



# ผลสำรวจ ความพึงพอใจ และ ไข้วางใจ ของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง คุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี 2564

- สรพ. มุ่งหวังเห็นประชาชนที่รับบริการในสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ได้รับความปลอดภัย โดยผู้รับบริการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพกระบวนการดูแลรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น
- การศึกษาข้อมูลความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบายการดำเนินงาน ในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น

## กรอบการสำรวจ



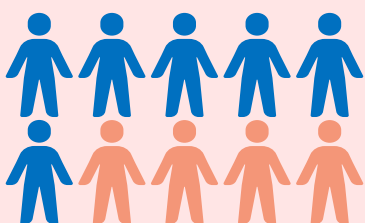
## กลุ่มเป้าหมายและวิธีการสำรวจ

ประชาชนผู้รับบริการจากสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA ชั้น 3 และชั้นก้าวหน้า (Advanced HA) จำนวน 85 แห่ง โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,476 คน

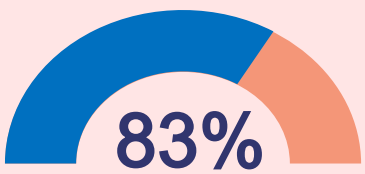
เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามแบบ Check List, Rating Scale และ Open End สำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

\*หลักเกณฑ์แบ่งคะแนนและแปลผล : 1.00 – 1.80 (เห็นด้วยน้อยที่สุด), 1.81 – 2.60 (เห็นด้วยน้อย), 2.61 – 3.40 (เห็นด้วยปานกลาง), 3.41 – 4.20 (เห็นด้วยมาก), 4.21 – 5.00 (เห็นด้วยมากที่สุด)

## ผลการสำรวจ



การสำรวจความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 1,476 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 919 คน (ร้อยละ 62.3) อายุ 31-40 ปี 367 คน (ร้อยละ 24.9) มีสิทธิการรักษาบัตรทอง 776 คน (ร้อยละ 46.4) โดยเป็นญาติผู้ป่วย 698 คน (ร้อยละ 59.3) ผู้ป่วย 600 คน (ร้อยละ 40.7) ซึ่งเป็นผู้รับบริการในสถานพยาบาลที่อยู่ในสถานะการรับรองชั้น 3 จำนวน 1,218 คน (82.5) และอยู่ในสถานะการรับรองชั้นก้าวหน้า (Advanced HA) จำนวน 258 (17.5)



ผลการสำรวจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.1676\* (ร้อยละ 83.35)

81.52%

### ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานพยาบาลมีการรักษาทางแพทย์ที่ปลอดภัยและปลอดภัยจากวัสดุ/ของเสียอันตราย (82.67%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การจัดแบ่งพื้นที่แผนกบริการ, แผนกรักษา, บริเวณนั่งรอของคนไข้เป็นส่วน สดวกและปลอดภัย (79.21%)

84.30%

### ด้านคุณภาพของบุคลากร

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ แพทย์มีความรู้ความสามารถและมีความรับผิดชอบตามหลักมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ (88.10%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เป็นมิตรและมีความเป็นมืออาชีพ (81.17%)

82.20%

### ด้านกระบวนการรักษา

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การเข้าถึงบริการรักษาที่จำเป็นได้อย่างสะดวกและง่าย (83.79%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ มีการติดตามอาการหลังออกจากสถานพยาบาล (77.95%)

83.40%

### ด้านกระบวนการบริหารงาน

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานพยาบาลมีระบบการจัดการเพื่อป้องกันการติดเชื้อในโรงพยาบาล (84.78%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการขอสถานพยาบาล (78.66%)

85.13%

### ด้านความเชื่อมั่นการบริการ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเชื่อมั่นต่อบุคลากรทางการแพทย์ของสถานพยาบาล (87.02%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกครั้งที่มาใช้บริการ (84.07%)

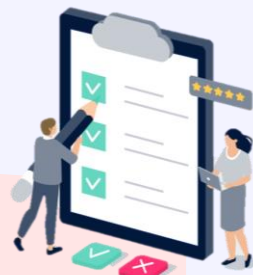
83.55%

### ความไว้วางใจ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ทัศนคติที่ดีต่อสถานพยาบาล (86.21%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ สนับสนุนให้เกิดการแนะนำ/บอกต่อคนอื่น ให้เข้ามาใช้บริการที่สถานพยาบาล (82.01%)

# ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



## 1 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- จัดแบ่งพื้นที่ภายในสถานพยาบาลให้เป็นสัดส่วน สะดวกและปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ เพื่อลดความหนาแน่น ความแออัดระหว่างการรอรับบริการในพื้นที่ต่างๆ เช่น การเพิ่มพื้นที่จุดพักคอยหรือพื้นที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
- การจัดการป้ายแนะนำจุดให้บริการต่างๆ ภายในสถานพยาบาล ให้ผู้รับบริการเข้าใจและสามารถเข้ารับบริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น
- รักษาความสะอาดภายในสถานพยาบาลและบริเวณพื้นที่โดยรอบ เพื่อให้มีความสะอาดอยู่เสมอ

## 2 ด้านกระบวนการรักษา

- การติดตามอาการผู้ป่วยหลังจากออกจากสถานพยาบาล โดยอาจติดตามผ่าน Application หรือโทรศัพท์เพื่อสอบถามอาการ  
ทั้งนี้ สถานพยาบาลอาจใช้เป็นช่องทางในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อีกด้วย
- แนวทางและระบบที่ดีในการจัดคิวนัดหมาย จัดระเบียบผู้ป่วยที่รอรับบริการเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามกำหนดเวลา และมีการดำเนินงานที่เป็นระบบมากขึ้น

## 3 ด้านกระบวนการบริหารงาน

- ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาล ผ่านช่องทางรับความคิดเห็น, สายด่วน, Website, Social Media หรือ Application ของสถานพยาบาล โดยช่องทางเหล่านี้ควรได้รับการประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

# ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนการ เพื่อยกระดับความไว้วางใจของผู้รับบริการ

## 1 การดูแลเอาใจใส่และบริการ

- การมี service Mind

## 2 การดูแลผู้ป่วยโดยไม่เลือกปฏิบัติตามสิทธิ และคิดค่าใช้จ่ายอย่างสมเหตุผล

- ไม่เลือกลักษณะของความเจ็บป่วย
- ผู้ป่วยและญาติได้รับข้อมูลคำแนะนำที่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล/ค่ารักษาพยาบาล ตลอดจนค่าลดหย่อนตามสิทธิที่ผู้ป่วยควรได้รับ และการจ่ายค่ารักษาพยาบาลอย่างสมเหตุผล  
ทั้งนี้ อาจเพิ่มกระบวนการการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยในการเข้าถึงสิทธิการรักษาในรูปแบบต่างๆ ซึ่งอาจมีการปรับปรุงพัฒนาขึ้นใหม่ หรือการออกระเบียบใหม่ ตลอดจนสิทธิการรักษาของผู้ป่วยแต่ละประเภท

## 3 ขั้นตอนการให้บริการ

- นำระบบเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการด้านเอกสารและการให้บริการ เช่น โปรแกรม IQUE, ตู้ KIOSK, ปรับ OPD Card เป็น paperless 100%, และมีระบบการเก็บข้อมูล Personal health record เป็นต้น
- พัฒนาปรับปรุงป้ายบอกทางไปยังแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลให้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เหมาะสมต่อผู้รับบริการรักษาประเภทผู้สูงอายุ
- เพิ่มจำนวนบุคลากรอาสาสมัครในการอำนวยความสะดวกในการนำทางไปยังแผนกต่างๆ
- สร้างระบบการส่งกลับ (Refer back) ผู้ป่วยระยะกลางไปสู่โรงพยาบาลชุมชน เพื่อการให้บริการฟื้นฟูผู้ป่วยในเขตพื้นที่ และติดตามเป็นระยะ
- สร้างความร่วมมือภายในชุมชน ขยายการให้บริการจัดส่งยาโดย อสม. ไปยังที่พักอาศัยของผู้ป่วยมากขึ้น

## 4 สถานที่ให้บริการ

- บริหารจัดการอย่างเป็นระบบด้วยการเร่งขยายพื้นที่รองรับผู้ป่วยให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น และรองรับต่อการรักษาในรูปแบบการแพทย์วิถีใหม่ (New Normal Medical Service)



HA Thailand



HA Thailand



www.ha.or.th



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