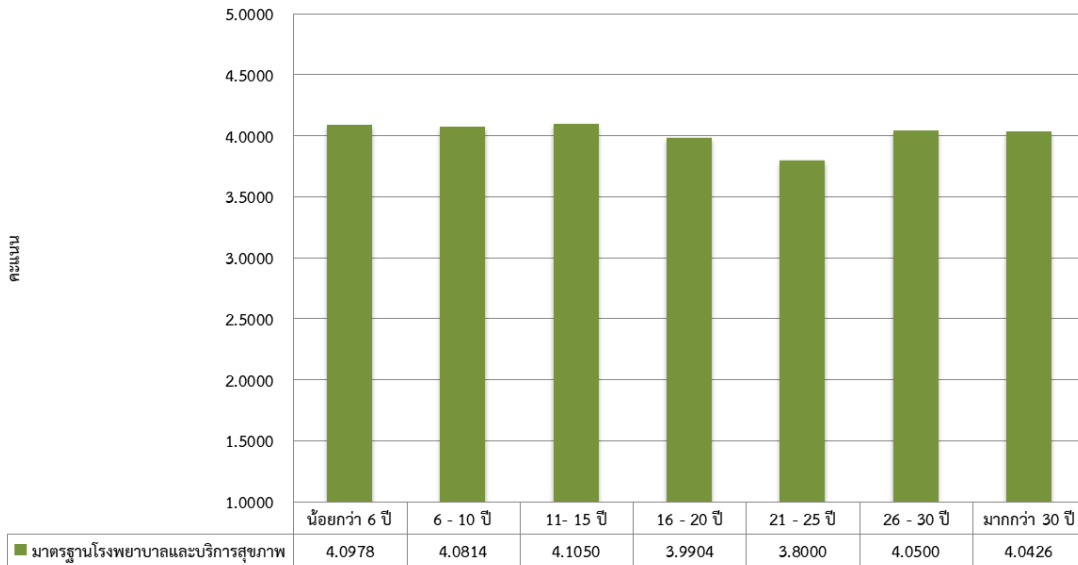
แผนภาพที่ 3.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของสังกัดโรงพยาบาลต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ



จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าสังกัดโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าไม่มีคู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

- พบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน **ส่งผลที่แตกต่างกัน** ต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.12

แผนภาพที่ 3.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของระยะเวลาปฏิบัติงานต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ



จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าระยะเวลาปฏิบัติงานในสถานพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลเป็นระยะเวลา 11 - 15 ปี มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพมากที่สุด ในขณะที่เดียวกันผู้ที่ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลระหว่าง 21-25 ปี มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่าผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นระยเวลาน้อยกว่า 6 ปี และผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 11 - 15 ปี มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพมากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 21 - 25 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 3** ตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน **ส่งผลต่อความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ต่างกัน**

- พบว่าตำแหน่งความรับผิดชอบ ขนาดของโรงพยาบาล สังกัดโรงพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงาน ระยะเวลาประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ และระดับขั้นของการผ่านการรับรองที่แตกต่างกัน **ไม่ส่งผลที่แตกต่างกัน** ต่อความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 4** การสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ ประโยชน์ที่ได้รับ และความคุ้มค่า ส่งผลต่อ ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม

- พบว่าความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า **มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม**

ตารางที่ 3.11 แสดงความสัมพันธ์ความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ด้านการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม

	การสมัครขอรับรอง	การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ	ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ	การตัดสินใจและรายงาน	การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ	ผู้เยี่ยมสำรวจ	ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวม	0.632 **	0.632 **	0.759 **	0.725 **	0.717 **	0.730 **	0.729 **

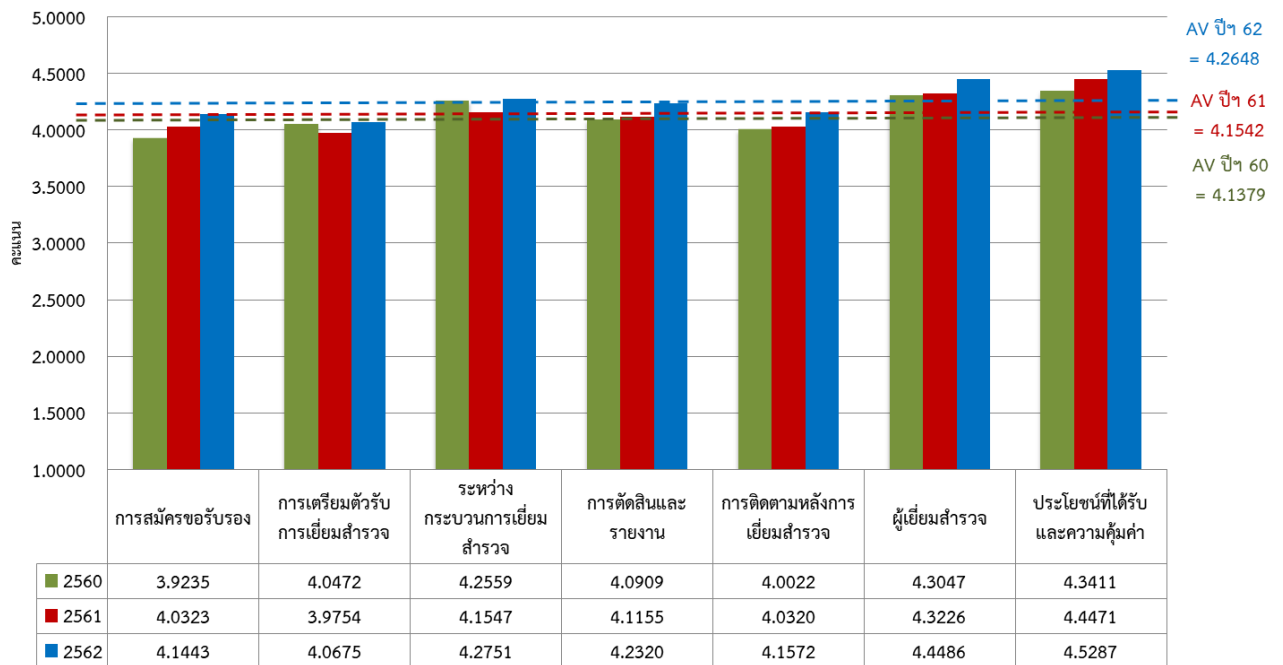
\*\*หมายเหตุ ค่า r อยู่ระหว่าง 0.0-0.3 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.3-0.5 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.5-0.7 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.7-0.9 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

จากตารางที่ 3.11 หมายความว่าความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ ด้านการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมทางบวก นั่นคือหากความพึงพอใจด้านการสมัครขอรับรอง การเตรียมตัวรับการตรวจเยี่ยม ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน ทั้งนี้พบว่ากระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด

### ❖ เปรียบเทียบผลการสำรวจระดับความพึงพอใจช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปี งบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจ 4.1379 คิดเป็นร้อยละ 82.76 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนความพึงพอใจ 4.1542 คิดเป็นร้อยละ 83.08 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนความพึงพอใจ 4.2648 คิดเป็นร้อยละ 85.30 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละกระบวนการ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.13 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ในแต่ละกระบวนการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ปีงบประมาณ (พ.ศ. 2560 – 2562) พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆ ด้าน กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพที่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นทุกปีได้แก่ การสมัครขอรับรอง การตัดสินใจและรายงาน การติดตามหลังการเยี่ยมสำรวจ ผู้เยี่ยมสำรวจ และประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า ทั้งนี้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ และระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่ามีความพึงพอใจลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 อย่างเห็นได้ชัด แต่จากผลการประเมินที่ผ่านมาพบที่ตั้งแต่ว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 – 2561 กระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ และระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจมีความพึงพอใจในภาพรวมลดลงทุกปี แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ความพึงพอใจกลับเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สรพ. มีความพยายามที่จะพัฒนากระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพให้มีคุณภาพและมาตรฐานเพิ่มขึ้น อีกทั้งระดับความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าที่สูงกว่าทุกด้านและเพิ่มสูงขึ้นมากกว่าด้านอื่นๆ ในทุกปี หมายความว่าโรงพยาบาลหลายแห่งได้เล็งเห็นประโยชน์และความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณภาพเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม

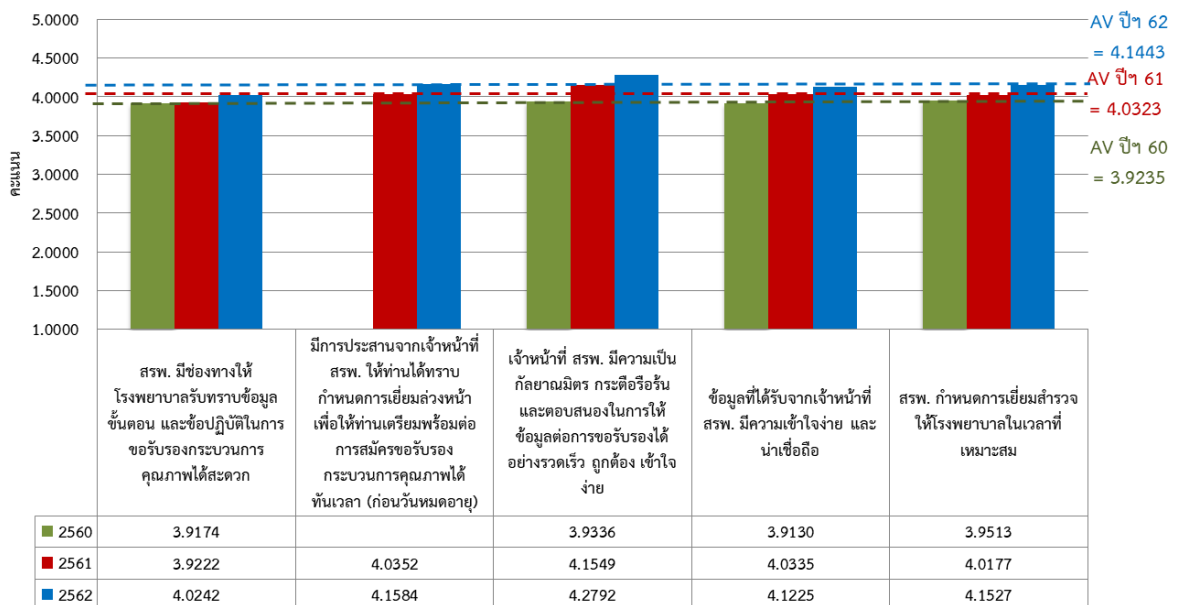
ตาม สรพ. ยังคงต้องปรับปรุงการให้บริการต่อกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการบริการที่ดีต่อไป

นอกจากนี้ เพื่อความชัดเจนในประเด็นของการสำรวจความพึงพอใจจึงได้ดำเนินการแยกสำรวจรายประเด็นย่อยของกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพตามเครื่องมือที่ดำเนินการสำรวจ ดังนี้

➤ การสมัครขอรับรอง

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการสมัครขอรับรองของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านการสมัครขอรับรองเท่ากับ 3.9235 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.0323 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.1443 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.14 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลด้านการสมัครขอรับรอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

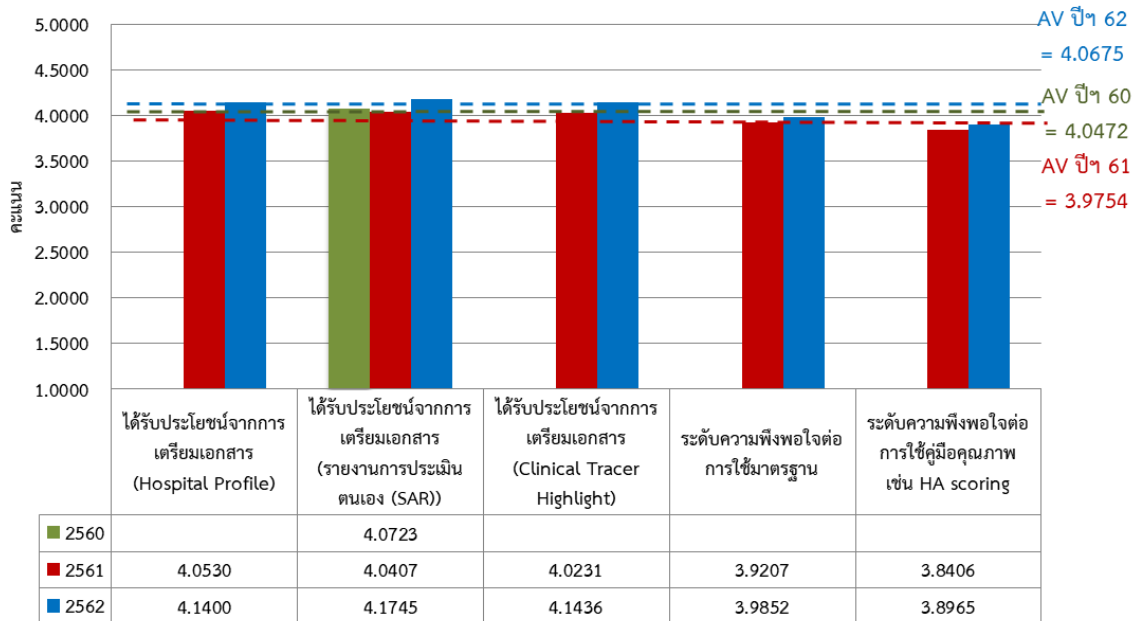
จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการสมัครขอรับรองทั้ง 3 ปีงบประมาณ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆ ประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ สรพ. มีความเป็นกัลยาณมิตร กระตือรือร้น และตอบสนองในการให้ข้อมูลต่อการขอรับรองได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เข้าใจง่าย แสดงให้เห็นว่า สรพ. มีความพยายามที่จะพัฒนาปรับปรุงการประสานงานของเจ้าหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามที่ทางโรงพยาบาลแต่ละแห่งเคยให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเอาไว้ นั่นหมายความว่า สรพ. ได้ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของทุกโรงพยาบาล และพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้เกิดกระบวนการที่มีมาตรฐานและความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ

ในขณะเดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณน้อยที่สุด คือ สรพ. มีช่องทางให้โรงพยาบาลรับทราบข้อมูล ขั้นตอน และข้อปฏิบัติในการขอรับรองกระบวนการคุณภาพได้สะดวก ซึ่งทาง สรพ. ควรทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางเพื่อรับทราบข้อมูลกระบวนการขอรับรองฯ เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถติดต่อสอบถามได้อย่างสะดวกมากขึ้น

### ➢ การเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจเท่ากับ 4.0472 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 3.9754 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.0675 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจทั้ง 3 ปีงบประมาณพบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆ ประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณสูงที่สุด คือ ได้รับประโยชน์จากการเตรียมเอกสาร (Hospital Profile) และยังมีการได้รับประโยชน์จากการเตรียมเอกสาร (รายงานการประเมินตนเอง (SAR)) ที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลได้ประโยชน์จากการเรียนรู้ ทบทวน ในสิ่งที่โรงพยาบาลเคยทำมาอย่าง ที่ สรพ. ได้ตั้งใจเอาไว้ ในขณะเดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณ

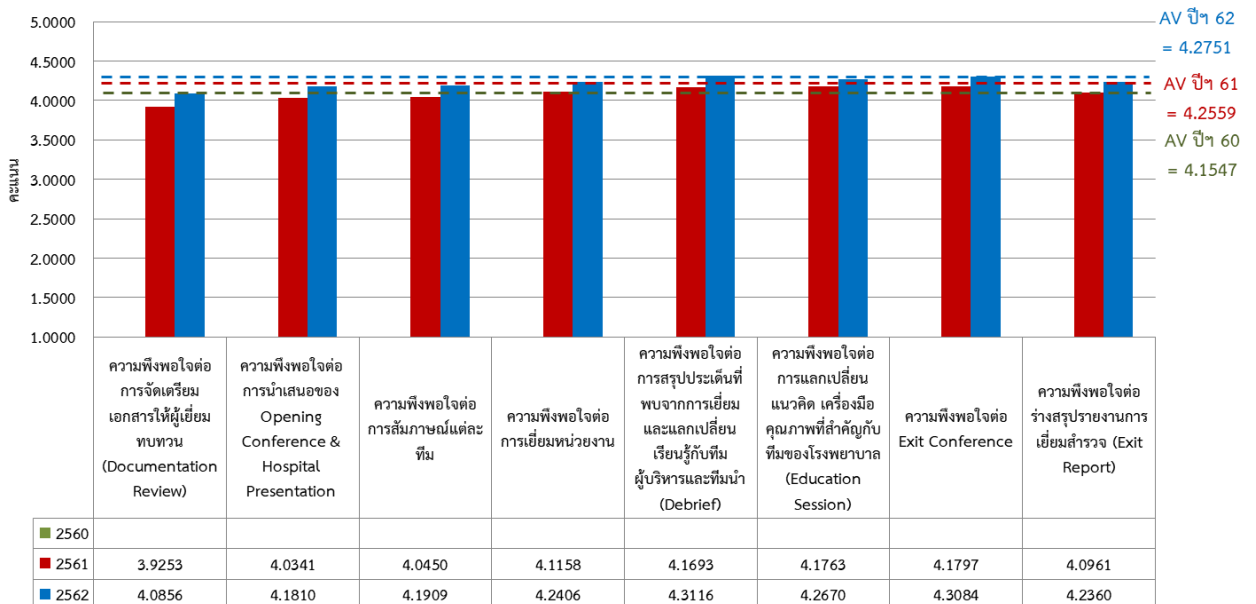
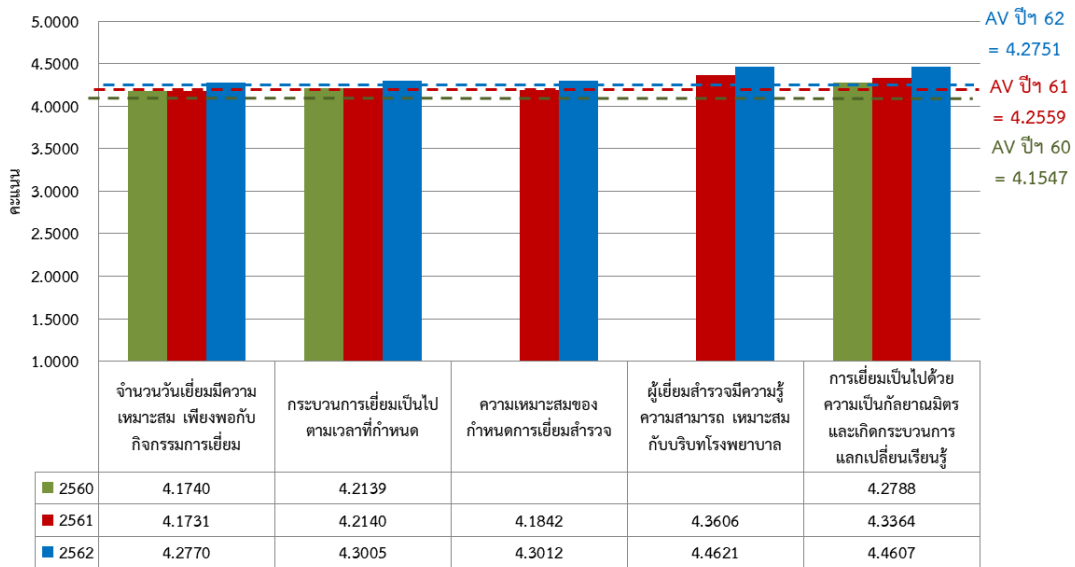


น้อยที่สุด คือ ระดับความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือคุณภาพ เช่น HA scoring ซึ่งสาเหตุหลักคือคู่มือยังมีความเข้าใจยากต่อโรงพยาบาลบางแห่ง

➤ **ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจเท่ากับ 4.2559 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.1547 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.2751 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.16 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



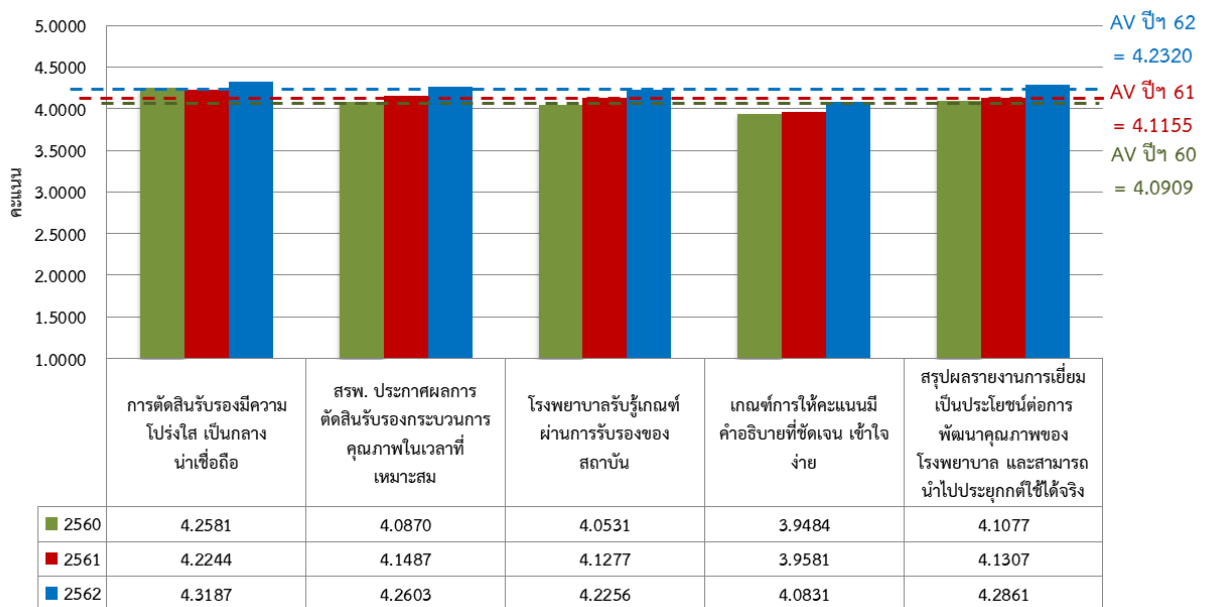
หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจทั้ง 3 ปีงบประมาณ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆ ประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณสูงสุด คือ ผู้เยี่ยมสำรวจมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับบริบทโรงพยาบาล ในขณะที่ประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีปีงบประมาณน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการจัดเตรียมเอกสารให้ผู้เยี่ยมทบทวน (Documentation Review) ซึ่งสาเหตุหลักจากความคิดเห็นของโรงพยาบาลคือการเตรียมเอกสารที่มีปริมาณเยอะเกินไป เมื่อส่งให้ผู้เยี่ยมได้ทบทวนแต่ผู้เยี่ยมกลับสอบถามเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเหมือนไม่ได้ทบทวนเอกสารที่ส่งให้ไป

➢ การตัดสินใจและรายงาน

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการตัดสินใจและรายงานของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านการตัดสินใจและรายงานเท่ากับ 4.0909 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.1155 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.2320 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลด้านการตัดสินใจและรายงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

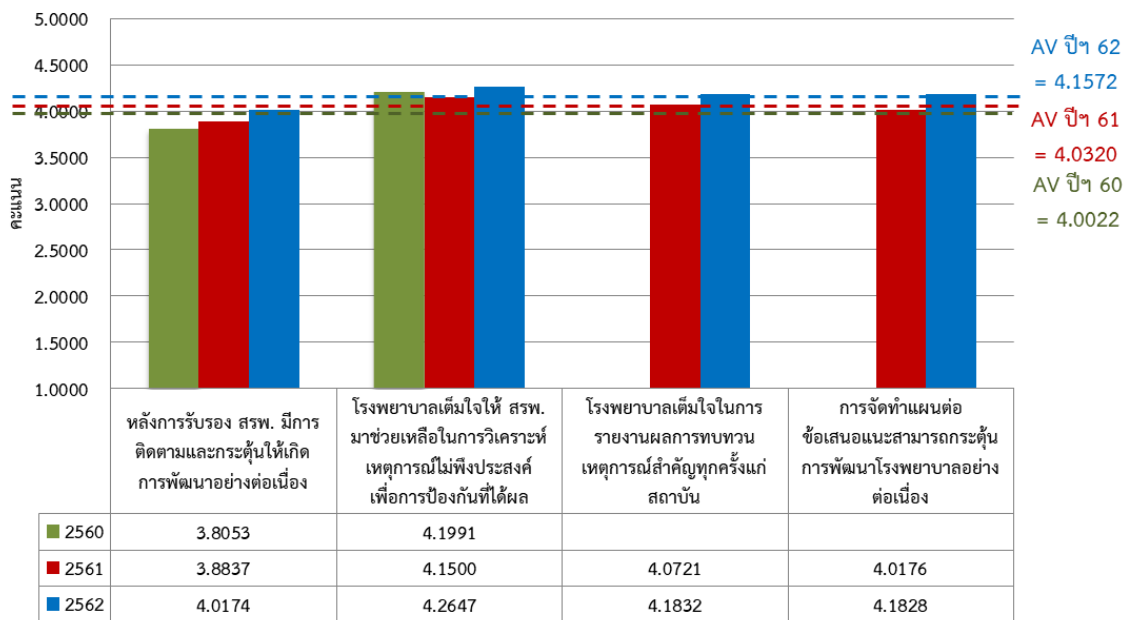
จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการตัดสินใจและรายงานทั้ง 3 ปีงบประมาณ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้นทุกปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆ ประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3

ปีงบประมาณสูงสุดที่สุด คือ การตัดสินใจรับรองมีความโปร่งใส เป็นกลาง น่าเชื่อถือ ในขณะที่เดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณน้อยที่สุด คือ เกณฑ์การให้คะแนนมีคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย สาเหตุหลักคือ ทางโรงพยาบาลไม่ทราบเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนจากผู้เยี่ยมชมสำรวจโรงพยาบาลบางแห่งมองว่าผู้เยี่ยมชมสำรวจอาจใช้ดุลยพินิจในการตัดสินใจมากกว่าการใช้เกณฑ์ที่ชัดเจน ซึ่งทาง สรพ. ควรมีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและส่งให้ทางโรงพยาบาลได้ทำความเข้าใจ และเน้นย้ำให้ผู้เยี่ยมชมสำรวจอธิบายถึงเกณฑ์การประเมินแก่โรงพยาบาลเพิ่มเติม

➢ การติดตามหลังการเยี่ยมชมสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการติดตามหลังการเยี่ยมชมสำรวจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านการติดตามหลังการเยี่ยมชมสำรวจเท่ากับ 4.0022 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.0320 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.1572 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นดังนี้

แผนภาพที่ 3.18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลด้านการติดตามหลังการเยี่ยมชมสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

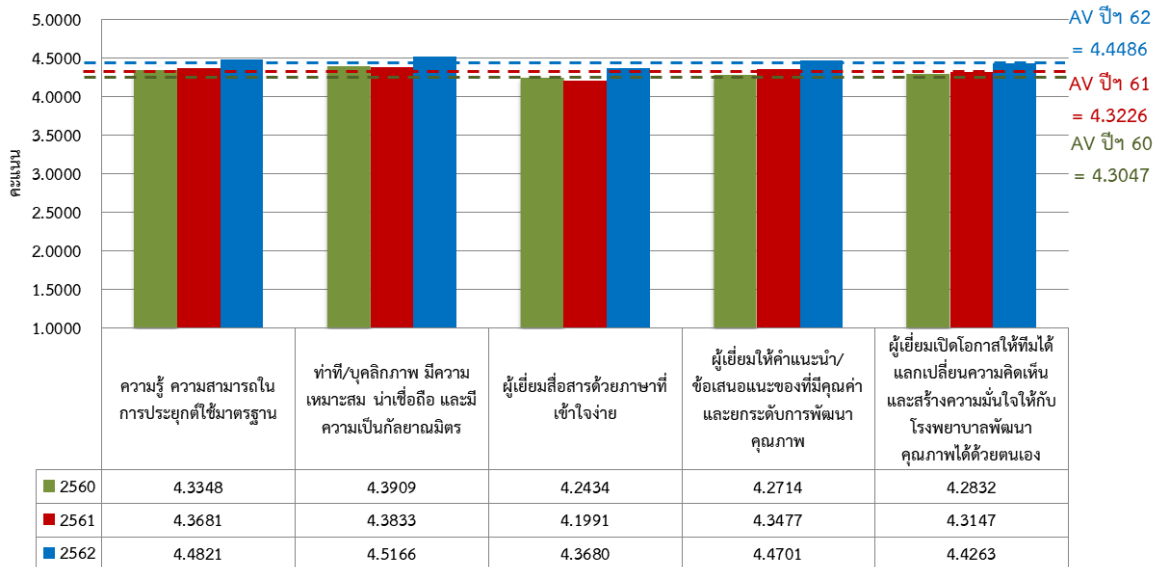
จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านการติดตามหลังการเยี่ยมชมสำรวจทั้ง 3 ปีงบประมาณ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้น โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆประเด็น ประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณสูงสุด คือ โรงพยาบาลเต็มใจให้ สรพ. มาช่วยเหลือในการวิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ เพื่อการป้องกันที่ได้ผล ในขณะที่เดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณน้อยที่สุด คือ

หลังการรับรอง สรพ. มีการติดตามและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ทางโรงพยาบาลมองว่า สรพ. ควรมีการติดตามและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาหลังการประเมินไม่เกิน 2-3 เดือน ไม่ควรเว้นชว่ นานเกินไป และควรมีการติดตามทุกปีเพื่อเป็นการกระตุ้นให้โรงพยาบาลพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

➢ **ผู้เยี่ยมสำรวจ**

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านผู้เยี่ยมสำรวจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านผู้เยี่ยมสำรวจเท่ากับ 4.3047 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.3226 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.4486 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ด้านผู้เยี่ยมสำรวจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562**



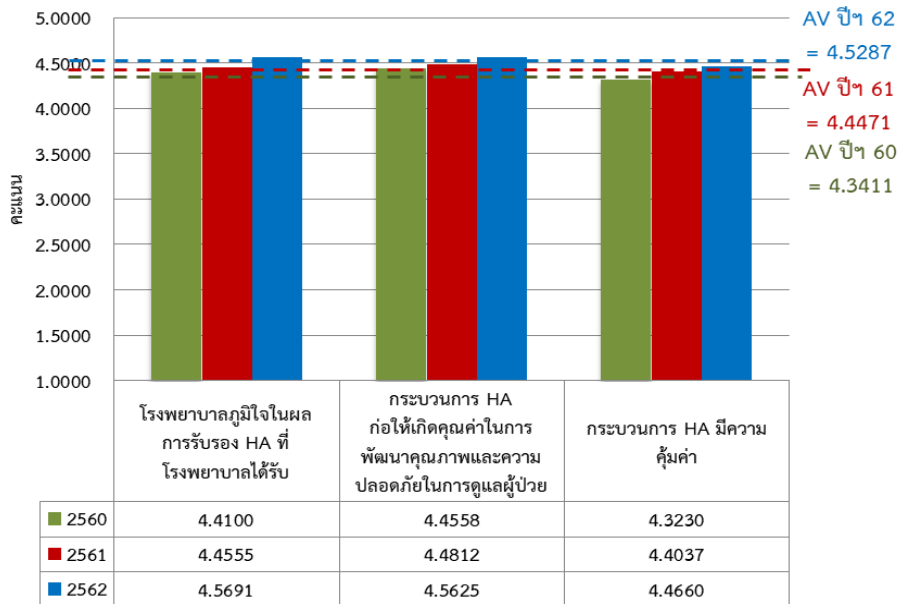
หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านผู้เยี่ยมสำรวจทั้ง 3 ปีงบประมาณพบว่า ระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้น โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆประเด็น ประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณสูงสุด คือ ท่าที/บุคลิกภาพ มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีความเป็นกัลยาณมิตร ในขณะที่เดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณน้อยที่สุด คือ ผู้เยี่ยมสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ทั้งนี้ จากประเด็นภาษาเทคนิคของผู้เยี่ยมสำรวจ ที่ทำให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเข้าใจได้ยากนั้นเป็นประเด็นที่ทางโรงพยาบาลให้ความคิดเห็นมาตลอดในทุกปี แม้ว่าความพึงพอใจในประเด็นนี้จะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดแต่เมื่อเทียบกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านอื่นๆแล้ว ถือว่ายังมีความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูง (ร้อยละ 85.40) และยิ่งเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 ซึ่งเห็นได้ชัดว่า ทาง สรพ. เองก็ได้พยายามปรับปรุงพัฒนาและทำความเข้าใจกับผู้เยี่ยมสำรวจ เพื่อให้ทางโรงพยาบาลสามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น

### ➢ ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า

ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลในช่วงระยะเวลา 3 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 พบว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีผลคะแนนความพึงพอใจด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าเท่ากับ 4.3411 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.4471 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลคะแนนเท่ากับ 4.5287 โดยแสดงระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็น ดังนี้

แผนภาพที่ 3.20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562



หมายเหตุ: ประเด็นความพึงพอใจในเครื่องมือที่ใช้สำรวจปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีความแตกต่างกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และพ.ศ. 2562

จากผลการสำรวจเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่าทั้ง 3 ปีงบประมาณ พบว่าระดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นเพิ่มขึ้นทุกๆปี โดยปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นมากที่สุดและเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในทุกๆประเด็น ประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีงบประมาณ สูงที่สุด คือ กระบวนการ HA ก่อให้เกิดคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ในขณะที่เดียวกันประเด็นความพึงพอใจที่มีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 3 ปีประมานน้อยที่สุด คือ กระบวนการ HA มีความคุ้มค่า ซึ่งแม้ว่าประเด็นกระบวนการ HA มีความคุ้มค่า จะมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยน้อยที่สุด แต่คะแนนความพึงพอใจในประเด็นนี้ยังอยู่ในเกณฑ์มีความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 87.95) อีกทั้งกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพด้านประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่ามีคะแนนความพึงพอใจที่สูงที่สุดในทุกปี ซึ่งหมายความว่าโรงพยาบาลหลายแห่งได้เล็งเห็นประโยชน์และความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

### 3.2.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตามประเด็นการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้ขอรับการประเมินและการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล มีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>1. การสมัครขอรับรอง</b>	<b>4.1443</b>	<b>0.5852</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
1.1 สรพ. มีช่องทางให้โรงพยาบาลรับทราบข้อมูล ขั้นตอน และข้อปฏิบัติในการขอรับรอง กระบวนการคุณภาพได้สะดวก	4.0242	0.6839	พึงพอใจมาก
1.2 มีการประสานจากเจ้าหน้าที่ สรพ. ให้ท่านได้ทราบกำหนดการเยี่ยมล่วงหน้าเพื่อให้ท่าน เตรียมพร้อมต่อการสมัครขอรับรองกระบวนการคุณภาพได้ทันเวลา (ก่อนวันหมดอายุ)	4.1584	0.7065	พึงพอใจมาก
1.3 เจ้าหน้าที่ สรพ. มีความเป็นกัลยาณมิตร กระตือรือร้น และตอบสนองในการให้ข้อมูลต่อการขอรับรองได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.2792	0.6639	พึงพอใจมากที่สุด
1.4 ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ สรพ. มีความเข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ	4.1225	0.6945	พึงพอใจมาก
1.5 สรพ. กำหนดการเยี่ยมสำรวจให้โรงพยาบาลในเวลาที่เหมาะสม	4.1527	0.6996	พึงพอใจมาก
<b>2. การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ</b>	<b>4.0675</b>	<b>0.5885</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
2.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการเตรียมเอกสารที่สถาบันกำหนดเพื่อใช้ในการรับรองกระบวนการคุณภาพ			
2.1.1 Hospital Profile	4.1400	0.6683	พึงพอใจมาก
2.1.2 รายงานการประเมินตนเอง (SAR)	4.1745	0.6551	พึงพอใจมาก
2.1.3 Clinical Tracer Highlight	4.1436	0.6859	พึงพอใจมาก
2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการเข้ามาตราฐาน	3.9852	0.6689	พึงพอใจมาก
2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือคุณภาพ เช่น HA scoring	3.8965	0.6834	พึงพอใจมาก
<b>3. ระหว่างกระบวนการเยี่ยมสำรวจ</b>	<b>4.2751</b>	<b>0.5359</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
3.1 จำนวนวันเยี่ยมมีความเหมาะสม เพียงพอกับกิจกรรมการเยี่ยม	4.2770	0.6776	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 กระบวนการเยี่ยมเป็นไปตามเวลาที่กำหนด	4.3005	0.6769	พึงพอใจมากที่สุด
3.3 ความเหมาะสมของกำหนดการเยี่ยมสำรวจ	4.3012	0.6562	พึงพอใจมากที่สุด
3.4 ผู้เยี่ยมสำรวจมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับบริบทโรงพยาบาลที่เข้าเยี่ยมสำรวจ	4.4621	0.6289	พึงพอใจมากที่สุด
3.5 กระบวนการเยี่ยมเป็นไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร และบรรยากาศการเยี่ยมเกิด กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	4.4607	0.6619	พึงพอใจมากที่สุด
3.6 ระดับความพึงพอใจในแต่ละกิจกรรมการเยี่ยม			
3.6.1 การจัดเตรียมเอกสารให้ผู้เยี่ยมทบทวน (Documentation Review)	4.0856	0.6571	พึงพอใจมาก
3.6.2 การนำเสนอของ Opening Conference & Hospital Presentation	4.1810	0.6202	พึงพอใจมาก
3.6.3 การสัมภาษณ์แต่ละทีม	4.1909	0.6372	พึงพอใจมาก
3.6.4 การเยี่ยมหน่วยงาน	4.2406	0.6302	พึงพอใจมากที่สุด
3.6.5 การสรุปประเด็นที่พบจากการเยี่ยมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมผู้บริหารและ ทีมนำ (Debrief)	4.3116	0.6440	พึงพอใจมากที่สุด
3.6.6 การแลกเปลี่ยนแนวคิด เครื่องมือคุณภาพที่สำคัญกับทีมของโรงพยาบาล (Education Session)	4.2670	0.6628	พึงพอใจมากที่สุด
3.6.7 Exit Conference	4.3084	0.6497	พึงพอใจมากที่สุด
3.6.8 ร่างสรุปรายงานการเยี่ยมสำรวจ (Exit Report)	4.2360	0.6487	พึงพอใจมากที่สุด
<b>4. การตัดสินใจและรายงาน</b>	<b>4.2320</b>	<b>0.6112</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
4.1 การตัดสินใจรับรองมีความโปร่งใส เป็นกลาง น่าเชื่อถือ	4.3187	0.6442	พึงพอใจมากที่สุด
4.2 สรพ. ประกาศผลการตัดสินรับรองกระบวนการคุณภาพในเวลาที่เหมาะสม	4.2603	0.6997	พึงพอใจมากที่สุด
4.3 โรงพยาบาลรับรู้เกณฑ์ผ่านการรับรองของสถาบัน	4.2256	0.6770	พึงพอใจมากที่สุด
4.4 เกณฑ์การให้คะแนนมีคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.0831	0.7187	พึงพอใจมาก
4.5 สรุปผลรายงานการเยี่ยมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลและ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง	4.2861	0.6950	พึงพอใจมากที่สุด



ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>5. การติดตามหลังการเยี่ยม</b>	<b>4.1572</b>	<b>0.6320</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
5.1 หลังการรับรอง สรพ. มีการติดตามและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.0174	0.7012	พึงพอใจมาก
5.2 โรงพยาบาลเต็มใจให้ สรพ. มาช่วยเหลือในการวิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์เพื่อการป้องกันที่ได้ผล	4.2647	0.6996	พึงพอใจมากที่สุด
5.3 โรงพยาบาลเต็มใจในการรายงานผลการทบทวนเหตุการณ์สำคัญทุกครั้งแก่สถาบัน	4.1832	0.7335	พึงพอใจมาก
5.4 การจัดทำแผนต่อข้อเสนอแนะสามารถกระตุ้นการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	4.1828	0.6952	พึงพอใจมาก
<b>6. ผู้เยี่ยมสำรวจ</b>	<b>4.4486</b>	<b>0.5779</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
6.1 ความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้มาตรฐาน	4.4821	0.6124	พึงพอใจมากที่สุด
6.2 ท่าที/บุคลิกภาพ มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีความเป็นกัลยาณมิตร	4.5166	0.6274	พึงพอใจมากที่สุด
6.3 ผู้เยี่ยมสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.3680	0.6956	พึงพอใจมากที่สุด
6.4 ผู้เยี่ยมให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะของที่มีคุณค่า และยกระดับการพัฒนาคุณภาพ	4.4701	0.6248	พึงพอใจมากที่สุด
6.5 ผู้เยี่ยมเปิดโอกาสให้ทีมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความมั่นใจให้กับโรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพได้ด้วยตนเอง	4.4263	0.6545	พึงพอใจมากที่สุด
<b>7. ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า</b>	<b>4.5287</b>	<b>0.5898</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>
7.1 โรงพยาบาลภูมิใจในผลการรับรอง HA ที่โรงพยาบาลได้รับ	4.5691	0.6132	พึงพอใจมากที่สุด
7.2 กระบวนการ HA ก่อให้เกิดคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย	4.5625	0.6030	พึงพอใจมากที่สุด
7.3 กระบวนการ HA มีความคุ้มค่า	4.4660	0.6781	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.2648</b>	<b>0.5010</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>

ตารางที่ 3.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานและสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>1. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ</b>	<b>4.0200</b>	<b>0.6337</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
1.1 มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพระบบการทำงานในทุกระดับ	4.1233	0.6601	พึงพอใจมาก
1.2 โรงพยาบาลสามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานเพื่อการพัฒนา และเข้าใจแก่น/เป้าหมายสำคัญของมาตรฐานแต่ละบท	3.9208	0.6940	พึงพอใจมาก
<b>2. สื่อการเรียนรู้</b>	<b>3.7696</b>	<b>0.6253</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>
2.1 ความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวก			
- YouTube	3.7997	0.7900	พึงพอใจมาก
- Website, Facebook	3.8871	0.7744	พึงพอใจมาก
- E-learning	3.6905	0.7643	พึงพอใจมาก
- Teleconference, Gin conference	3.5407	0.7993	พึงพอใจมาก
2.2 สื่อการเรียนรู้มีความเข้าใจง่าย และสามารถสื่อสารได้สองทาง (Two-way Communication)	3.7359	0.7247	พึงพอใจมาก
2.3 สื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพมีความเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน	3.7677	0.7296	พึงพอใจมาก
2.4 สื่อการเรียนรู้ สามารถประยุกต์และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาได้จริง และสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาล	3.8257	0.7062	พึงพอใจมาก
2.5 สื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ประเมินตนเอง และกำหนดประเด็นในการพัฒนา เพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาคุณภาพ	3.8905	0.7058	พึงพอใจมาก
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.8950</b>	<b>0.5687</b>	<b>พึงพอใจมาก</b>

**ตารางที่ 3.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ.**

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
<b>ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ สรพ.</b>	4.1592	0.7739	<b>เชื่อมั่นมาก</b>
1. ท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานสนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติตามแนวคิดการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างประเมิน	4.1592	0.7739	เชื่อมั่นมาก
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของผู้เยี่ยมสำรวจ	4.1840	0.7553	เชื่อมั่นมาก
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของ สรพ.	4.2392	0.7722	เชื่อมั่นมากที่สุด
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของ สรพ.	4.1595	0.7900	เชื่อมั่นมาก
5. โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ.	4.1811	0.7314	เชื่อมั่นมาก



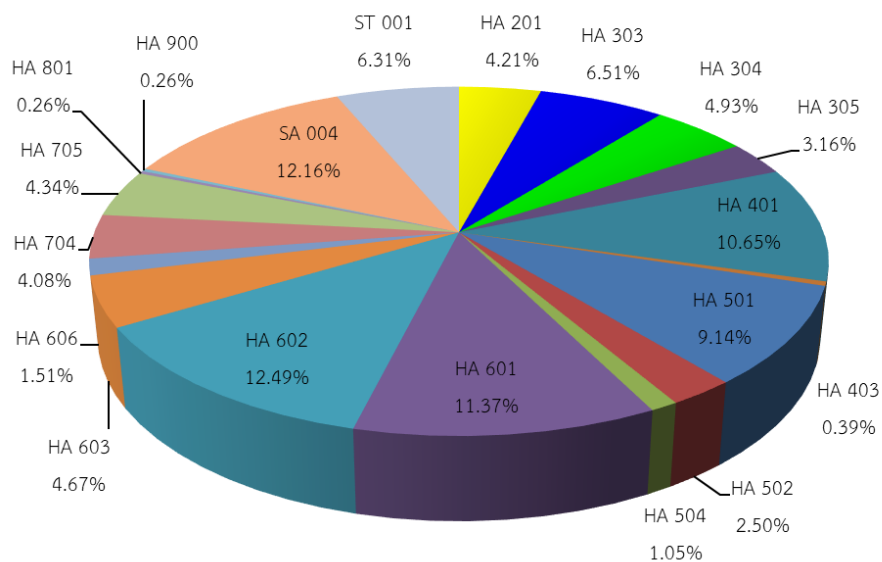
### 3.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

#### 3.3.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,521 ราย จาก 19 หลักสูตร ที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลกับทาง สรพ. ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 – เดือนมิถุนายน 2562 โดยทาง สรพ. ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจผ่านการแจกแบบสอบถามหลังการฝึกอบรม ประกอบด้วยข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.15 จำนวนและร้อยละของการเข้ารับการอบรมในหลักสูตร

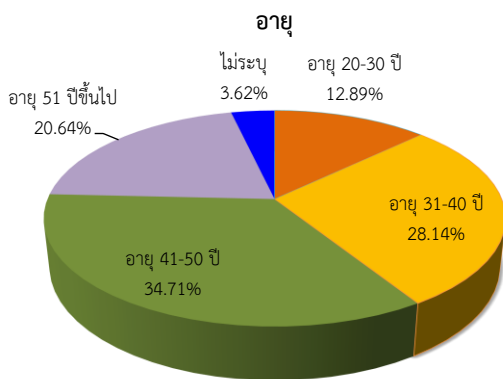
หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	หลักสูตร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
HA 201	64	4.21	HA 602	190	12.49
HA 303	99	6.51	HA 603	71	4.67
HA 304	75	4.93	HA 606	23	1.51
HA 305	48	3.16	HA 704	62	4.08
HA 401	162	10.65	HA 705	66	4.34
HA 403	6	0.39	HA 801	4	0.26
HA 501	139	9.14	HA 900	4	0.26
HA 502	38	2.50	SA 004	185	12.16
HA 504	16	1.05	ST 001	96	6.31
HA 601	173	11.37	<b>รวม</b>	<b>1,521</b>	<b>100.00</b>



จากตารางที่ 3.15 ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลกับทาง สรพ. หลักสูตร HA 602 มากที่สุด จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 12.49 รองลงมาคือ หลักสูตร SA 004 จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 12.16 หลักสูตร HA 601 จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 11.37 หลักสูตร HA 401 จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 10.65 หลักสูตร HA 501 จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 9.14

หลักสูตร HA 303 จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 หลักสูตร ST 001 จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 6.31 หลักสูตร HA 304 จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 4.93 หลักสูตร HA 603 จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 4.67 หลักสูตร HA 705 จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 4.34 หลักสูตร HA 201 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 4.21 หลักสูตร HA 704 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 หลักสูตร HA 305 จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 หลักสูตร HA 502 จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 หลักสูตร HA 606 จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.51 หลักสูตร HA 504 จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 หลักสูตร HA 403 จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39 และสุดท้ายหลักสูตร HA 801 และหลักสูตร HA 900 จำนวนหลักสูตรละ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26 ตามลำดับ

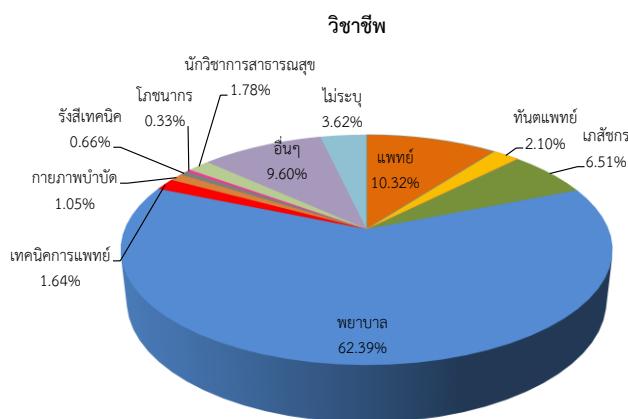
ตารางที่ 3.16 จำนวนและร้อยละของอายุผู้เข้ารับการอบรม



อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ 20-30 ปี	196	12.89
อายุ 31-40 ปี	428	28.14
อายุ 41-50 ปี	528	34.71
อายุ 51 ปีขึ้นไป	314	20.64
ไม่ระบุ	55	3.62
<b>รวม</b>	<b>1,521</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.16 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 528 คน คิดเป็นร้อยละ 34.71 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 428 คน คิดเป็นร้อยละ 28.14 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 20.64 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 และไม่ระบุช่วงอายุจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ตามลำดับ

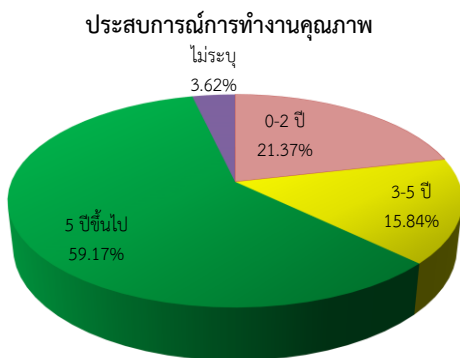
ตารางที่ 3.17 จำนวนและร้อยละของวิชาชีพผู้เข้ารับการอบรม



วิชาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แพทย์	157	10.32
ทันตแพทย์	32	2.10
เภสัชกร	99	6.51
พยาบาล	949	62.39
เทคนิคการแพทย์	25	1.64
กายภาพบำบัด	16	1.05
รังสีเทคนิค	10	0.66
โภชนากร	5	0.33
นักวิชาการสาธารณสุข	27	1.78
อื่นๆ	146	9.60
ไม่ระบุ	55	3.62
<b>รวม</b>	<b>1,521</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 3.17 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นวิชาชีพพยาบาล จำนวน 949 คน คิดเป็นร้อยละ 62.39 รองลงมาเป็นวิชาชีพแพทย์ จำนวน 157 คิดเป็นร้อยละ 10.32 วิชาชีพ อื่นๆ เช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่งานเวชสถิติ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่การเงิน และบัญชี ผู้ช่วยทันตแพทย์ เป็นต้น จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 วิชาชีพเภสัชกร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 6.51 ไม้ระบุวิชาชีพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 วิชาชีพทันตแพทย์ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10 วิชาชีพนักวิชาการสาธารณสุข จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 1.78 วิชาชีพเทคนิคการแพทย์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 1.64 วิชาชีพกายภาพบำบัด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05 วิชาชีพรังสีเทคนิค จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 0.66 และวิชาชีพโภชนาการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

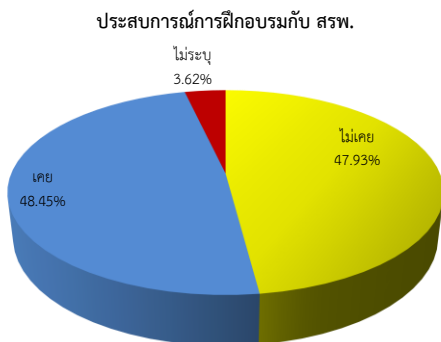
ตารางที่ 3.18 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ



ประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
0-2 ปี	325	21.37
3-5 ปี	241	15.84
5 ปีขึ้นไป	900	59.17
ไม่ระบุ	55	3.62
รวม	1,521	100.00

จากตารางที่ 3.18 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ 5 ปีขึ้นไป จำนวน 900 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 รองลงมาคือ เวลา 0 - 2 ปี จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 21.37 และ เวลา 3 - 5 ปี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 15.84 และไม่ระบุประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.19 จำนวนและร้อยละของการเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรอื่นของ สรพ.



เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรอื่นของ สรพ.	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	729	47.93
เคย	737	48.45
ไม่ระบุ	55	3.62
รวม	1,521	100.00

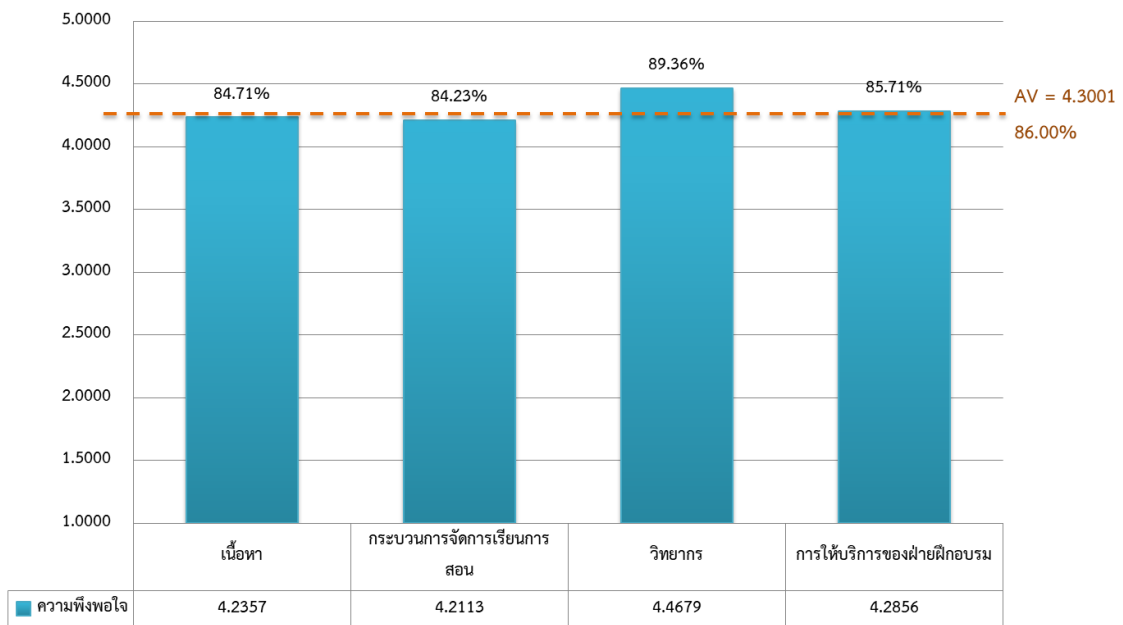
จากตารางที่ 3.19 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรของ สรพ. จำนวน 729 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 และเคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรของ สรพ. จำนวน 737 คน คิดเป็นร้อยละ 48.45 และไม่ระบุว่าเคยหรือไม่เคยเข้ารับการอบรมหลักสูตรอื่นๆ ของ สรพ. จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 3.62 ตามลำดับ

### 3.3.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

#### 3.3.2.1 ผลการสำรวจความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล จำนวน 1,521 คน จาก 19 หลักสูตร มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ระดับ 4.3001 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.00 โดยมีผลคะแนนความพึงพอใจแต่ละด้าน ดังนี้

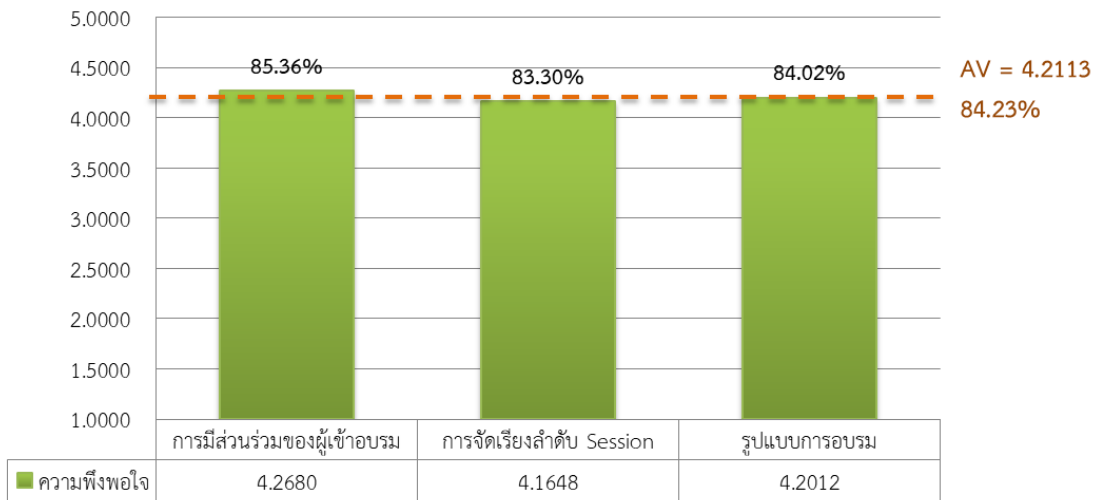
แผนภาพที่ 3.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลในภาพรวม



จากแผนภาพที่ 3.21 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลในภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านวิทยากร โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4679 รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม ที่ระดับคะแนน 4.2856 ความพึงพอใจด้านเนื้อหา ที่ระดับคะแนน 4.2357 และความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ที่ระดับคะแนน 4.2113 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อวิทยากรมากที่สุด เนื่องจากความรู้ ความสามารถของวิทยากรที่ได้ถ่ายทอดให้กับผู้เข้ารับการอบรมนั้นผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนาต่อได้อย่างเป็นรูปธรรม แต่อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้วิทยากรหยิบยกตัวอย่างที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการอบรมให้มากขึ้นเพื่อเพิ่มความเข้าใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรม อีกทั้งการที่วิทยากรผู้บรรยายและวิทยากรประจำกลุ่มได้อธิบายหรือให้ความเห็นแก่ผู้เข้ารับการอบรมในขณะทำกิจกรรมกลุ่มที่ต่างกันทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสับสน นอกจากนี้ควรกำหนดคุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรมเนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมที่ไม่มีประสบการณ์มาก่อนจะเข้าใจเนื้อหาในบางหลักสูตรที่ไม่เคยมีการปูพื้นฐานมาก่อนได้ยาก

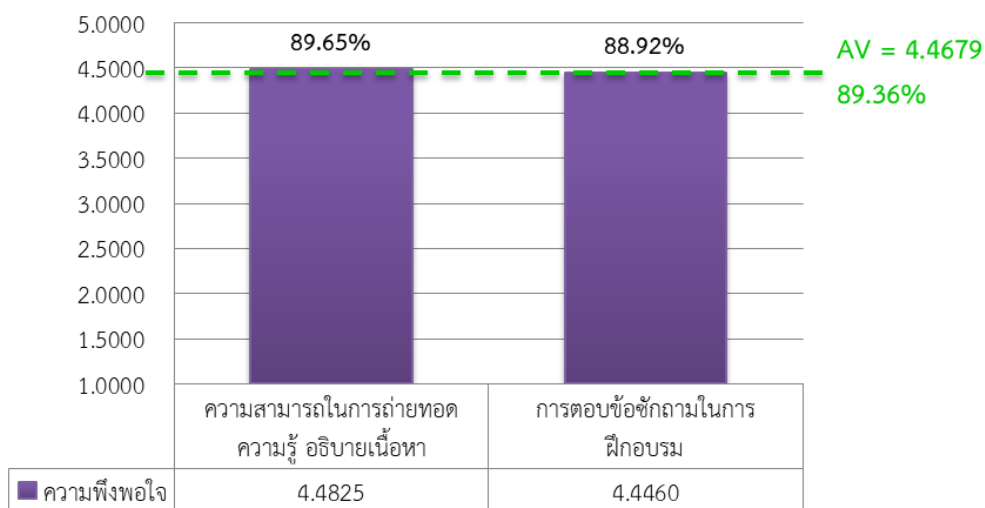
โดยสามารถแยกประเด็นสำรวจความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลตามรายละเอียดดังนี้

**แผนภาพที่ 3.22 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน แยกตามประเด็นสำรวจ**



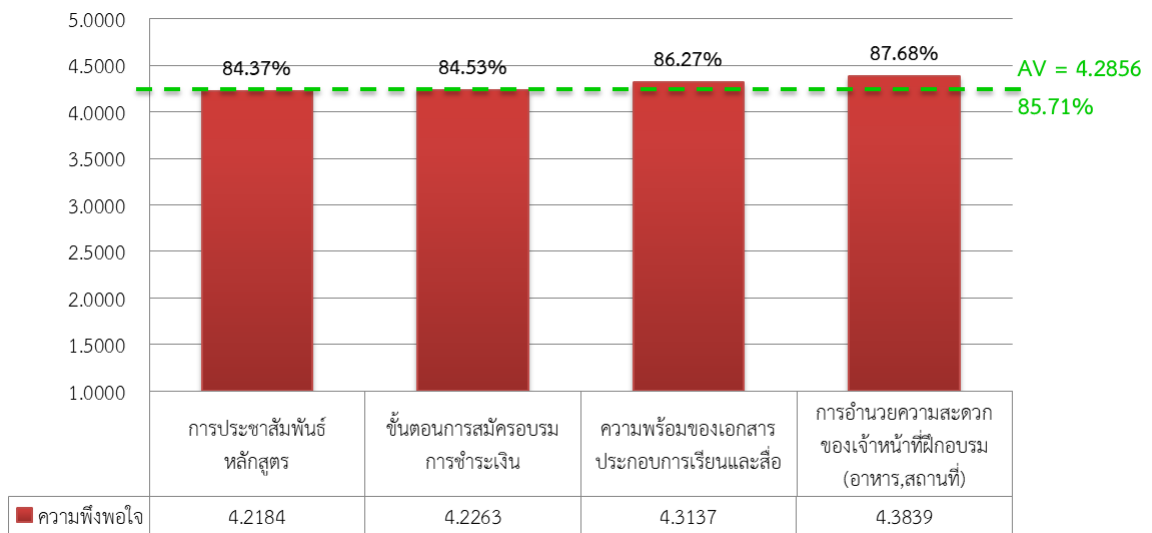
จากแผนภาพที่ 3.22 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม ที่ระดับคะแนน 4.2680 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อรูปแบบการอบรม ที่ระดับคะแนน 4.2012 และความพึงพอใจต่อการจัดเรียงลำดับ Session ที่ระดับคะแนน 4.1648 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมโดยผ่านรูปแบบการอบรมด้วยการทำกิจกรรม ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจเนื้อหาเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามในการอบรมบางหลักสูตรที่มีทฤษฎีมาก เช่น HA 305 นั้นควรมีการเพิ่มภาคปฏิบัติให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจและรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมได้มากขึ้น นอกจากนี้การจัดที่นั่งควรจัดให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นวิทยากรได้โดยสะดวก หรือหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการจัดที่นั่งในการฟังบรรยายและกิจกรรมกลุ่มออกจากกันได้ ควรเลือกสถานที่ที่มีจอ LCD หลายจุดเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นการบรรยายได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนที่นั่ง

**แผนภาพที่ 3.23 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านวิทยากร แยกตามประเด็นสำรวจ**



จากแผนภาพที่ 3.23 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อวิทยากรในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ อธิบายเนื้อหา ที่ระดับคะแนน 4.4825 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม ที่ระดับคะแนน 4.4460 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ สามารถถ่ายทอดความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพได้เป็นอย่างดี อีกทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมซักถาม และสามารถตอบคำถามได้อย่างเข้าใจ อย่างไรก็ตามพบว่าวิทยากรใช้ภาษาที่เข้าใจยากสำหรับผู้เริ่มต้นงานพัฒนาคุณภาพ และด้วยระยะเวลาที่จำกัดอาจทำให้วิทยากรไม่สามารถเจาะลึกเนื้อหาการอบรมได้ไม่มากเท่าที่ควร วิทยากรในบางหลักสูตร เช่น HA 501 ยังขาดการยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจมากขึ้น อีกทั้งวิทยากรประจำกลุ่มกิจกรรมมีความคิดเห็นที่ต่างกันกับวิทยากรผู้บรรยายทำให้ผู้เข้ารับการอบรมสับสน

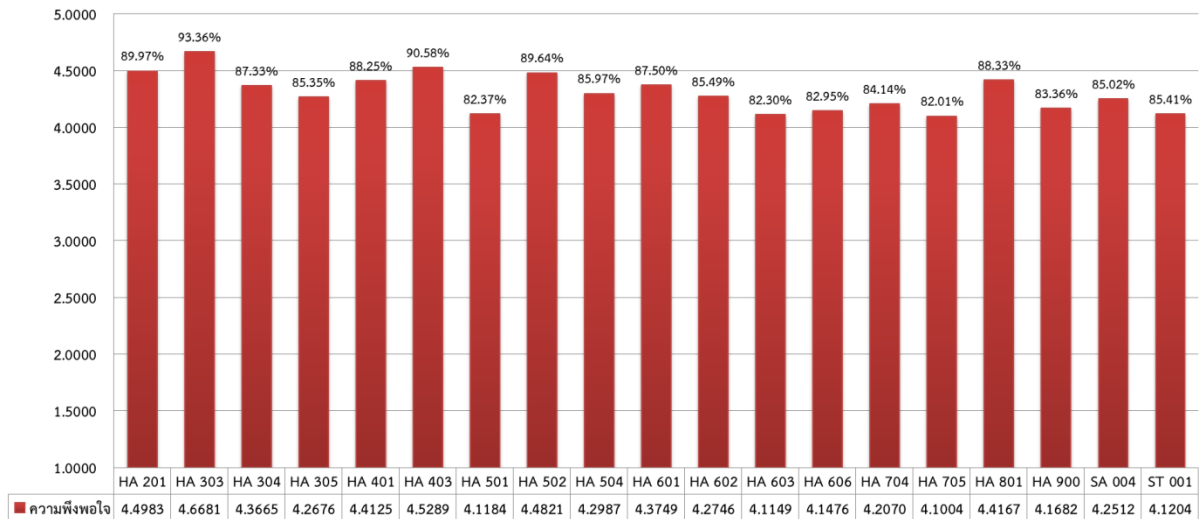
แผนภาพที่ 3.24 ผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม แยกตามประเด็นสำรวจ



จากแผนภาพที่ 3.24 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรมในภาพรวมที่ระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (อาหาร,สถานที่) ที่ระดับคะแนน 4.3839 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อความพร้อมของเอกสารประกอบการเรียนและสื่อ ที่ระดับคะแนน 4.3137 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการสมัครอบรม การชำระเงิน ที่ระดับคะแนน 4.2263 และความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์หลักสูตร ที่ระดับคะแนน 4.2184 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถสามารถให้ข้อมูล ช่วยเหลือ ตอบข้อซักถาม และอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ แต่ยังคงพบว่าผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนนั้นยังต้องการให้ทาง สรพ. ประชาสัมพันธ์หลักสูตรเชิงรุกมากขึ้น เนื่องจากเล็งเห็นว่าหลักสูตรการอบรมของ สรพ. มีประโยชน์เป็นอย่างมาก ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของสถานพยาบาลได้รับความรู้อย่างทั่วถึง

นอกจากนั้นที่ปรึกษาได้ประมวลผลสำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลแยกตามรายหลักสูตรทั้ง 19 หลักสูตร ดังนี้

แผนภาพที่ 3.25 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอบรมแยกตามรายหลักสูตร



จากแผนภาพที่ 3.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับการอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลในหลักสูตร HA 303 มากที่สุดที่ระดับคะแนน 4.6681 รองลงมาได้แก่หลักสูตร HA 403 ที่ระดับคะแนน 4.5289 หลักสูตร HA 201 ที่ระดับคะแนน 4.4983 หลักสูตร HA 502 ที่ระดับคะแนน 4.4821 หลักสูตร HA 801 ที่ระดับคะแนน 4.4167 หลักสูตร HA 401 ที่ระดับคะแนน 4.4125 หลักสูตร HA 601 ที่ระดับคะแนน 4.3749 หลักสูตร HA 304 ที่ระดับคะแนน 4.3665 หลักสูตร HA 504 ที่ระดับคะแนน 4.2987 หลักสูตร HA 602 ที่ระดับคะแนน 4.2746 หลักสูตร HA 305 ที่ระดับคะแนน 4.2676 หลักสูตร SA 004 ที่ระดับคะแนน 4.2512 หลักสูตร HA 704 ที่ระดับคะแนน 4.2070 หลักสูตร HA 900 ที่ระดับคะแนน 4.1682 หลักสูตร HA 606 ที่ระดับคะแนน 4.1476 หลักสูตร ST 001 ที่ระดับคะแนน 4.1204 หลักสูตร HA 501 ที่ระดับคะแนน 4.1184 หลักสูตร HA 603 ที่ระดับคะแนน 4.1149 และหลักสูตร HA 705 ที่ระดับคะแนน 4.1004 ตามลำดับ

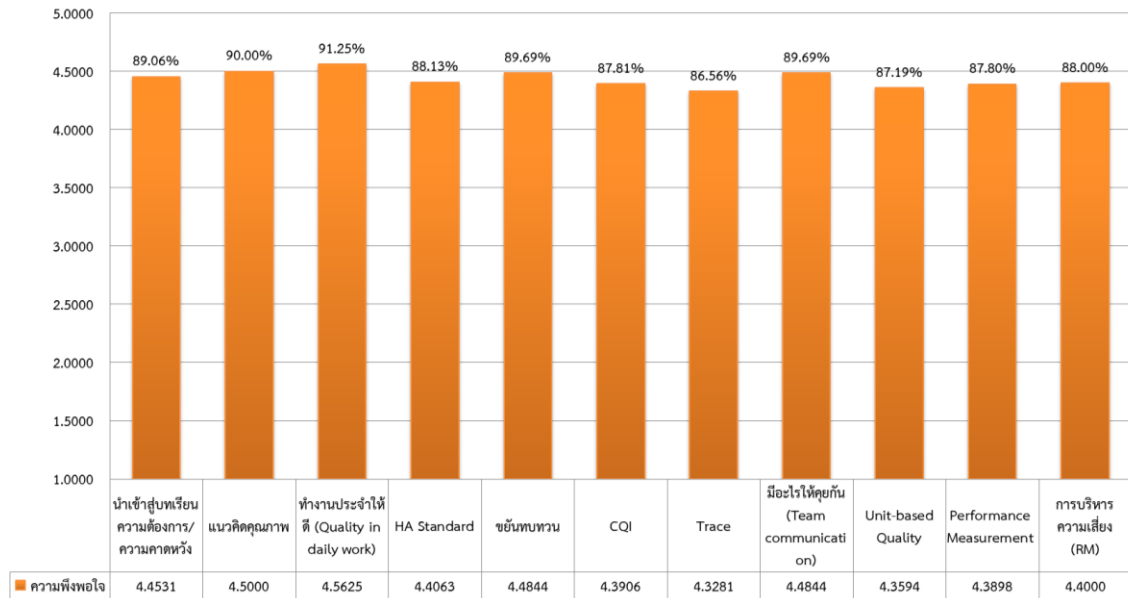
ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรการอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาลของ สรพ. แต่ละหลักสูตรมีความแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเนื้อหาในการอบรม ซึ่งสามารถสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมแยกตามรายหลักสูตร ดังนี้



❖ **หลักสูตร HA 201: HA พื้นฐานสำหรับการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล**

หลักสูตร HA 201 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนมกราคม 2562 และรุ่นเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.26 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 201**



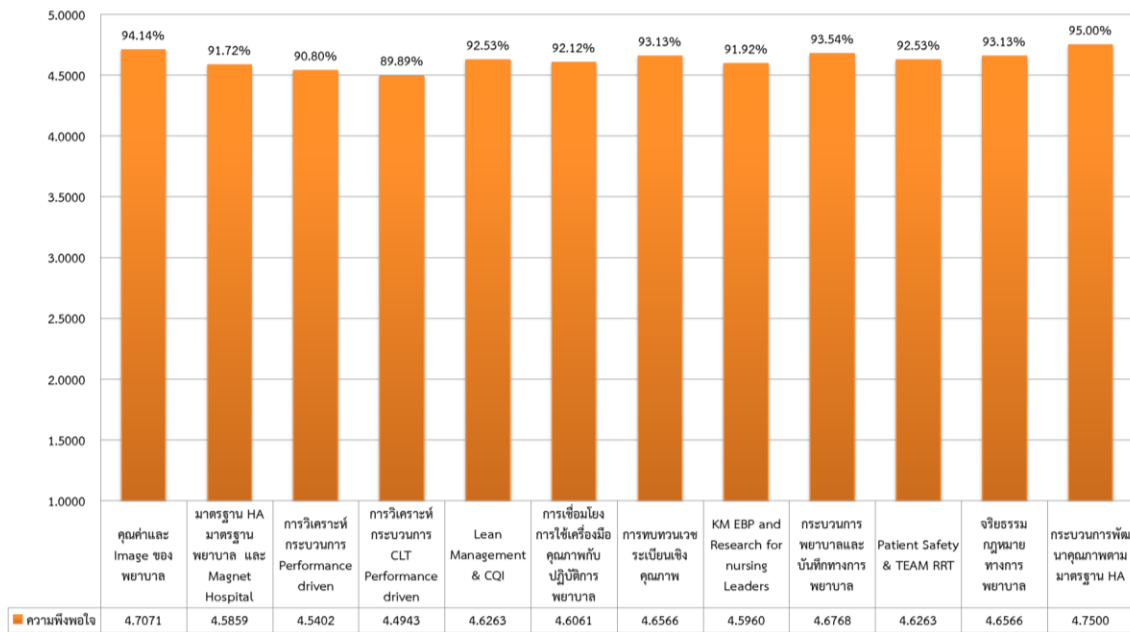
จากแผนภาพที่ 3.26 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 201 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ ทำงานประจำให้ดี (Quality in daily work) มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.5625 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิดคุณภาพ ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อขยันทบทวน และหัวข้อมีอะไรให้คุยกัน (Team communication) ที่ระดับคะแนน 4.4844 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อนำเข้าสู่หรือเรียนความต้องการ/ความคาดหวัง ที่ระดับคะแนน 4.4531 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ HA Standard ที่ระดับคะแนน 4.4063 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการบริหารความเสี่ยง (RM) ที่ระดับคะแนน 4.4000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ CQI ที่ระดับคะแนน 4.3906 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Performance Measurement ที่ระดับคะแนน 4.3898 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Unit-based Quality ที่ระดับคะแนน 4.3594 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Trace ที่ระดับคะแนน 4.3281 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ซึ่งทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจมากขึ้น สามารถนำไปปรับใช้ในที่ทำงานได้ แต่อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมองว่าความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมมีไม่เท่ากันและมีความเชี่ยวชาญที่ต่างกัน เช่น หัวข้อที่เน้นเกี่ยวกับผู้ป่วยทำให้ผู้ที่ปฏิบัติการสนับสนุนไม่เข้าใจ เป็นต้น



❖ **หลักสูตร HA 303: การพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อคุณภาพ**

หลักสูตร HA 303 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนธันวาคม 2561 และรุ่นเดือนพฤษภาคม 2562 และเนื้อหาของหลักสูตรมีความแตกต่างกันเล็กน้อย ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.27 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 303



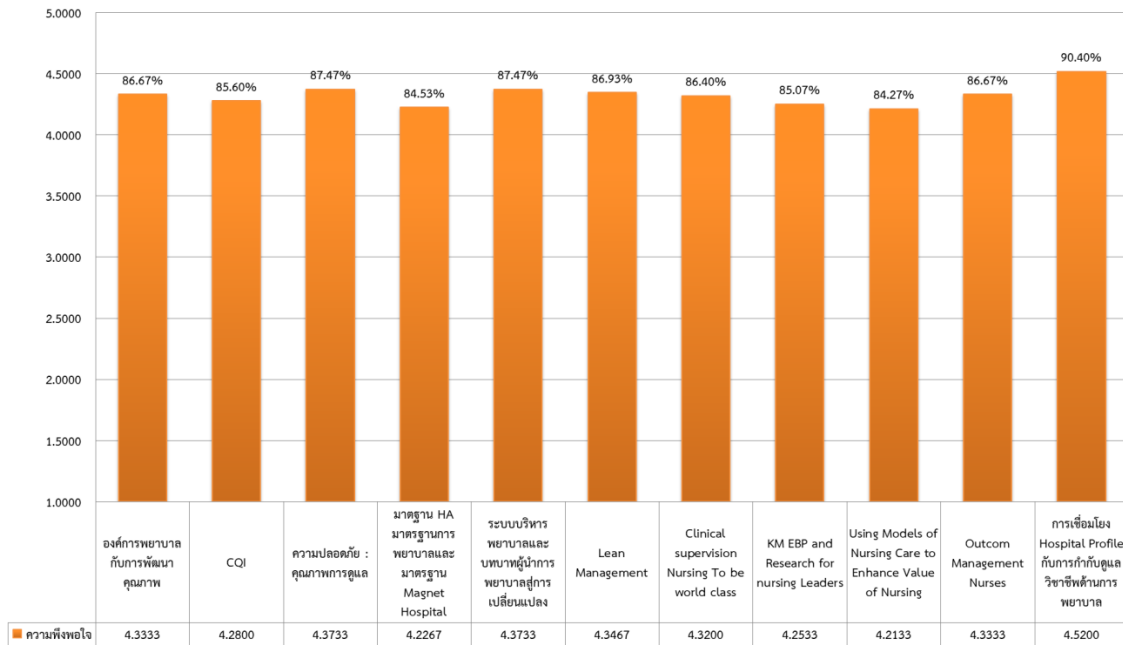
จากแผนภาพที่ 3.27 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 303 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ กระบวนการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.7500 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อคุณค่าและ Image ของพยาบาล ที่ระดับคะแนน 4.7071 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อกระบวนการพยาบาลและบัณฑิตทางการ ที่ระดับคะแนน 4.6768 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อจริยธรรม กฎหมายทางการพยาบาล และในหัวข้อการทบทวนเวชระเบียบเชิงคุณภาพ ที่ระดับคะแนน 4.6566 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Lean Management & CQI และ Patient Safety & TEAM RRT ที่ระดับคะแนน 4.6263 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการเชื่อมโยงการใช้เครื่องมือคุณภาพกับปฏิบัติการพยาบาล ที่ระดับคะแนน 4.6061 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ KM EBP and Research for nursing Leaders ที่ระดับคะแนน 4.5960 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อมาตรฐาน HA มาตรฐานพยาบาลและ Magnet Hospital ที่ระดับคะแนน 4.5859 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการวิเคราะห์กระบวนการ Performance driven ที่ระดับคะแนน 4.5402 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการวิเคราะห์กระบวนการ CLT Performance driven ที่ระดับคะแนน 4.4943 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในครั้งนี้สามารถนำไปปรับกระบวนการคิดวิเคราะห์เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิทยากรมากด้วยประสบการณ์ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างน่าประทับใจ แต่อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมองว่าประสบการณ์การทำงานคุณภาพมีส่วนสำคัญในการเข้าใจเนื้อหาที่เข้ารับการอบรมในครั้งนี้ เนื่องจาก

ต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์และเวลาในการทำความเข้าใจ อีกทั้งความรู้ด้านคุณภาพผู้ปฏิบัติงานมักได้รับความรู้ที่ถ่ายทอดภายในหน่วยงานทำให้ไม่มีความเข้าใจในพื้นฐานหรือทฤษฎีเท่าที่ควร

❖ **หลักสูตร HA 304: HA กับการบริหารการพยาบาล**

หลักสูตร HA 304 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนเมษายน 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.28 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 304



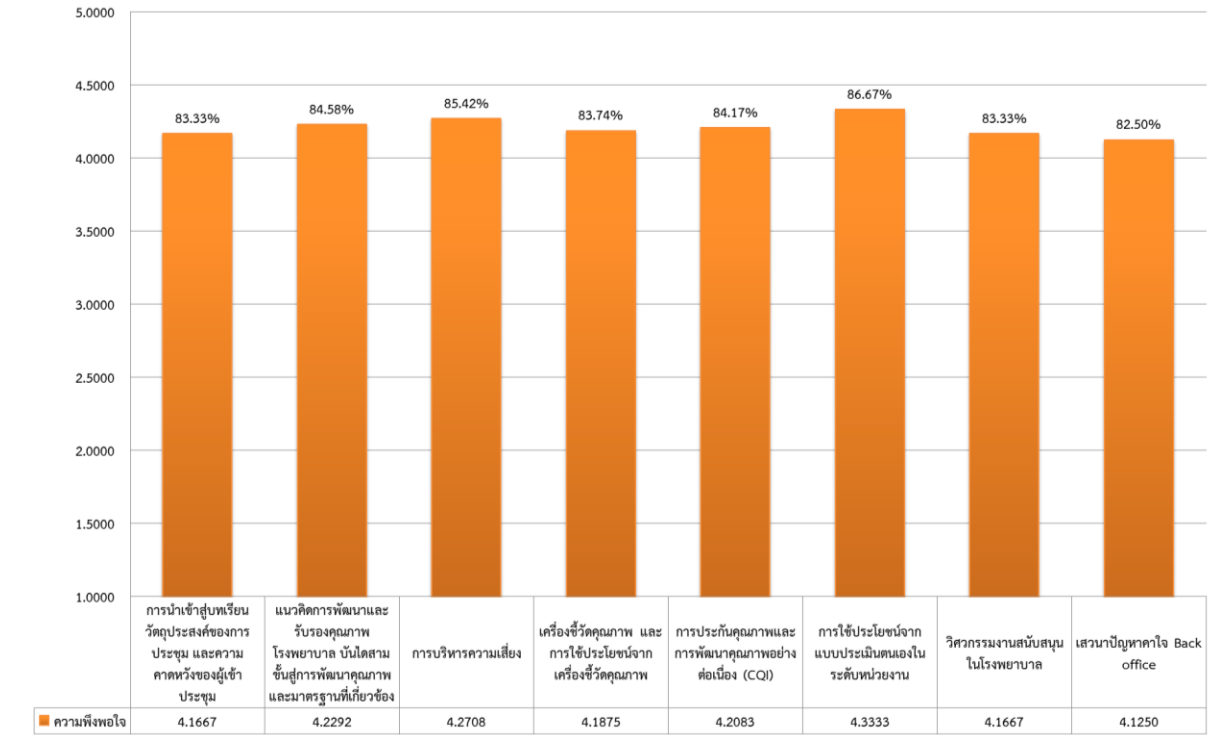
จากแผนภาพที่ 3.28 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 304 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการเชื่อมโยง Hospital Profile กับการกำกับดูแลวิชาชีพด้านการพยาบาล มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.5200 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อความปลอดภัย : คุณภาพการดูแลและหัวข้อระบบบริหารพยาบาลและบทบาทผู้นำการพยาบาลสู่การเปลี่ยนแปลง ที่ระดับคะแนน 4.3733 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Lean Management ที่ระดับคะแนน 4.3467 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อองค์การพยาบาลกับการพัฒนาคุณภาพและหัวข้อ Outcome Management Nurses ที่ระดับคะแนน 4.3333 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Clinical supervision Nursing To be world class ที่ระดับคะแนน 4.3200 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ CQI ที่ระดับคะแนน 4.2800 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ KM EBP and Research for nursing Leaders ที่ระดับคะแนน 4.2533 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อมาตรฐาน HA มาตรฐานการพยาบาลและมาตรฐาน Magnet Hospital ที่ระดับคะแนน 4.2267 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Using Models of Nursing Card to Enhance Value of Nursing ที่ระดับคะแนน 4.2133 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรมากด้วยประสบการณ์ สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี รวมถึงเจ้าหน้าที่ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างน่าประทับใจ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกมีความพร้อม อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมยังมองว่าด้วยเนื้อหาการอบรมอัดแน่น มีความยาก และซับซ้อนแต่ระยะเวลาที่มีจำกัดทำให้

วิทยาการไม่สามารถลงรายละเอียดได้เท่าที่ควร นอกจากนั้นวิทยาการควรยกตัวอย่างการปฏิบัติหรือเพิ่มกิจกรรมภาคปฏิบัติเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจในเนื้อหาเพิ่มมากขึ้น

❖ **หลักสูตร HA 305: การพัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ**

หลักสูตร HA 305 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนธันวาคม 2561 และรุ่นเดือนมีนาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.29 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 305

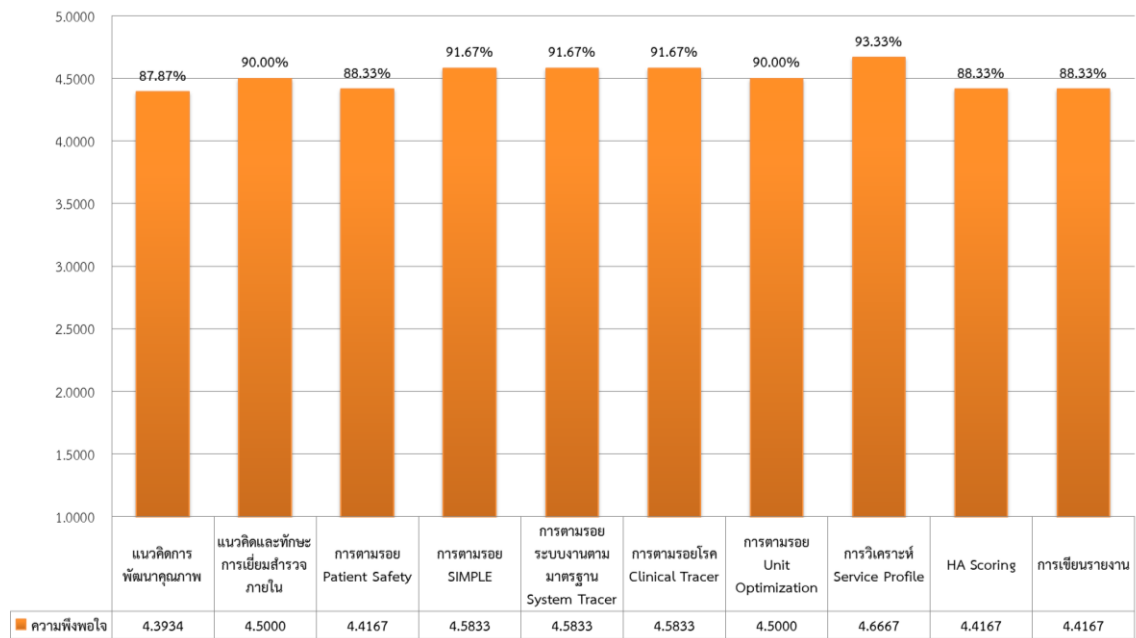


จากแผนภาพที่ 3.29 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 305 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการใช้ประโยชน์จากแบบประเมินตนเองในระดับหน่วยงาน มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.3333 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการบริหารความเสี่ยงที่ระดับคะแนน 4.2708 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บัณฑิตสามชั้นสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ที่ระดับคะแนน 4.2292 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) ที่ระดับคะแนน 4.2083 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อเครื่องชี้วัดคุณภาพและการใช้ประโยชน์จากเครื่องชี้วัดคุณภาพ ที่ระดับคะแนน 4.1875 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการนำเข้าสู่บทเรียนวัตถุประสงค์ของการประชุมและความคาดหวังของผู้เข้าประชุม และหัวข้อวิศวกรรมงานสนับสนุนในโรงพยาบาล ที่ระดับคะแนน 4.1667 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อเสวนาปัญหาหัวใจ Back office ที่ระดับคะแนน 4.1250 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการอบรมในหัวข้อนี้มีเนื้อหาที่ดี ผู้เข้ารับการอบรมมีความเข้าใจต่อเนื้อหาและจะนำความรู้กลับไปพัฒนางานสนับสนุนบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมยังมองว่าภาษาที่ใช้ในการอบรมให้กับงานสนับสนุนบริการควรใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ควรใช้ภาษาเทคนิคมากเกินไป

❖ **หลักสูตร HA 401: การสร้างโค้ชเพื่อขับเคลื่อนคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Coaching for Continous Quality Journey)**

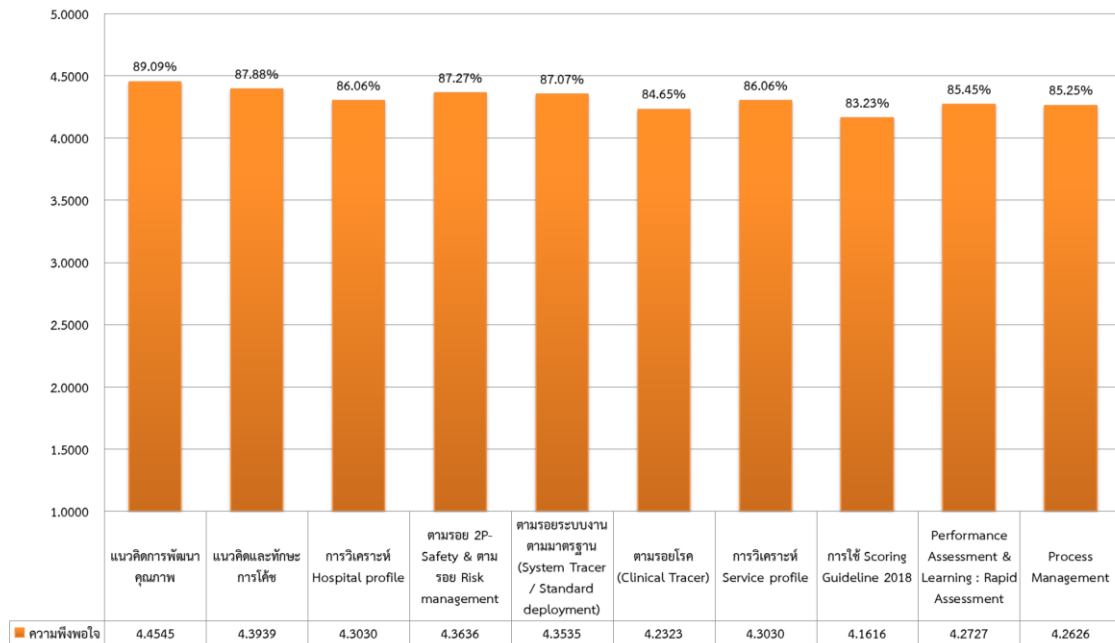
หลักสูตร HA 401 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 3 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนพฤศจิกายน 2561 รุ่นเดือนมกราคม 2562 และรุ่นเดือนพฤษภาคม 2562 และเนื้อหาที่มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.30 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 401 รุ่นเดือนพฤศจิกายน 2561**



จากแผนภาพที่ 3.30 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 401 รุ่นเดือนพฤศจิกายน 2561 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ การวิเคราะห์ Service Profile มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.6667 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการตามรอย SIMPLE หัวข้อการตามรอยระบบงานมาตรฐาน System Trace และหัวข้อการตามรอยโรค Clinical Tracer ที่ระดับคะแนน 4.5833 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิดและทักษะการเยี่ยมสำรวจภายใน และหัวข้อการตามรอย Unit Optimization ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการตามรอย Patient Safety หัวข้อ HA Scoring และหัวข้อการเขียนรายงาน ที่ระดับคะแนน 4.4167 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิดการพัฒนาคุณภาพ ที่ระดับคะแนน 4.3934 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี วิทยากรสามารถบรรยายได้อย่างเข้าใจ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม แต่อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมองว่าความรู้ความสามารถผู้เข้ารับการอบรมมีหลากหลาย ทำให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานมาก่อนยังไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้เท่าที่ควร

**แผนภาพที่ 3.31 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 401  
รุ่นเดือนมกราคม และ รุ่นเดือนพฤษภาคม 2562**

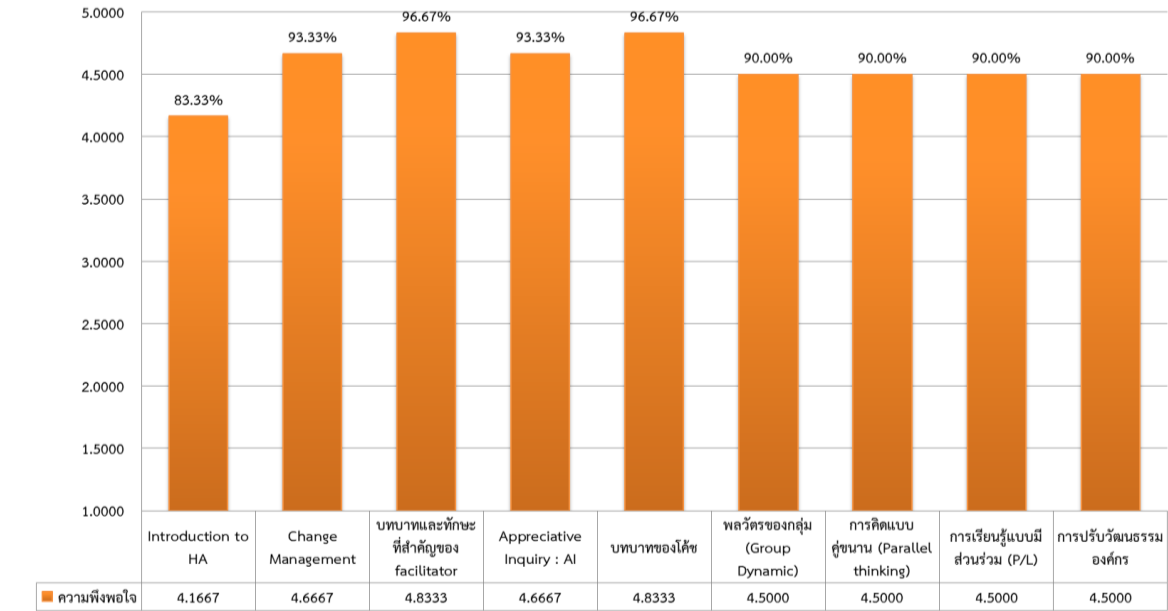


จากแผนภาพที่ 3.31 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 401 รุ่นเดือนมกราคม 2562 และเดือนพฤษภาคม 2562 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4545 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิดและทักษะการโค้ช ที่ระดับคะแนน 4.3939 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อตามรอย 2P-Safety & ตามรอย Risk Management และหัวข้อตามรอยระบบงานตามมาตรฐาน (System Tracer/Standard Deployment) ที่ระดับคะแนน 4.3535 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการวิเคราะห์ Hospital profile และหัวข้อการวิเคราะห์ Service profile ที่ระดับคะแนน 4.3030 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Performance Assessment & Learning : Rapid Assessment ที่ระดับคะแนน 4.2727 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Process Management ที่ระดับคะแนน 4.2626 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อตามรอยโรค (Clinical Tracer) ที่ระดับคะแนน 4.2323 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการใช้ Scoring Guideline 2018 ที่ระดับคะแนน 4.1616 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี วิทยากรสามารถบรรยายได้อย่างเข้าใจ ความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติใช้ได้จริง เนื้อหาตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับการอบรม แต่อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมองว่าควรเพิ่มทักษะการสังเกตหรือการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า เนื่องจากผู้ที่ถูกโค้ชอาจมีลักษณะนิสัยหรือความรู้ที่หลากหลาย นอกจากนั้นผู้เข้ารับการอบรมยังมองว่าความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับการอบรมมีหลากหลาย ทำให้ผู้ที่ไม่มีพื้นฐานมาก่อนยังไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้เท่าที่ควร

### ❖ หลักสูตร HA 403: Quality Change Agent

หลักสูตร HA 403 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.32 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 403



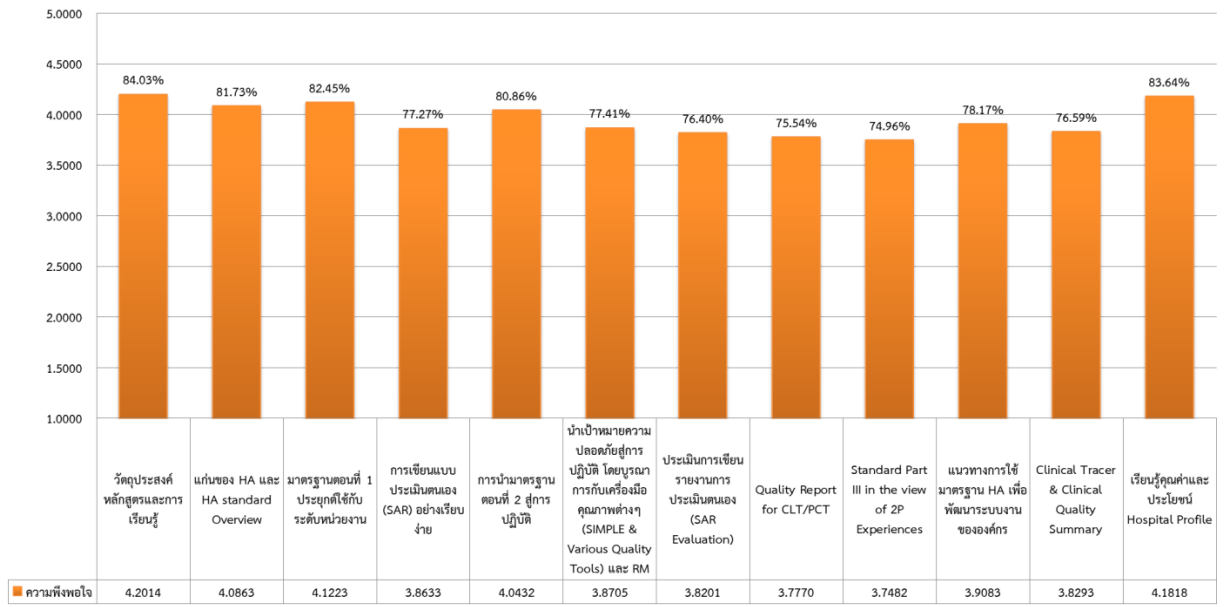
จากแผนภาพที่ 3.32 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 403 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อบทบาทและทักษะที่สำคัญของ facilitator และหัวข้อบทบาทของโค้ช มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.8333 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Change Management และหัวข้อ Appreciative Inquiry : AI ที่ระดับคะแนน 4.6667 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อพลวัตรของกลุ่ม (Group Dynamic) หัวข้อการคิดแบบคู่ขนาน (Parallel thinking) หัวข้อการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (P/L) และหัวข้อการปรับวัฒนธรรมองค์กร ที่ระดับคะแนน 4.5000 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Introduction to HA ที่ระดับคะแนน 4.1667 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหาที่มีความน่าสนใจ สามารถนำไปปรับปรุงตนเองในชีวิตประจำวันและการทำงานได้ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการอบรมยังต้องการให้มีการอบรมที่เน้นเนื้อหาเรื่องหมวก 6 ใบกับวิธีคิด 6 แบบ (Sox Thinking Hats) อีกด้วย



### ❖ หลักสูตร HA 501: การนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ (Standard Implementation)

หลักสูตร HA 501 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 4 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนพฤศจิกายน 2562 รุ่นเดือนมกราคม 2562 รุ่นเดือนเมษายน 2562 และรุ่นเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งแต่ละรุ่นมีเนื้อหาการอบรมที่แตกต่างกันเล็กน้อย สามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.33 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 501



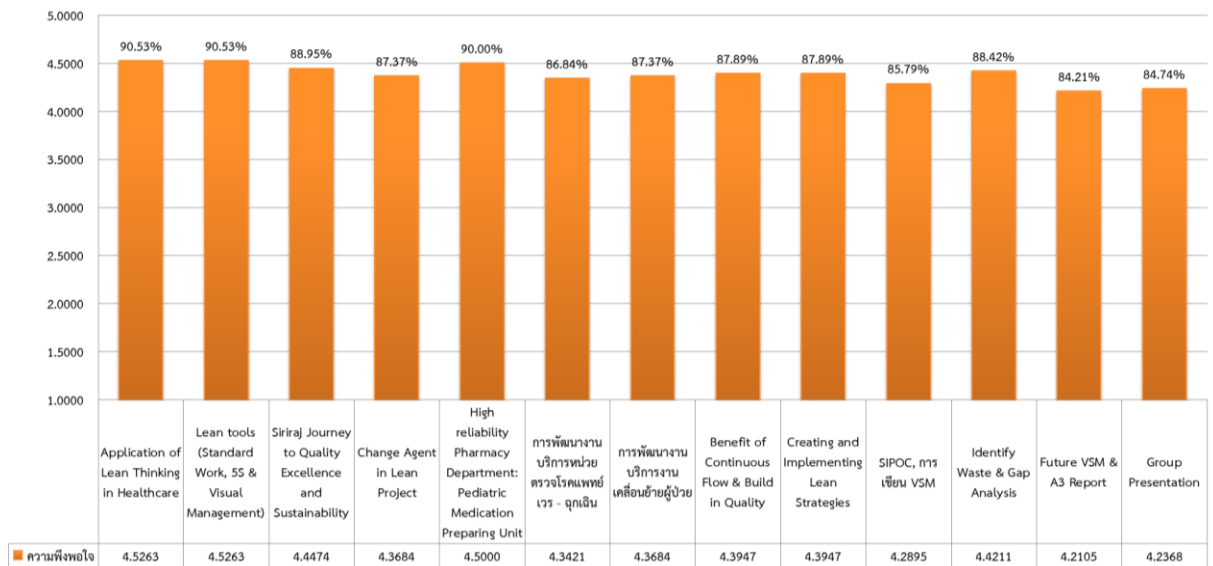
จากแผนภาพที่ 3.33 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 501 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ วัตถุประสงค์หลักสูตรและการเรียนรู้ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2014 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อเรียนรู้คุณค่าและประโยชน์ Hospital Profile ที่ระดับคะแนน 4.1818 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อมาตรฐานตอนที่ 1 ประยุกต์ใช้กับระดับหน่วยงาน ที่ระดับคะแนน 4.1223 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแก่นของ HA และ HA standard Overview ที่ระดับคะแนน 4.0863 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการนำมาตรฐานตอนที่ 2 สู่การปฏิบัติ ที่ระดับคะแนน 4.0432 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวทางการใช้มาตรฐาน HA เพื่อพัฒนาระบบงานขององค์กร ที่ระดับคะแนน 3.9083 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวขื่อนำเป้าหมายความปลอดภัยสู่การปฏิบัติ โดยบูรณาการกับเครื่องมือคุณภาพต่างๆ (SIMPLE & Various Quality Tools) และ RM ที่ระดับคะแนน 3.8705 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการเขียนแบบประเมินตนเอง (SAR) อย่างเรียบง่าย ที่ระดับคะแนน 3.8633 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Clinical Tracer & Clinical Quality Summary ที่ระดับคะแนน 3.8293 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อประเมินการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR Evaluation) ที่ระดับคะแนน 3.8201 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Quality Report for CLT/PCT ที่ระดับคะแนน 3.7770 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Standard Part III in the view of 2P Experiences ที่ระดับคะแนน 3.7482 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการอบรมในหลักสูตรนี้เป็นการบูรณาการแนวคิดสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง ซึ่งควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานและทีมนำคุณภาพเห็นความสำคัญ เพื่อให้การขับเคลื่อนคุณภาพของโรงพยาบาลเป็นไปใน

แนวทางเดียวกัน อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมยังมองว่าเนื้อหาการอบรมในหัวข้อนี้ผู้เข้ารับการอบรมต้องมีความเข้าใจในงานคุณภาพและมาตรฐานมาก่อนจึงจะสามารถเข้าใจเนื้อหาการอบรมได้ ดังนั้นจึงควรกำหนดคุณสมบัติผู้เข้ารับการอบรมให้มีประสบการณ์เสียก่อน นอกจากนี้วิทยากรควรยกตัวอย่างตามการบรรยายที่เป็นรูปธรรมไม่ควรบรรยายตามทฤษฎีเพียงอย่างเดียว และวิทยากรควรเดินสำรวจการทำกิจกรรมกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมต้องการทราบความคิดเห็นของวิทยากรเพื่อยืนยันในสิ่งที่ผู้เข้ารับการอบรมคิด และวิทยากรควรใช้ภาษาที่ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งระยะเวลาการอบรมสั้นเกินไปไม่สัมพันธ์กับเนื้อหาการอบรมและกิจกรรมที่ต้องทำให้ผู้เข้ารับการอบรมที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่

❖ **หลักสูตร HA 502: แนวคิด Lean และการประยุกต์ใช้ในการบริการสุขภาพ**

หลักสูตร HA 502 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนมกราคม 2562 และรุ่นเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.34 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 502



จากแผนภาพที่ 3.34 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 502 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Application of Lean Thinking in Healthcare และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Lean tools (Standard Work, 5S & Visual Management) มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.5263 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ High reliability Pharmacy Department : Pediatric Medication Preparing Unit ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Siriraj Journey to Quality Excellence and Sustainability ที่ระดับคะแนน 4.4474 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Identify Waste & Gap Analysis ที่ระดับคะแนน 4.4211 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Benefit of Continuous Flow & Build in Quality และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Creating and Implementing Lean Strategies ที่ระดับคะแนน 4.3947 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Change Agent in Lean Project และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการพัฒนางานบริการงานเคลื่อนย้ายผู้ป่วย ที่ระดับคะแนน 4.3684 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการพัฒนางานบริการหน่วย

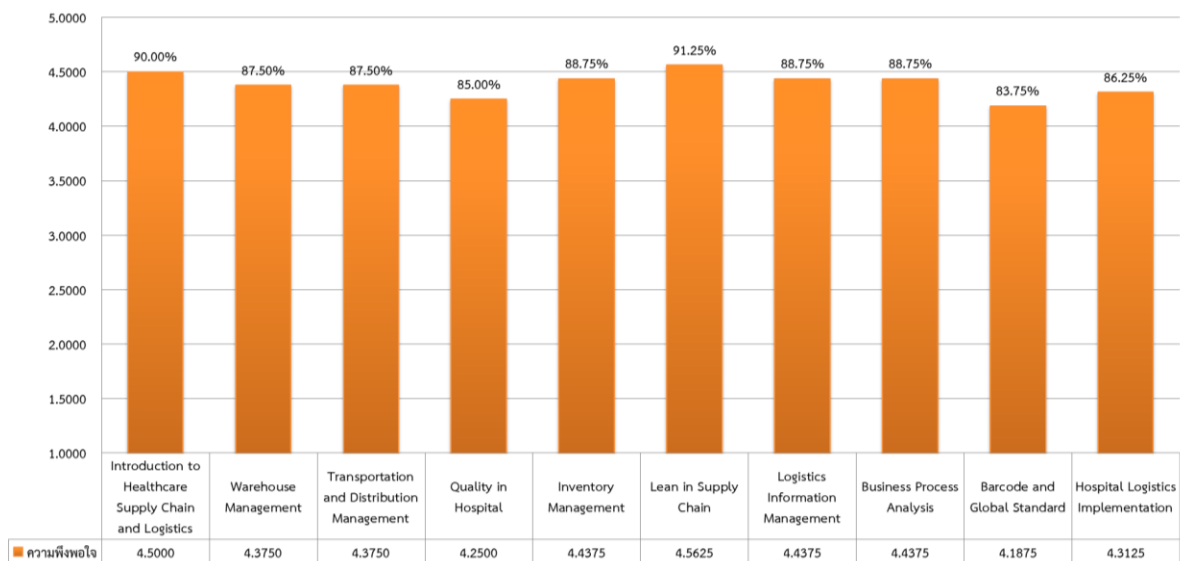


ตรวจโรคแพทย์เวร-ฉุกเฉิน ที่ระดับคะแนน 4.3421 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ SIPOC, การเขียน VSM ที่ระดับคะแนน 4.2895 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Group presentation ที่ระดับคะแนน 4.2368 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Future VSM & A3 Report ที่ระดับคะแนน 4.2105 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าการอบรมในหลักสูตรนี้ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ประโยชน์เป็นอย่างมาก เนื่องจากเนื้อหาที่มีความชัดเจนผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจได้ง่ายและนำไปปฏิบัติตามในที่ทำงานได้ เช่น การลดระยะเวลารอคอยของผู้ป่วยนอก (OPD) เป็นต้น

❖ **หลักสูตร HA 504: ความรู้ด้านโลจิสติกส์ในโรงพยาบาล**

หลักสูตร HA 504 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.35 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 504

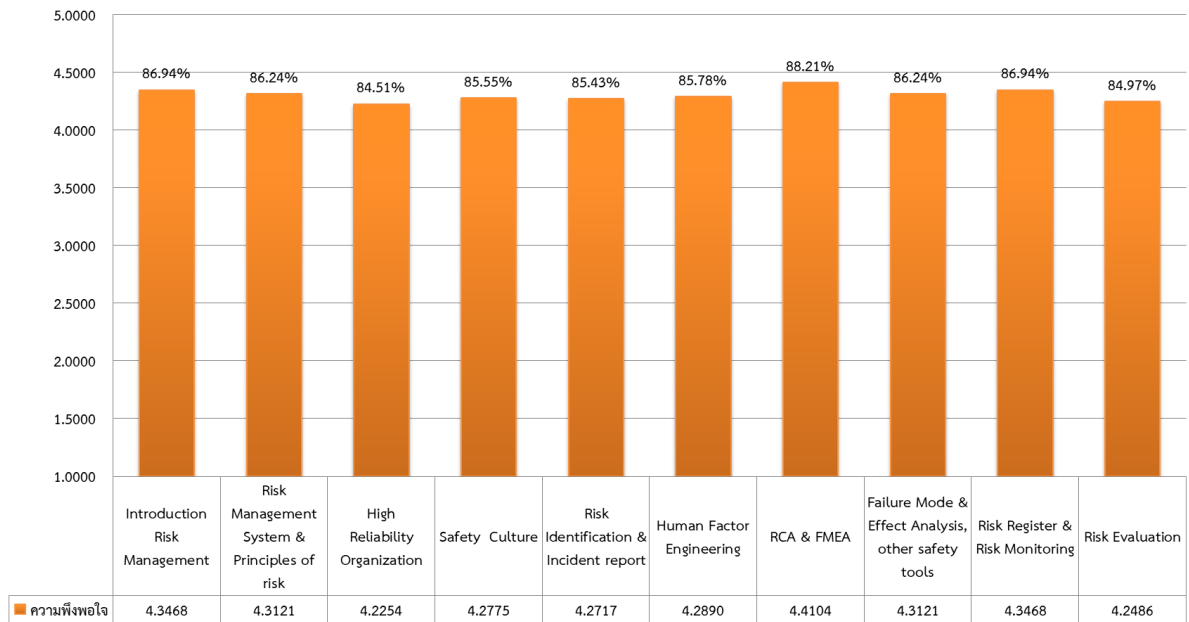


จากแผนภาพที่ 3.35 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 504 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Lean in Supply Chain มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.5625 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Introduction to Healthcare Supply Chain and Logistics ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Inventory Management หัวข้อ Logistics Information Management และในหัวข้อ Business Process Analysis ที่ระดับคะแนน 4.4375 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Warehouse Management และหัวข้อ Transportation and Distribution Management ที่ระดับคะแนน 4.3750 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Hospital Logistics Implementation ที่ระดับคะแนน 4.3125 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Quality in Hospital ที่ระดับคะแนน 4.2500 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Barcode and Global Standard ที่ระดับคะแนน 4.1875 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหาการอบรมสามารถเข้าใจได้ง่าย ทำให้เข้าใจถึงระบบโลจิสติกส์และการคำนวณคลังสินค้าในโรงพยาบาลได้

❖ **หลักสูตร HA 601: ระบบบริหารความเสี่ยงในโรงพยาบาลคุณภาพ**

หลักสูตร HA 601 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 3 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนพฤศจิกายน 2561 รุ่นเดือนมกราคม 2562 และรุ่นเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.36 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 601**

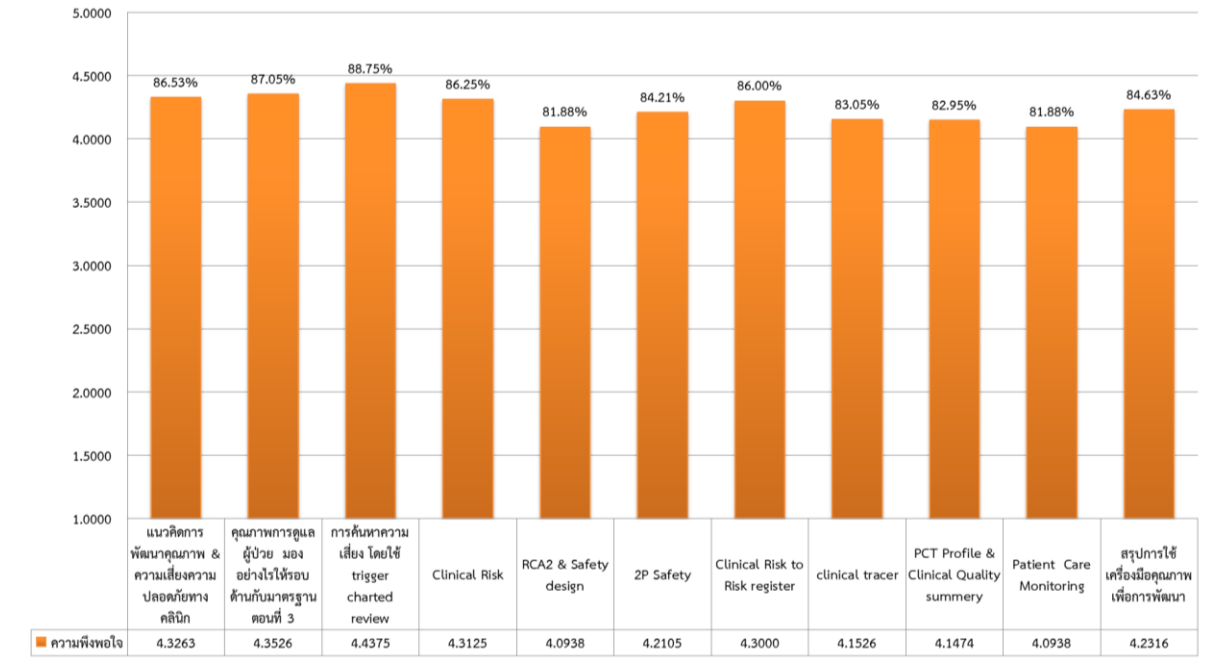


จากแผนภาพที่ 3.36 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 601 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ RCA & FMEA มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4104 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Risk Register & Risk Monitoring และหัวข้อ Introduction Risk Management ที่ระดับคะแนน 4.3468 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Risk Management System & Principles of risk และหัวข้อ Failure Mode & Effect Analysis, other safety tools ที่ระดับคะแนน 4.3121 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Human Factor Engineering ที่ระดับคะแนน 4.2890 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Safety Culture ที่ระดับคะแนน 4.2775 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Risk Identification & Incident report ที่ระดับคะแนน 4.2717 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ Risk Evaluation ที่ระดับคะแนน 4.2486 ความพึงพอใจต่อการอบรมในหัวข้อ High Reliability Organization ที่ระดับคะแนน 4.2254 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ตรงประเด็น ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งความรู้ที่ได้รับจากการอบรมในหลักสูตรนี้ผู้เข้ารับการอบรมจะนำไปใช้ในการพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล และสร้างสภาพแวดล้อมภายในโรงพยาบาลให้เอื้อต่อการพัฒนางานบริหารความเสี่ยงตามคำสอนของวิทยกร อย่างไรก็ตามเนื่องจากเนื้อหาของหลักสูตรนี้ค่อนข้างยากทำให้ผู้เข้ารับการอบรมที่ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงหรือมีประสบการณ์ทำงานน้อย ยังไม่สามารถเข้าใจเนื้อหาได้อย่างถ่องแท้

### ❖ หลักสูตร HA 602: คุณภาพและความปลอดภัยทางคลินิก

หลักสูตร HA 602 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนพฤษภาคม 2562 และ รุ่นเดือนกรกฎาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.37 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 602

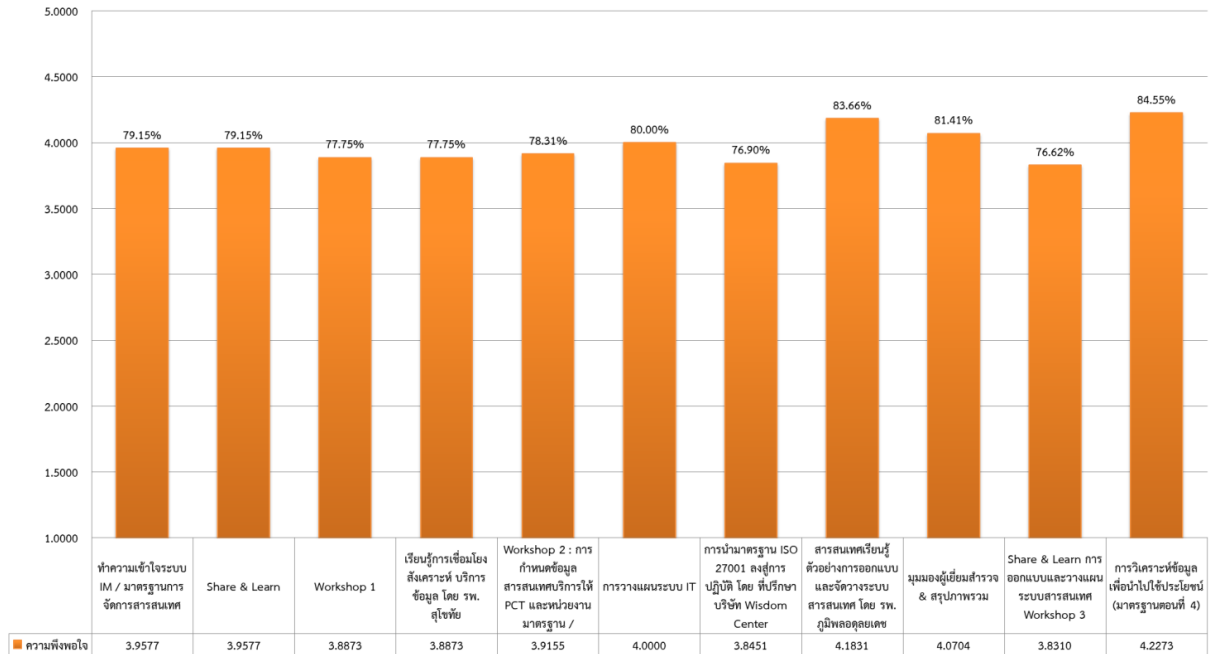


จากแผนภาพที่ 3.37 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 602 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ การค้นหาค่าความเสี่ยง โดยใช้ trigger charted review มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.4375 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ คุณภาพการดูแลผู้ป่วย มองอย่างไรให้รอบด้านกับมาตรฐานตอนที่ 3 ที่ระดับคะแนน 4.3526 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ & ความเสี่ยงความปลอดภัยทางคลินิก ที่ระดับคะแนน 4.3263 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Clinical Risk ที่ระดับคะแนน 4.3125 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Clinical Risk to Risk register ที่ระดับคะแนน 4.3000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อสรุปการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อการพัฒนา ที่ระดับคะแนน 4.2316 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ 2P Safety ที่ระดับคะแนน 4.2105 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Clinical tracer ที่ระดับคะแนน 4.1526 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ PCT Profile & Clinical Quality summery ที่ระดับคะแนน 4.1474 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ RCA2 & Safety design และหัวข้อ Patient Care Monitoring ที่ระดับคะแนน 4.0938 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรมีความรู้และประสบการณ์สูง สามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างเข้าใจ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจระบบคุณภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งผู้เข้ารับการอบรมมองว่าความรู้ที่ได้รับสามารถนำไปปรับใช้ในที่ทำงานและถ่ายทอดให้ทีมงานได้ อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมองว่าวิทยากรควรยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมควบคู่ไปกับการบรรยาย เนื่องจากเนื้อหาของหลักสูตรค่อนข้างยากหากผู้เข้ารับการอบรมได้เห็นตัวอย่างที่หลากหลาย จะสามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้มากขึ้น

❖ **หลักสูตร HA 603: สารสนเทศกับการพัฒนาคุณภาพ**

หลักสูตร HA 603 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.38 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 603**

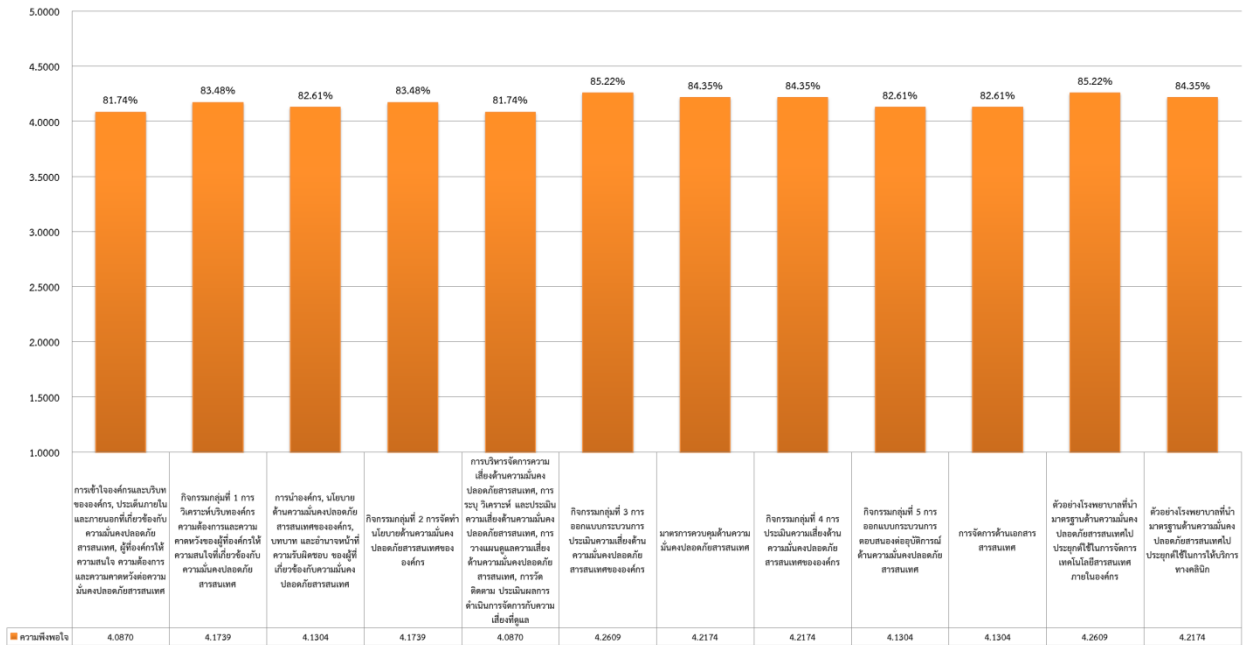


จากแผนภาพที่ 3.38 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 603 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ (มาตรฐานตอนที่ 4) มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2273 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อสารสนเทศเรียนรู้ตัวอย่างการออกแบบ และจัดวางระบบสารสนเทศ โดย รพ.ภูมิพลอดุลยเดช ที่ระดับคะแนน 4.1831 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อมุมมองผู้เยี่ยมชมสำรวจ & สรุปภาพรวม ที่ระดับคะแนน 4.0704 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการวางแผนระบบ IT ที่ระดับคะแนน 4.0000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อทำความเข้าใจระบบ IM/มาตรฐานการจัดการสารสนเทศ และหัวข้อ Share & Learn ที่ระดับคะแนน 3.9577 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Workshop 2: การกำหนดข้อมูลสารสนเทศบริการให้ PCT และหน่วยงานมาตรฐาน ที่ระดับคะแนน 3.9155 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Workshop 1 และหัวข้อเรียนรู้การเชื่อมโยงสังเคราะห์ บริการข้อมูล โดย รพ.สุโขทัย ที่ระดับคะแนน 3.8873 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการนำมาตรฐาน ISO 27001 ลงสู่การปฏิบัติ โดยที่ปรึกษา บริษัท Wisdom Center ที่ระดับคะแนน 3.8451 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Share & Learn การออกแบบและวางแผนระบบสารสนเทศ Workshop 3 ที่ระดับคะแนน 3.8310 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหาของหลักสูตรมีประโยชน์ และส่วนใหญ่จะนำไปใช้ในการวางแผนบริหารงานเวชระเบียนของโรงพยาบาล ซึ่งต้องมีการทำงานเชื่อมโยงกันระหว่างทีมเวชระเบียนกับทีมสารสนเทศ อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมเป็นผู้ทำงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทำให้ไม่เข้าใจการทำงานของเวชระเบียน ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมต้องการเนื้อหาที่จะทำให้เข้าใจการทำงานของเวชระเบียนเพิ่มเติม

❖ **หลักสูตร HA 606: ระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในโรงพยาบาลคุณภาพ**

หลักสูตร HA 606 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนกรกฎาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.39 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 606



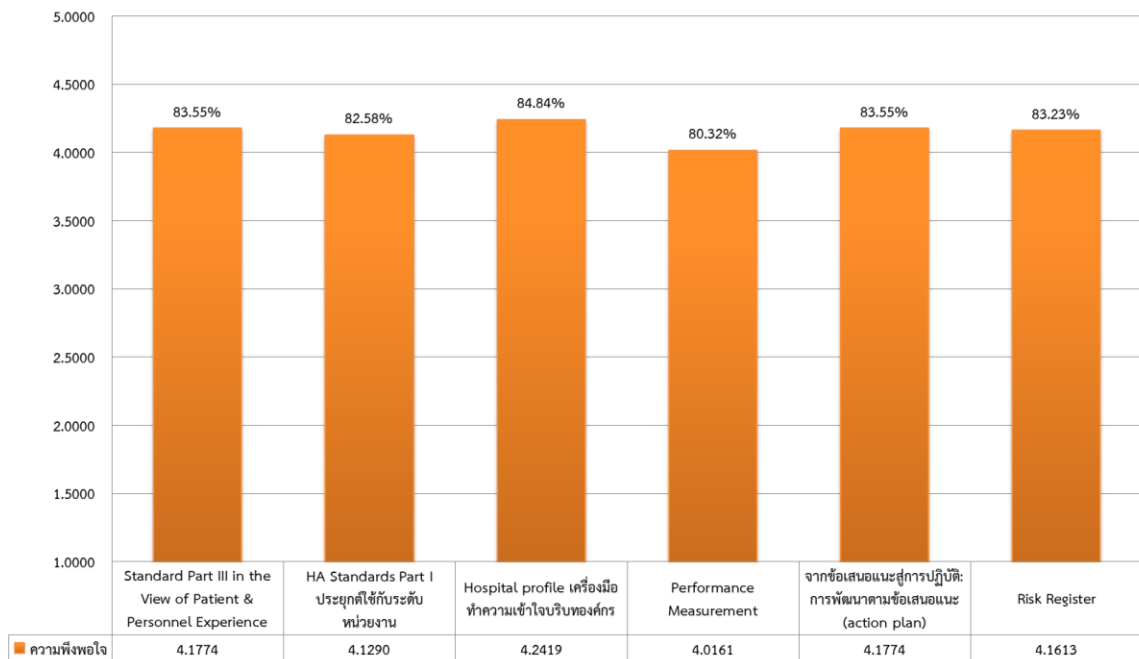
จากแผนภาพที่ 3.39 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 606 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ กิจกรรมกลุ่มที่ 3 การออกแบบกระบวนการประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร และหัวข้อตัวอย่างโรงพยาบาลที่นำมามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2609 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อมาตรฐานควบคุมด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หัวข้อกิจกรรมกลุ่มที่ 4 การประเมินความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร และหัวข้อตัวอย่างโรงพยาบาลที่นำมามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการทางคลินิก ที่ระดับคะแนน 4.2174 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อกิจกรรมกลุ่มที่ 1 การวิเคราะห์บริบทขององค์กรความต้องการและความคาดหวังของผู้ที่องค์กรให้ความสนใจที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และหัวข้อกิจกรรมกลุ่มที่ 2 การจัดทำนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร ที่ระดับคะแนน 4.1739 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการนำองค์กร, นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร, บทบาท และอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และหัวข้อการจัดการด้านเอกสารสารสนเทศ ที่ระดับคะแนน 4.1304 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการเข้าใจองค์กรและบริบทขององค์กร, ประเด็นภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ, ผู้ที่องค์กรให้ความสนใจ ความต้องการและความคาดหวังต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และหัวข้อการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ, การวางแผนดูแลความเสี่ยงด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ, การวัดติดตาม ประเมินผลการดำเนินการจัดการกับความเสี่ยงที่ดูแล ที่ระดับคะแนน 4.0870 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากร

สามารถถ่ายทอดความรู้ได้เป็นอย่างดี ผู้เข้ารับการอบรมสามารถเข้าใจระบบ ISO 27001 มากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมจะนำความรู้ที่ได้รับไปนำเสนอผู้บริหารเพื่อจัดการระบบบริหารความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงพยาบาล อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมบางท่านมองว่ากิจกรรมภาคปฏิบัตินั้น ทางวิทยากรควรตั้งโจทย์เอาไว้ก่อนเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมที่มาจากโรงพยาบาลหลายแห่งและมีบริบทของโรงพยาบาลที่แตกต่างกันสามารถคิดไปในทางเดียวกันได้

❖ **หลักสูตร HA 704: การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาต่อเนื่อง (Rolling Quality Momentum)**

หลักสูตร HA 704 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 3 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนธันวาคม 2561 รุ่นเดือนเมษายน 2562 และรุ่นเดือนกรกฎาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.40 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 704**



จากแผนภาพที่ 3.40 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 704 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Hospital profile เครื่องมือทำความเข้าใจบริบทองค์กร มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2419 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Standard Part III in the View of patient & Personnel Experience และหัวข้อจากข้อเสนอแนะสู่การปฏิบัติ : การพัฒนาตามข้อเสนอแนะ (action plan) ที่ระดับคะแนน 4.1774 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Risk Register ที่ระดับคะแนน 4.1613 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ HA Standards Part I ประยุกต์ใช้กับระดับหน่วยงาน ที่ระดับคะแนน 4.1290 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Performance Measurement ที่ระดับคะแนน 4.0161 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหามีความเข้มข้นและค่อนข้างยากที่จะทำความเข้าใจ ภาษาที่เข้าใจยาก โดยเฉพาะกับผู้เข้ารับการอบรมที่มีประสบการณ์การทำงานด้านคุณภาพน้อย เช่น เนื้อหาหัวข้อ 3P ผู้เข้ารับการอบรมต้องการให้

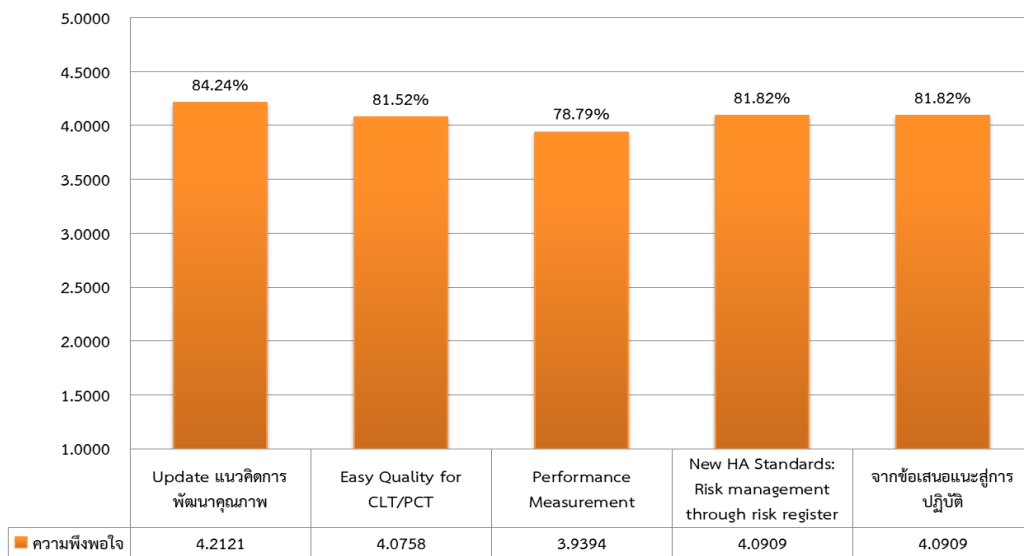


ยกตัวอย่างให้ชัดเจน เข้าใจตรงกันทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน, เนื้อหาหัวข้อ Driver diagram ที่ผู้เข้ารับการอบรมมองว่าวิทยากรควรยกตัวอย่างให้มากขึ้น เป็นต้น ดังนั้นวิทยากรควรวางรากฐานก่อนการบรรยายในแต่ละหัวข้อ หากเริ่มการบรรยายโดยทันทีจะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมไม่เข้าใจได้ นอกจากนี้ผู้เข้ารับการอบรมยังมองว่าวิทยากรผู้บรรยายกับวิทยากรในกิจกรรมกลุ่มมีความเข้าใจและอธิบายให้ผู้เข้ารับการอบรมต่างกันทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความสับสน

❖ **หลักสูตร HA 705: การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการต่ออายุการรับรอง (Act to Re-accreditation)**

หลักสูตร HA 705 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนกุมภาพันธ์ 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.41 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 705

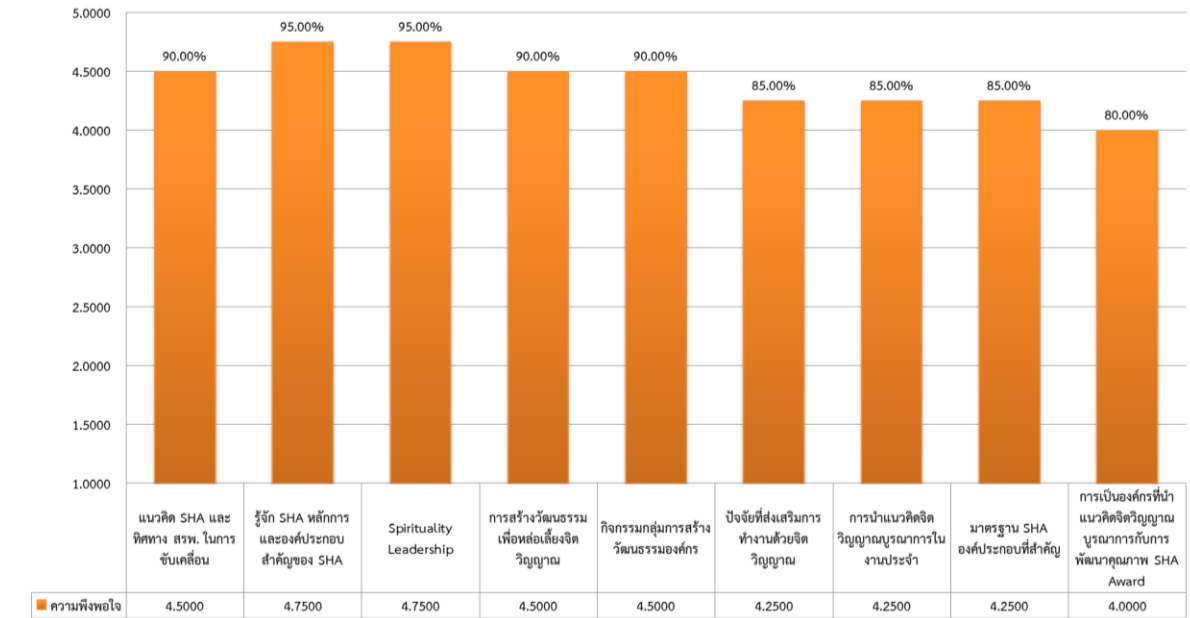


จากแผนภาพที่ 3.41 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 705 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Update แนวคิดการพัฒนาคุณภาพ มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.2121 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ New HA Standards : Risk management Through risk register และหัวข้อจากข้อเสนอแนะสู่การปฏิบัติ ที่ระดับคะแนน 4.0909 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Easy Quality for CLT/PCT ที่ระดับคะแนน 4.0758 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Performance Measurement ที่ระดับคะแนน 3.9394 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหา มีความเหมาะสม สามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมนำไปถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านคุณภาพเตรียมความพร้อมที่จะต่ออายุการรับรองคุณภาพ นอกจากนี้การอบรมในหลักสูตรนี้ยังเป็นการเพิ่มความรู้ใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่อีกด้วย

❖ **หลักสูตร HA 801: การพัฒนาจิตวิญญาณเพื่อการทำงานอย่างมีความสุข (Spiritual in Healthcare Program)**

หลักสูตร HA 801 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนพฤษภาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.42 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 801



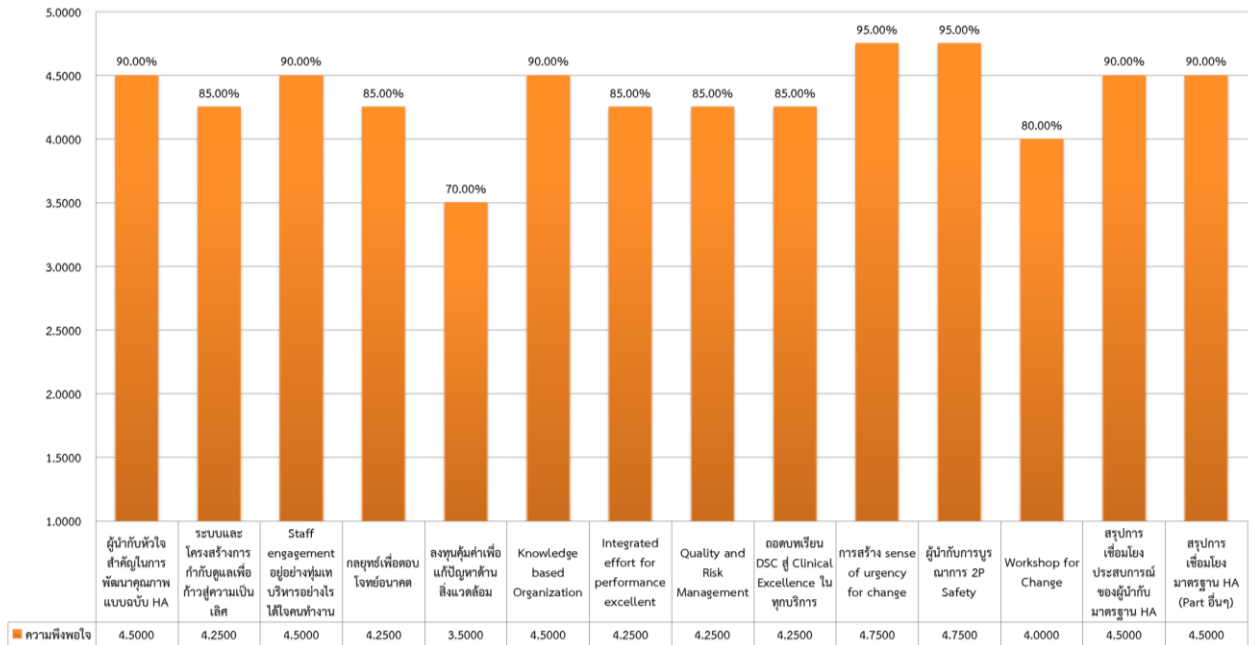
จากแผนภาพที่ 3.42 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 801 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ รู้จัก SHA หลักการและองค์ประกอบสำคัญของ SHA และหัวข้อ Spirituality Leadership มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.7500 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อแนวคิด SHA และทิศทาง สรพ. ในการขับเคลื่อน หัวข้อการสร้างวัฒนธรรมเพื่อหล่อเลี้ยงจิตวิญญาณ และหัวข้อกิจกรรมกลุ่มการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อปัจจัยที่ส่งเสริมการทำงานด้วยจิตวิญญาณ หัวข้อการนำแนวคิดจิตวิญญาณบูรณาการในงานประจำและหัวข้อมาตรฐาน SHA องค์ประกอบที่สำคัญ ที่ระดับคะแนน 4.2500 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อการเป็นองค์กรที่นำแนวคิดจิตวิญญาณบูรณาการกับการพัฒนาคุณภาพ SHA Award ที่ระดับคะแนน 4.0000 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหาการอบรมในหลักสูตรนี้สามารถยกระดับการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่างๆแบบองค์รวมให้ดีขึ้นได้ ทั้งจิตใจและร่างกาย ไม่เพียงแต่ของผู้ป่วยเท่านั้นแต่ส่งผลถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วย



❖ **หลักสูตร HA 900: การพัฒนาคุณภาพ สำหรับผู้บริหารโรงพยาบาล**

หลักสูตร HA 900 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนมิถุนายน 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.43 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 900

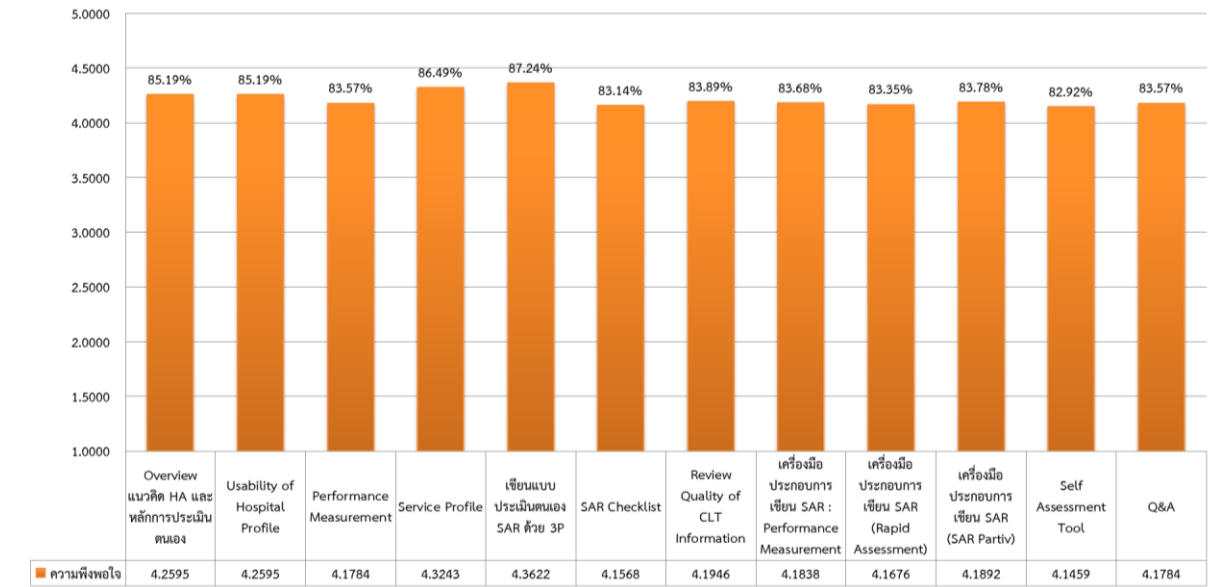


จากแผนภาพที่ 3.43 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร HA 900 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ การสร้าง sense of urgency for change และหัวข้อ ผู้นำกับการบูรณาการ 2P Safety มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.7500 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อผู้นำกับหัวใจสำคัญในการพัฒนาคุณภาพแบบฉบับ HA หัวข้อ Staff engagement อยู่อย่างทุ่มเทบริหารจัดการอย่างไรได้ใจคนทำงาน หัวข้อ Knowledge based Organization หัวข้อสรุปการเชื่อมโยงประสบการณ์ของผู้บังคับมาตรฐาน HA และหัวข้อสรุปการเชื่อมโยงมาตรฐาน HA (Part อื่น) ที่ระดับคะแนน 4.5000 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อระบบและโครงสร้างการกำกับดูแลเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศ หัวข้อกลยุทธ์เพื่อตอบโจทยอนาคต หัวข้อ Integrated effort for performance excellent หัวข้อ Quality and Risk Management และหัวข้อถอดบทเรียน DSC สู่อุทิศ Clinical Excellence ในทุกบริการ ที่ระดับคะแนน 4.2500 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Workshop for Change ที่ระดับคะแนน 4.0000 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อลงทุนคุ้มค่าเพื่อแก้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม ที่ระดับคะแนน 3.5000 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเนื้อหาในหลักสูตรนี้ตรงประเด็นและตอบโจทยในการเป็นผู้บริหารที่ดีของผู้เข้ารับการอบรมเป็นอย่างมาก ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แนวคิดที่ควรเน้นคุณค่าของงานโดยการฟังเสียงผู้รับผลงาน และจะนำความรู้ที่ได้รับไปส่งเสริมให้ทีมงานพัฒนาคุณภาพเรียนรู้ที่จะค้นหาช่องว่าง (GAP) และพัฒนาหรือปรับปรุงในส่วนช่องว่างนั้นให้ครบลงหรือหมดไป

❖ **หลักสูตร SA 004: การเขียนแบบประเมินตนเอง (SAR Writing)**

หลักสูตร SA 004 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 2 รุ่น ได้แก่ รุ่นเดือนมิถุนายน 2562 และรุ่นเดือนกรกฎาคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

**แผนภาพที่ 3.44 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร SA 004**



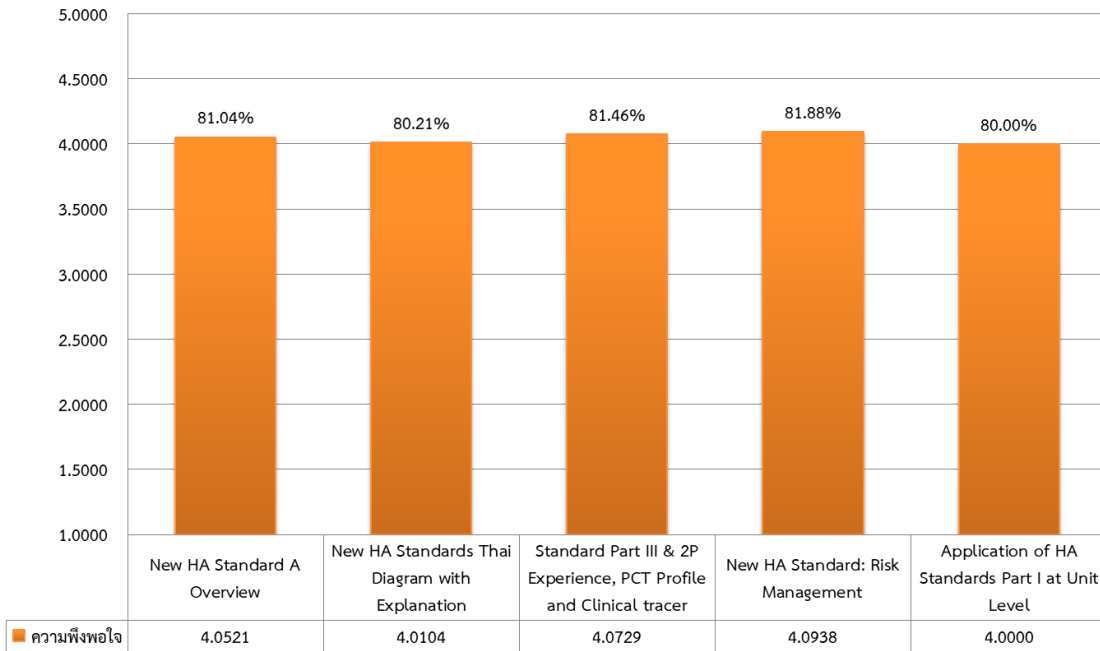
จากแผนภาพที่ 3.44 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร SA 004 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ เขียนแบบประเมินตนเอง SAR ด้วย 3P มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.3622 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Service Profile ที่ระดับคะแนน 4.3243 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Overview แนวคิด HA และหลักการประเมินตนเอง และหัวข้อ Usability of Hospital Profile ที่ระดับคะแนน 4.2595 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Review Quality of CLT Information ที่ระดับคะแนน 4.1946 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ เครื่องมือประกอบการเขียน SAR (SAR Partiv) ที่ระดับคะแนน 4.1892 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อเครื่องมือประกอบการเขียน SAR : Performance Measurement ที่ระดับคะแนน 4.1838 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Performance Measurement และหัวข้อ Q&A ที่ระดับคะแนน 4.1784 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อเครื่องมือประกอบการเขียน SAR : (Rapid Assessment) ที่ระดับคะแนน 4.1676 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ SAR Checklist ที่ระดับคะแนน 4.1568 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Self Assessment Tool ที่ระดับคะแนน 4.1459 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าวิทยากรมีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถถ่ายทอดให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจได้เป็นอย่างดี ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำไปปรับปรุงการเขียน SAR ให้กระชับ ชัดเจนและทีมเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ยังจะนำความรู้จากการอบรมไปค้นหาช่องว่าง (GAP) ในงานพัฒนาคุณภาพและนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาให้ปรับปรุงแก้ไข อย่างไรก็ตามเนื่องด้วยผู้เข้ารับการอบรมมาจากหลากหลายโรงพยาบาลซึ่งมีบริบทที่ต่างกัน วิทยากรจึงควรยกตัวอย่างการเขียนแบบประเมินตนเอง (SAR) ให้หลากหลาย เช่น โรงพยาบาลทรวงอก โรงพยาบาลจิตเวช โรงพยาบาลมะเร็ง โรงพยาบาลเด็ก เป็นต้น นอกจากนี้ควรคัดกรองหรือ

ตั้งกฎเกณฑ์ผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละรุ่นให้มีความรู้เท่าเทียมกัน เนื่องจากการอบรมในครั้งนี้ผู้เข้ารับการอบรมมีประสบการณ์ไม่เท่ากัน

❖ **หลักสูตร ST 001: มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 4**

หลักสูตร ST 001 ได้มีการจัดอบรมไปแล้วทั้งหมด 1 รุ่น เมื่อเดือนมกราคม 2562 ซึ่งสามารถสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมได้ ดังนี้

แผนภาพที่ 3.45 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเนื้อหาของผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร ST 001



จากแผนภาพที่ 3.45 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมหลักสูตร ST 001 มีความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ New HA Standard: Risk Management มากที่สุด ที่ระดับคะแนน 4.0938 รองลงมาคือ ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Standard Part III & 2P Experience, PCT Profile and Clinical tracer ที่ระดับคะแนน 4.0729 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ New HA Standard A Overview ที่ระดับคะแนน 4.0521 ความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ New HA Standards Thai Diagram with Explanation ที่ระดับคะแนน 4.0104 และความพึงพอใจต่อเนื้อหาการอบรมในหัวข้อ Application of HA Standards Part I at Unit Level ที่ระดับคะแนน 4.0000 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับการอบรมได้เป็นอย่างดี เนื้อหาของหลักสูตรตรงประเด็น ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำมาตราฐานไปปรับใช้สู่การปฏิบัติได้ อย่างไรก็ตามผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ประสบการณ์ด้านงานพัฒนาคุณภาพที่ต่างกันทำให้ความสามารถในการเข้าใจการอบรมในครั้งนี้แตกต่างกัน วิทยากรจึงควรยกตัวอย่างให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจเด่นชัดมากขึ้น โดยไม่เน้นเนื้อหาหรือทฤษฎีมากเกินไป

#### ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

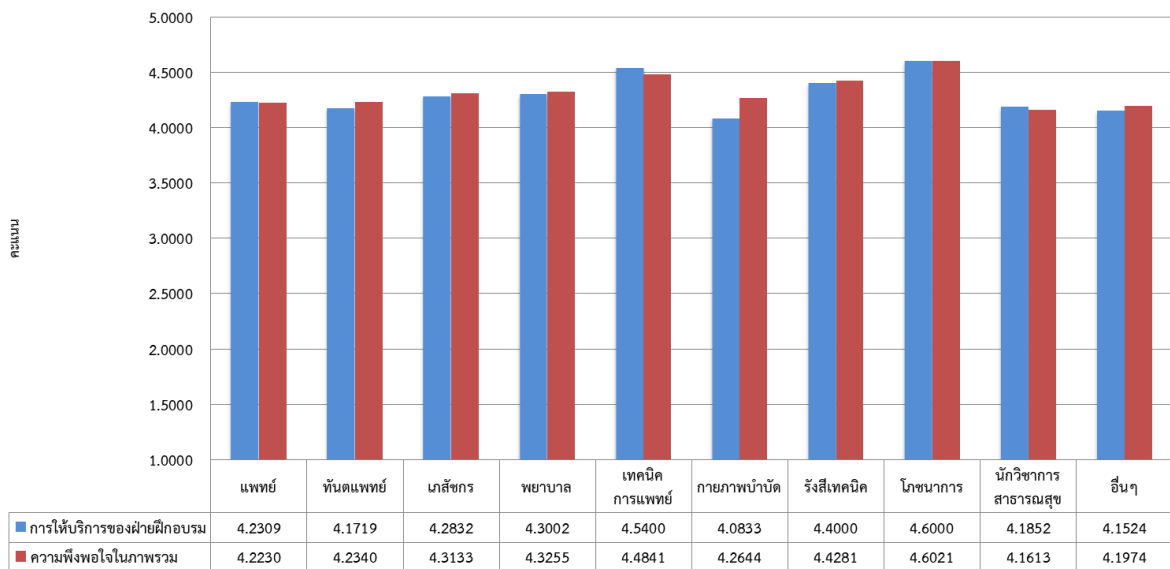
- การประชุมวิทยากรก่อนเริ่มการอบรมในแต่ละหลักสูตร ให้วิทยากรผู้บรรยายและวิทยากรประจำกลุ่มกิจกรรมมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ตรงกัน เพื่อให้วิทยากรมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันเมื่อต้องให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้เข้ารับการอบรม ป้องกันความสับสนของผู้เข้ารับการอบรม
- หลักสูตรการอบรมแต่ละหลักสูตรมักต้องการพื้นฐานความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมไม่เท่ากัน ดังนั้น ควรมีการแจ้งพื้นฐานความรู้ที่ต้องการก่อนเข้ารับการอบรมในหลักสูตรนั้นๆ ให้ผู้ที่สนใจทราบก่อนที่จะทำการสมัครเข้ารับการอบรม
- ปรับปรุงเอกสารการนำเสนอให้มองเห็นได้ชัดเจนเมื่อนำฉายขึ้นจอ Projector และตรวจสอบระบบเสียงของห้องอบรมว่าผู้เข้ารับการอบรมสามารถได้ยินทั่วถึงหรือไม่ รวมถึงการจัดที่นั่งให้กับผู้เข้ารับการอบรมควรจัดให้สามารถมองเห็นวิทยากรผู้บรรยายได้โดยสะดวก หรือหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการจัดที่นั่งในการฟังบรรยายและกิจกรรมกลุ่มออกจากกันได้ ควรเลือกสถานที่ที่มีจอ LCD หลายจุดเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นการบรรยายได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนที่นั่ง
- ระยะเวลาการอบรมที่จำกัดแต่เนื้อหาดีมากทำให้วิทยากรต้องรีบเร่งในการบรรยาย ส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมตามเนื้อหาไม่ทันในบางหลักสูตร สรพ. ควรปรับปรุงระยะเวลาให้เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร
- การสรุปทเรียนของแต่ละวันให้กับผู้เข้ารับการอบรม เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมมาจากหลากหลายวิชาชีพ และมีพื้นฐานความรู้ด้านคุณภาพที่ต่างกัน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนตามเนื้อหาไม่ทัน

❖ ข้อเสนอสมมติฐานของการสำรวจความพึงพอใจการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

สมมติฐานที่ 1 วิชาชีพ ประสบการณ์การทำงานคุณภาพ ประสบการณ์การเข้าร่วมการอบรมกับ สรพ. ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจด้านเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม ต่างกัน

- พบว่าวิชาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม และความพึงพอใจในภาพรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.46

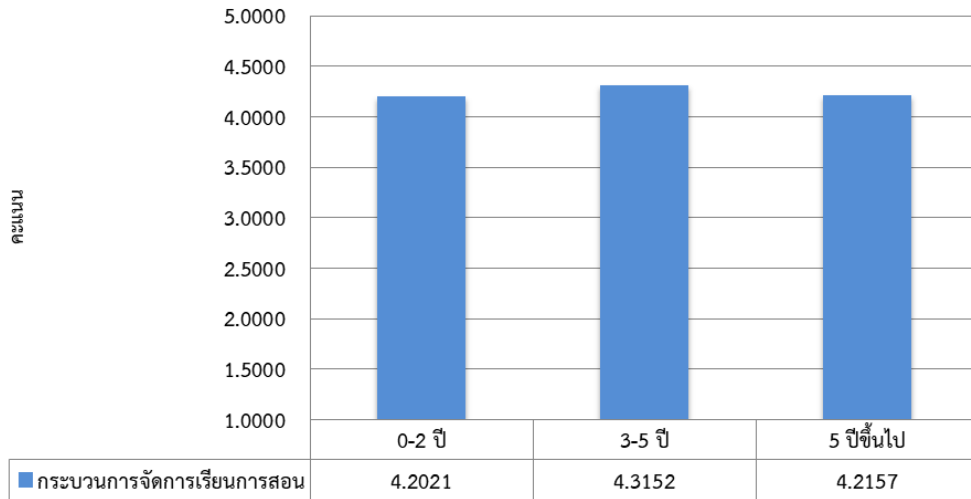
แผนภาพที่ 3.46 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพต่อความพึงพอใจด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม และความพึงพอใจในภาพรวม



จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าวิชาชีพโภชนาการมีความพึงพอใจสูงสุดทั้งด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรมและความพึงพอใจในภาพรวม ในขณะที่วิชาชีพกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรมน้อยที่สุด และวิชาชีพนักวิชาการสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อความพึงพอใจในภาพรวมน้อยที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อย่างไรก็ตามแม้ว่าวิชาชีพกายภาพบำบัดและนักวิชาการสาธารณสุขมีความพึงพอใจในแต่ละด้านน้อยที่สุด แต่จากผลคะแนนพบว่ายังมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

- พบว่าประสบการณ์การทำงานคุณภาพที่แตกต่างกัน ส่งผลที่แตกต่างกันต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงในแผนภาพที่ 3.47

แผนภาพที่ 3.47 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประสบการณ์การทำงานคุณภาพต่อความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน



จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานคุณภาพระหว่าง 3-5 ปี มีความพึงพอใจด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน มากกว่าที่มีประสบการณ์การทำงานคุณภาพระหว่าง 0-2 ปี และ 5 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 2** ความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวม

- พบว่าความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวมทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3.19 ความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจภาพรวม

ความพึงพอใจ	เนื้อหา	กระบวนการจัดการเรียนการสอน	วิทยากร	การให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม
ความพึงพอใจภาพรวม	0.875**	0.877**	0.868**	0.823**

\*\*หมายเหตุ ค่า r อยู่ระหว่าง 0.0-0.3 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.3-0.5 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.5-0.7 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง, ค่า r อยู่ระหว่าง 0.7-0.9 มีความสัมพันธ์ระดับสูง

จากตารางที่ 3.19 หมายความว่าความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมทางบวก นั่นคือหากความพึงพอใจต่อเนื้อหา กระบวนการจัดการเรียนการสอน วิทยากร และการให้บริการของฝ่าย

ฝึกอบรม เพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นตามไปด้วยเช่นกัน อีกทั้งพบว่าความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด

### 3.3.2.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นตามประเด็นการสำรวจ

จากการสำรวจความพึงพอใจพบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล มีความพึงพอใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 3.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจ เกี่ยวกับการฝึกอบรม

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ด้านเนื้อหา	4.2357	0.6108	พึงพอใจมากที่สุด
2. ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน	4.2113	0.5976	พึงพอใจมากที่สุด
2.1 การมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม	4.2680	0.6369	พึงพอใจมากที่สุด
2.2 การจัดเรียงลำดับ Session	4.1648	0.6838	พึงพอใจมาก
2.3 รูปแบบการอบรม	4.2012	0.6715	พึงพอใจมาก
3. ด้านวิทยากร	4.4679	0.6156	พึงพอใจมากที่สุด
3.1 ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ อธิบายเนื้อหา	4.4825	0.6342	พึงพอใจมากที่สุด
3.2 การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	4.4460	0.6510	พึงพอใจมากที่สุด
4. ด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม	4.2856	0.5587	พึงพอใจมากที่สุด
5.1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร	4.2184	0.6335	พึงพอใจมากที่สุด
5.2 ขั้นตอนการสมัครอบรม การชำระเงิน	4.2263	0.6513	พึงพอใจมากที่สุด
5.3 ความพร้อมของเอกสารประกอบการเรียนและสื่อ	4.3137	0.6568	พึงพอใจมากที่สุด
5.4 การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (อาหาร,สถานที่)	4.3839	0.6321	พึงพอใจมากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.3001</b>	<b>0.5134</b>	<b>พึงพอใจมากที่สุด</b>



## บทที่ 4

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

#### 4.1 กระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

- ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
  - การพัฒนาทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะต่อบริบทที่แตกต่างกันของสถานพยาบาล เช่น โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลเอกชน โรงพยาบาลเชี่ยวชาญเฉพาะโรค เป็นต้น และพัฒนาทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจรุ่นใหม่โดยใช้รูปแบบ On the job training เพื่อให้เกิดทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจที่มีความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น เพื่อรองรับสถานพยาบาลที่ยังมีความเชื่อมั่นต่อระบบ HA และสถานพยาบาลที่จะดำเนินการระบบ HA ในอนาคต ทั้งนี้ในปัจจุบัน สรพ. มีการดำเนินการพัฒนาทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจให้มีจำนวนมากขึ้นอยู่แล้ว แต่เนื่องจากการเป็นผู้เยี่ยมชมสำรวจจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ค่อนข้างมาก จึงต้องใช้ระยะเวลาในการพัฒนา
  - ผู้เยี่ยมชมสำรวจควรใช้ภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลสามารถเข้าใจได้ง่าย เนื่องจากภาษาที่ใช้ในมาตรฐานเป็นภาษาที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเข้าใจได้ยากอยู่แล้ว ผู้เยี่ยมชมสำรวจจึงควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าใจได้ทันทีโดยไม่ต้องตีความใหม่
  - การสร้างความเข้าใจกับทีมผู้เยี่ยมชมสำรวจในประเด็นความชัดเจนของเกณฑ์การประเมิน เพื่อลดกรณีผู้เยี่ยมชมสำรวจพยายามผลักดันให้สถานพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหลากหลายสถาบันให้มีการพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นซึ่งเป็นการเพิ่มความกดดันและภาระงานต่อเจ้าหน้าที่เกินความจำเป็น แต่ควรเน้นการพัฒนาสถานพยาบาลที่ยังมีมาตรฐานไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนดมากกว่า
  - การอธิบายทำความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การประเมินกับทางโรงพยาบาลให้ชัดเจน ก่อนการเข้าเยี่ยมชมสำรวจ และควรมีการประกาศเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนพร้อมกับส่งเอกสารเกณฑ์การประเมินให้กับโรงพยาบาลเพื่อรับทราบและเข้าใจในมาตรฐานเดียวกัน
  - สถานพยาบาลบางแห่งมองว่าการผลิตเอกสารพื้นฐานของโรงพยาบาลให้กับผู้เยี่ยมชมสำรวจมากเกินไปจนความจำเป็น เป็นการสิ้นเปลืองต้นทุนค่ากระดาษของสถานพยาบาลอย่างมาก จึงควรปรับลดเอกสารที่ให้สถานพยาบาลจัดเตรียมให้กับผู้เยี่ยมชมสำรวจ และควรกำหนดให้สถานพยาบาลจัดเตรียมเอกสารเฉพาะในส่วนที่สำคัญและมีการเปลี่ยนแปลงก็น่าจะเพียงพอ
  - การติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ สรพ. ควรมีความชัดเจนและไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งเรื่องของเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบใหม่ และกำหนดการตรวจเยี่ยม เพื่อลดความสับสนของผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล

- ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาล
  - เนื่องจากมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลใช้คำศัพท์ที่ยากต่อความเข้าใจของผู้ปฏิบัติ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติใหม่ ดังนั้น ควรมีการยกตัวอย่างจากเนื้อหาที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมและควรยกตัวอย่างให้หลากหลายเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานจากโรงพยาบาลที่มีบริบทต่างกันเข้าใจได้ง่ายขึ้น
  - จากการที่มาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลมีคำศัพท์เป็นจำนวนมาก และด้วยประสบการณ์ ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน จึงควรมีดัชนีคำศัพท์ที่รวบรวมคำศัพท์ทุกคำเอาไว้ที่ภาคผนวก เพื่อความสะดวกต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน
  - สืบเนื่องจากความคิดเห็นของการฝึกอบรมเรื่องมาตรฐานผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมต่างก็เข้าใจในมาตรฐานเพิ่มมากขึ้น จึงควรมีการจัดอบรมทำความเข้าใจต่อมาตรฐานที่ใช้ประเมินรับรองคุณภาพสถานพยาบาลแก่ผู้ปฏิบัติในสถานพยาบาลในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งถูกจำกัดด้วยงบประมาณทำให้ไม่สามารถสมัครหรือเดินทางเข้ามารับการอบรมที่กรุงเทพฯ ได้
- ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ
  - การพัฒนาสื่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลให้มีความน่าสนใจง่ายต่อการศึกษาสำหรับผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล เช่น การทำ infographic อธิบายเรื่องมาตรฐานและเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพทุกเครื่องมืออย่างละเอียดลงใน youtube โดยแบ่งเป็นตอนละ 1 เครื่องมือ เป็นต้น
  - การประชาสัมพันธ์แหล่งข้อมูลสื่อการเรียนรู้ของ สรพ. เชิงรุกเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานคุณภาพหลายท่านยังไม่ทราบว่ามีการเรียนรู้ด้านพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลจาก สรพ. ในแหล่งใดบ้าง และนอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์สื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ สรพ. ควรประชาสัมพันธ์ระบบ HA ให้เข้าถึงประชาชนให้มากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ว่าสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานควรต้องมีตราสัญลักษณ์ HA
  - การปรับปรุงสื่อให้มีการอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอๆ และทำการยกตัวอย่าง Best practice ในหัวข้อต่างๆของมาตรฐานลงในสื่อ youtube เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานคุณภาพสามารถเลือกชมในหัวข้อที่ยังสงสัยได้
  - การแยกสื่อการเรียนรู้เป็นหมวดหมู่ย่อยตามมาตรฐานให้ชัดเจน และกำหนดเนื้อหาสื่อขึ้นพื้นฐานที่ผู้สนใจควรที่จะต้องทำความเข้าใจความรู้เบื้องต้นทั้งหมด เพื่อเป็นแนวทางที่จะทำให้ผู้ใช้อ้างอิงได้เข้าใจในเนื้อหาเบื้องต้นก่อนที่จะเข้าไปศึกษาเนื้อหาที่ยากขึ้น

## 4.2 การฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

### ❖ ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านการฝึกอบรมด้านคุณภาพสถานพยาบาล

- การประชุมวิทยากรก่อนเริ่มการอบรมในแต่ละหลักสูตร ให้วิทยากรผู้บรรยายและวิทยากรประจำกลุ่มกิจกรรมมีความเข้าใจในเนื้อหาที่ตรงกัน เพื่อให้วิทยากรมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันเมื่อต้องให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของผู้เข้ารับการอบรม ป้องกันความสับสนของผู้เข้ารับการอบรม
- หลักสูตรการอบรมแต่ละหลักสูตรมักต้องการพื้นฐานความรู้ของผู้เข้ารับการอบรมไม่เท่ากัน ดังนั้น ควรมีการแจ้งพื้นฐานความรู้ที่ต้องการก่อนเข้ารับการอบรมในหลักสูตรนั้นๆ ให้ผู้ที่สนใจทราบก่อนที่จะทำการสมัครเข้ารับการอบรม
- ปรับปรุงเอกสารการนำเสนอให้มองเห็นได้ชัดเจนเมื่อนำฉายขึ้นจอ Projector และตรวจสอบระบบเสียงของห้องอบรมว่าผู้เข้ารับการอบรมสามารถได้ยินทั่วถึงหรือไม่ รวมถึงการจัดที่นั่งให้กับผู้เข้ารับการอบรมควรจัดให้สามารถมองเห็นวิทยากรผู้บรรยายได้โดยสะดวก หรือหากไม่สามารถเปลี่ยนแปลงการจัดที่นั่งในการฟังบรรยายและกิจกรรมกลุ่มออกจากกันได้ ควรเลือกสถานที่ที่มีจอ LCD หลายจุดเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นการบรรยายได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนที่นั่ง
- ระยะเวลาการอบรมที่จำกัดแต่เนื้อหาดีมากทำให้วิทยากรต้องรีบเร่งในการบรรยาย ส่งผลให้ผู้เข้ารับการอบรมตามเนื้อหาไม่ทันในบางหลักสูตร สรพ. ควรปรับปรุงระยะเวลาให้เหมาะสมกับเนื้อหาของหลักสูตร
- การสรุปบทเรียนของแต่ละวันให้กับผู้เข้ารับการอบรม เนื่องจากผู้เข้ารับการอบรมมาจากหลากหลายวิชาชีพ และมีพื้นฐานความรู้ด้านคุณภาพที่ต่างกัน ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมบางส่วนตามเนื้อหาไม่ทัน





## ภาคผนวก



## ภาคผนวก 1

แบบสำรวจความพึงพอใจประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมิน  
และให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล  
ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)







การสำรวจเพื่อประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับ  
กระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล  
ของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 มิถุนายน 2562)

**คำชี้แจง**

ด้วยบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ได้รับมอบหมายจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ให้สำรวจความพึงพอใจในการดำเนินงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

ในการนี้จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยทำเครื่องหมาย ✓ และเติมคำลงในช่องว่าง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจะเป็นไปในลักษณะของภาพรวมเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ สรพ. ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานและสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ

ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม**

(1) ตำแหน่ง

- ผู้อำนวยการ หรือ รองผู้อำนวยการ  ผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของโรงพยาบาล (QMR)  
 ผู้แทนทีมดูแลผู้ป่วย (PCT) สาขา.....  ผู้รับผิดชอบในระบบสนับสนุนอื่นๆ (โปรดระบุ .....

(2) โรงพยาบาลที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ มีจำนวนเตียงกี่เตียง

- 0 – 90 เตียง  91 – 120 เตียง  121 – 500 เตียง  
 501 – 1,000 เตียง  มากกว่า 1,000 เตียง

(3) สถานที่ปฏิบัติงาน

- โรงเรียนแพทย์/โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย  
 โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (หากเลือกข้อนี้โปรดเลือกตอบ 4 ตัวเลือกลงล่างเพียง 1 ข้อ)  
 โรงพยาบาลชุมชน  โรงพยาบาลทั่วไป  
 โรงพยาบาลศูนย์  โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข (โปรดระบุ .....)  โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร สังกัด กทม.  
 โรงพยาบาลรัฐอื่นๆ (โปรดระบุ .....)  โรงพยาบาลเอกชน

(4) ท่านปฏิบัติงานอยู่ที่โรงพยาบาลนี้มาแล้วกี่ปี

- น้อยกว่า 6 ปี  6 – 10 ปี  11 – 15 ปี  16 – 20 ปี  
 21 – 25 ปี  26 – 30 ปี  มากกว่า 30 ปี

(5) ท่านมีประสบการณ์ด้านการพัฒนาคุณภาพมาแล้ว เป็นเวลากี่ปี

- น้อยกว่า 6 ปี  6 – 10 ปี  11 – 15 ปี  16 – 20 ปี  
 มากกว่า 20 ปี

(6) สถานะขั้นการรับรองปัจจุบันของโรงพยาบาลที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

- HA ชั้น 3 (AS)  HA ชั้น 3 ต่ออายุ (Re-acc)  ชั้น Advanced-HA

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)
<b>1. การสมัครขอรับรอง</b>					
1.1 สรพ. มีช่องทางให้โรงพยาบาลรับทราบข้อมูล ขั้นตอน และข้อปฏิบัติในการขอรับรองกระบวนการคุณภาพได้สะดวก					
1.2 มีการประสานจากเจ้าหน้าที่ สรพ. ให้ท่านได้ทราบกำหนดการเยี่ยมชมล่วงหน้า เพื่อให้ท่านเตรียมพร้อมต่อการสมัครขอรับรองกระบวนการคุณภาพได้ทันเวลา (ก่อนวันหมดอายุ)					
1.3 เจ้าหน้าที่ สรพ. มีความเป็นกัลยาณมิตร กระตือรือร้น และตอบสนองในการให้ข้อมูลต่อการขอรับรองได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เข้าใจง่าย					
1.4 ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ สรพ. มีความเข้าใจง่าย และน่าเชื่อถือ					
1.5 สรพ. กำหนดการเยี่ยมชมสำรวจให้โรงพยาบาลในเวลาที่เหมาะสม					
<b>2. การเตรียมตัวรับการเยี่ยมชมสำรวจ</b>					
2.1 ท่านได้รับประโยชน์จากการเตรียมเอกสารที่สถาบันกำหนดเพื่อใช้ในการรับรองกระบวนการคุณภาพ					
2.1.1 Hospital Profile					
2.1.2 รายงานการประเมินตนเอง (SAR)					
2.1.3 Clinical Tracer Highlight					
2.2 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้มาตรฐาน					
2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือคุณภาพ เช่น HA scoring					
<b>3. ระหว่างกระบวนการเยี่ยม</b>					
3.1 จำนวนวันเยี่ยมมีความเหมาะสม เพียงพอกับกิจกรรมการเยี่ยม					
3.2 กระบวนการเยี่ยมเป็นไปตามเวลาที่กำหนด					
3.3 ความเหมาะสมของกำหนดการเยี่ยมชมสำรวจ					
3.4 ผู้เยี่ยมชมสำรวจมีความรู้ ความสามารถ เหมาะสมกับบริบทโรงพยาบาลที่เข้าเยี่ยมชมสำรวจ					
3.5 กระบวนการเยี่ยมเป็นไปด้วยความเป็นกัลยาณมิตร และบรรยากาศการเยี่ยมเกิดกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้					
3.6 ระดับความพึงพอใจในแต่ละกิจกรรมการเยี่ยม					
3.6.1 การจัดเตรียมเอกสารให้ผู้เยี่ยมทบทวน (Documentation Review)					
3.6.2 การนำเสนอของ Opening Conference & Hospital Presentation					
3.6.3 การสัมภาษณ์แต่ละทีม					
3.6.4 การเยี่ยมหน่วยงาน					
3.6.5 การสรุปประเด็นที่พบจากการเยี่ยมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับทีมผู้บริหารและทีมนำ (Debrief)					
3.6.6 การแลกเปลี่ยนแนวคิด เครื่องมือคุณภาพที่สำคัญกับทีมของโรงพยาบาล (Education Session)					
3.6.7 Exit Conference					
3.6.8 ร่างสรุปรายงานการเยี่ยมชมสำรวจ (Exit Report)					

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)
<b>4. การตัดสินใจและรายงาน</b>					
4.1 การตัดสินใจรับรองมีความโปร่งใส เป็นกลาง น่าเชื่อถือ					
4.2 สรพ. ประกาศผลการตัดสินใจรับรองกระบวนการคุณภาพในเวลาที่เหมาะสม					
4.3 โรงพยาบาลรับรู้เกณฑ์ผ่านการรับรองของสถาบัน					
4.4 เกณฑ์การให้คะแนนมีคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
4.5 สรุปผลรายงานการเยี่ยมเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง					
<b>5. การติดตามหลังการเยี่ยม</b>					
5.1 หลังการรับรอง สรพ. มีการติดตามและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
5.2 โรงพยาบาลเต็มใจให้ สรพ. มาช่วยเหลือในการวิเคราะห์เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ เพื่อการป้องกันที่ได้ผล					
5.3 โรงพยาบาลเต็มใจในการรายงานผลการทบทวนเหตุการณ์สำคัญทุกครั้งแก่สถาบัน					
5.4 การจัดทำแผนต่อข้อเสนอแนะสามารถกระตุ้นการพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง					
<b>6. ผู้เยี่ยมสำรวจ</b>					
6.1 ความรู้ ความสามารถในการประยุกต์ใช้มาตรฐาน					
6.2 ท่าที/บุคลิกภาพ มีความเหมาะสม น่าเชื่อถือ และมีความเป็นกัลยาณมิตร					
6.3 ผู้เยี่ยมสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย					
6.4 ผู้เยี่ยมให้คำแนะนำ/ข้อเสนอแนะของที่มีคุณค่า และยกระดับการพัฒนาคุณภาพ					
6.5 ผู้เยี่ยมเปิดโอกาสให้ทีมได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างความมั่นใจให้กับโรงพยาบาลพัฒนาคุณภาพได้ด้วยตนเอง					
<b>7. ประโยชน์ที่ได้รับและความคุ้มค่า</b>					
7.1 โรงพยาบาลภูมิใจในผลการรับรอง HA ที่โรงพยาบาลได้รับ					
7.2 กระบวนการ HA ก่อให้เกิดคุณค่าในการพัฒนาคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย					
7.3 กระบวนการ HA มีความคุ้มค่า					
<b>ภาพรวมการให้บริการ</b>					
โดยภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลมากน้อยเพียงใด					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจเกี่ยวกับมาตรฐานและสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ**

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พึงพอใจมากที่สุด (5)	พึงพอใจมาก (4)	พึงพอใจ (3)	พึงพอใจน้อย (2)	ไม่พึงพอใจเลย (1)
<b>1. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ</b>					
1.1 มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพระบบการทำงานในทุกระดับ					
1.2 โรงพยาบาลสามารถประยุกต์ใช้มาตรฐานเพื่อการพัฒนา และเข้าใจแก่น/เป้าหมายสำคัญของมาตรฐานแต่ละบท					
<b>2. สื่อการเรียนรู้</b>					
2.1 ความพึงพอใจช่องทางการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพได้สะดวก					
- YouTube					
- Website, Facebook					
- E-learning					
- Teleconference , Gin conference					
2.2 สื่อการเรียนรู้มีความเข้าใจง่าย และสามารถสื่อสารได้สองทาง (Two-way Communication)					
2.3 สื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพมีความเพียงพอ และเป็นปัจจุบัน					
2.4 สื่อการเรียนรู้ สามารถประยุกต์และนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาได้จริง และสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาล					
2.5 สื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคุณภาพ เป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ประเมินตนเองและกำหนดประเด็นในการพัฒนา เพื่อช่วยยกระดับการพัฒนาคุณภาพ					

ข้อเสนอแนะต่อเนื้อหามาตรฐานที่มีความยากง่ายในการนำไปประยุกต์ใช้ หรือคำศัพท์ที่ยากต่อความเข้าใจ

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

#### ตอนที่ 4 ความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการประเมินและรับรองคุณภาพ

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดในการให้บริการ เพียงข้อเดียวเท่านั้น และโปรดระบุสิ่งที่ทำให้ท่านไม่พึงพอใจ

- [.....] 1. การสมัครขอรับรอง (โปรดระบุ) .....
- [.....] 2. การเตรียมตัวรับการเยี่ยมสำรวจ (โปรดระบุ) .....
- [.....] 3. ระหว่างกระบวนการเยี่ยม (โปรดระบุ).....
- [.....] 4. การตัดสินใจและรายงาน (โปรดระบุ) .....
- [.....] 5. การติดตามหลังการเยี่ยม (โปรดระบุ) .....
- [.....] 6. ผู้เยี่ยมสำรวจ (โปรดระบุ) .....
- [.....] 7. ไม่มีกระบวนการใดที่ไม่พึงพอใจ

#### ตอนที่ 5 ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ.

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น					ไม่ทราบ/ ไม่มี ความคิดเห็น
	เชื่อมั่น มากที่สุด (5)	เชื่อมั่น มาก (4)	เชื่อมั่น (3)	ค่อนข้าง เชื่อมั่น (2)	ไม่เชื่อมั่น เลย (1)	
ความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของ สรพ.						
1. ท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานสนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติ ตามแนวคิดการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างประเมิน						
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในการดำเนินงานของผู้เยี่ยมสำรวจ						
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการประเมินและให้การรับรองคุณภาพ สถานพยาบาลของ สรพ.						
4. ท่านมีความเชื่อมั่นในบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของ สรพ.						
โดยภาพรวมท่านมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ.						

## ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้และทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ พร้อมทั้ง  
ข้อเสนอแนะ

1. ท่านคิดว่าการเข้าร่วมกระบวนการประเมินและให้การรับรองคุณภาพให้คุณค่าและประโยชน์กับท่านและโรงพยาบาลในด้านใดบ้าง *(ตอบได้  
มากกว่า 1 ข้อ)*

- |   |  |
|---|--|
| [.....] ทำให้การดูแลผู้ป่วยมีคุณภาพมากขึ้น        | [.....] มีองค์ความรู้ใหม่ด้านการพัฒนาคุณภาพ          |
| [.....] ระบบการดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพมากขึ้น    | [.....] มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพ |
| [.....] ผู้ป่วยมีความมั่นใจในการรับบริการการรักษา | [.....] ได้นำระบบคุณภาพมาใช้งาน                      |
| [.....] บุคลากรมีความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพ       | [.....] สามารถรักษามาตรฐานคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง    |
| [.....] เกิดวิธีการทำงานใหม่ๆ ด้านการพัฒนาคุณภาพ  | [.....] อื่นๆ โปรดระบุ.....                          |

2. จากข้อข้างต้น คุณค่าและประโยชน์ที่ท่านและโรงพยาบาลได้รับจากการนำมาตรฐานของ HA ไปใช้ในด้านใดบ้าง *(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)*

- |  |  |
|--|--|
| [.....] ทิศทางการพัฒนาโรงพยาบาลมีเป้าหมายที่ชัดเจน | [.....] ความเชื่อมั่นในการบริการรักษาของผู้ป่วย          |
| [.....] ระบบการทบทวนตรวจสอบคุณภาพการรักษาผู้ป่วย   | [.....] ความพึงพอใจในการบริการรักษาของผู้ป่วย            |
| [.....] ระบบการบริหารจัดการเรื่องระบบคุณภาพ        | [.....] การร้องเรียนเรื่องความผิดพลาดในการรักษา          |
| [.....] การพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลไปสู่ระดับสากล     | [.....] วัฒนธรรมที่คำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นหลัก |
| [.....] หลักการพัฒนาบุคลากรภายในโรงพยาบาล          | [.....] อื่นๆ โปรดระบุ.....                              |

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

✍️ ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม ✍️



## ภาคผนวก 2

แบบสำรวจความพึงพอใจประเมินผลความพึงพอใจเกี่ยวกับการฝึกอบรมคุณภาพ  
สถานพยาบาลของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)  
(แบบสอบถามในส่วนของเนื้อหาปรับเปลี่ยนตามหลักสูตร)





ประเมินผลการอบรม

# แบบประเมินผลการอบรม HA 705\_รุ่นที่2 ปีงบประมาณ62

หลักสูตร HA 705 : การประเมินเชิงปฏิบัติการเพื่อเตรียมความพร้อมในการต่ออายุรับรอง (Act To Re-Accreditation)  
ระหว่างวันที่ 24-25 มิถุนายน 2562 ณ ห้องประชุมแมจิก 2-3 โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

\* Required



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับท่านเพียงข้อเดียว

### 1. อายุ \*

- 20-30 ปี  
 31-40 ปี  
 41-50 ปี  
 51 ปี ขึ้นไป

### 2. วิชาชีพ \*

- แพทย์  
 ทันตแพทย์  
 เกษีษกร  
 พยาบาล  
 เทคนิคการแพทย์  
 กายภาพบำบัด  
 รังสีเทคนิค  
 โภชนากร  
 Other: \_\_\_\_\_

### 3. ประสบการณ์การทำงานคุณภาพ \*

- 0-2 ปี  
 3-5 ปี  
 5 ปีขึ้นไป

### 4. เคยเข้าร่วมการฝึกอบรมกับ สรพ. \*

- ไม่เคย  
 เคย (กรณีระบบหลักสูตร และปีที่ผ่านมา ในช่องทางฯ ด้านล่าง)  
 Other: \_\_\_\_\_

# แบบประเมินผลการอบรม HA 705\_รุ่นที่2 ปีงบประมาณ62

\* Required

## ตอนที่ 2 ประเมินระดับความพึงพอใจ/ ความรู้ความเข้าใจ/ การนำไปใช้

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเพียงระดับเดียว

### ด้านเนื้อหา \*

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
Update แนวคิด การพัฒนาคุณภาพ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Easy Quality for CLT/PCT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Performance Measurement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
New HA Standards: Risk management through risk register	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
จากข้อเสนอแนะสู่การปฏิบัติ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ด้านกระบวนการจัดการเรียนการสอน \*

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การมีส่วนร่วมของผู้เข้าอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การจัดเรียงลำดับ Session	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
รูปแบบการอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ด้านวิทยากร \*

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ อธิบายเนื้อหา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การตอบข้อซักถามในการฝึกอบรม	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### ด้านการให้บริการของฝ่ายฝึกอบรม \*

	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
การประชาสัมพันธ์หลักสูตร	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ขั้นตอนการสมัครอบรม การชำระเงิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ความพร้อมของเอกสารประกอบการเรียนและสื่อ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
การอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (อาหาร,สถานที่)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>