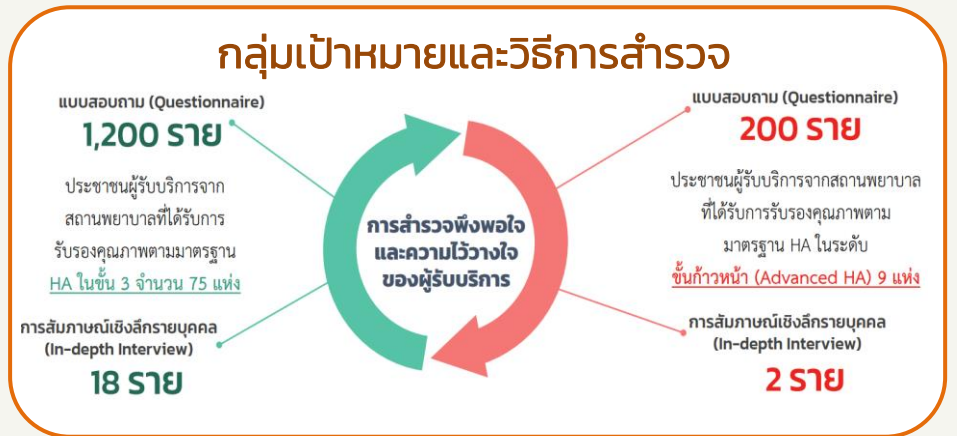




ผลสำรวจ ความพึงพอใจ และ ใจกว้างใจ ของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง คุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี 2565

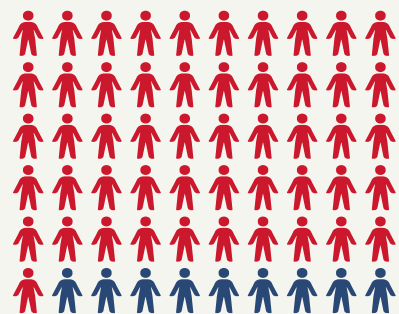
- สรพ. มุ่งหวังเห็นประชาชนที่รับบริการในสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ได้รับความปลอดภัย โดยผู้รับบริการสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพกระบวนการดูแลรักษาพยาบาลเพิ่มขึ้น
- การศึกษาข้อมูลความพึงพอใจและความใจกว้างใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบายการดำเนิ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

กรอบการสำรวจ



*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)

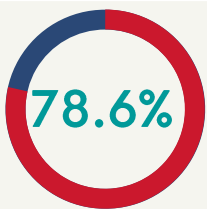
ผลการสำรวจ



การสำรวจความพึงพอใจและความใจกว้างใจของผู้รับบริการ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 1,404 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 778 คน (ร้อยละ 55.41) มีอายุ 31-40 ปี 368 คน (ร้อยละ 26.21) เป็นผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาด้วยสิทธิบัตรทอง 550 คน (ร้อยละ 45.83) โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วย 452 คน (ร้อยละ 37.67) และญาติผู้ป่วย 748 คน (ร้อยละ 62.33)

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและความใจกว้างใจต่อสถานพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 3.9912* (ร้อยละ 79.82)

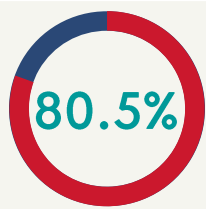
ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจและประเด็นการพัฒนา จำแนกรายด้าน



ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สถานพยาบาลมีความสะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เป็นระเบียบ สบายตา (ร้อยละ 79.25)

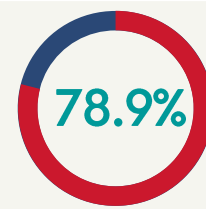
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การจัดแบ่งพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน สะดวก และปลอดภัย (ร้อยละ 76.21)



ด้านคุณภาพของบุคลากร

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ แพทย์มีความรู้ความสามารถตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรมวิชาชีพ (ร้อยละ 83.65)

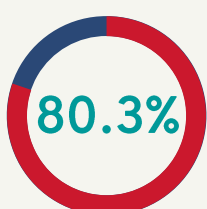
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การให้บริการของบุคลากรที่เป็นมิตร และมีความเป็นมืออาชีพ (ร้อยละ 76.78)



ด้านกระบวนการรักษา/ความเป็นมาตรฐาน

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเข้าถึงบริการการรักษาที่จำเป็นได้อย่างสะดวกและง่าย (ร้อยละ 80.53)

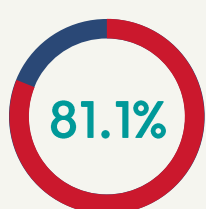
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ ระบบในการจัดคิว และการนัดหมายที่ดี เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 76.75)



ด้านกระบวนการบริหารงาน

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยได้รับการเก็บรักษาและปกปิดเป็นความลับ (ร้อยละ 82.34)

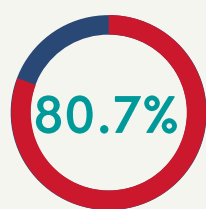
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของสถานพยาบาล (ร้อยละ 77.25)



ด้านความเชื่อมั่นการบริการ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความเชื่อมั่นต่อบุคลากรทางการแพทย์ของสถานพยาบาล (ร้อยละ 82.24)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การสร้างความเชื่อมั่นว่าสถานพยาบาลให้การรักษาและดูแลผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐาน (ร้อยละ 79.90)



ด้านความใจกว้างใจ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ไม่มีความกังวลต่อมาตรฐานการให้บริการเมื่อเข้ารับบริการรักษาที่สถานพยาบาลแห่งนี้ (ร้อยละ 80.85)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ สร้างสถานพยาบาลให้อยู่ในใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการจะเลือกสถานพยาบาลเป็นอันดับแรกเมื่อต้องเข้ารับการรักษาในอนาคต (ร้อยละ 80.48)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อยกระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



1 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

- จัดแบ่งพื้นที่ในสถานพยาบาลเพื่อให้เป็นสัดส่วน สะดวก ปลอดภัยต่อการเข้ารับบริการ เพียงพอกับความต้องการในการใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น เช่น การเพิ่มพื้นที่จุดพักคอยหรือพื้นที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการ, การจัดหาหรือเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ เป็นต้น
- ปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในและพื้นที่โดยรอบสถานพยาบาล ให้มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่ดูอยู่เสมอ
- เพิ่มป้ายแนะนำจุดให้บริการต่างๆ ภายในสถานพยาบาลอย่างเพียงพอและชัดเจน

2 ด้านกระบวนการรักษา

- ติดตามอาการผู้ป่วยและปัญหาอุปสรรคในการดูแลตนเองหลังออกจากสถานพยาบาล อาจติดตามผลการรักษาผ่านทางโทรศัพท์/ทางออนไลน์ เพื่อสอบถามอาการ
- ระบบ/แนวทางในการจัดคิวนัดหมาย และจัดระเบียบผู้ป่วยที่รอรับบริการจากสถานพยาบาลอย่างเป็นระบบมากขึ้น เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามเวลาที่นัดหมาย
- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการในการดูแลรักษาให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3 ด้านกระบวนการบริหารงาน

- ช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาล โดยอาจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะผ่านกล่องรับความคิดเห็น, Call Center, Website, Social Media, Application เป็นต้น โดยช่องทางเหล่านี้ควรได้รับการประชาสัมพันธ์แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อนำผลการสำรวจ/ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานของสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง
- ปรับปรุงกระบวนการติดต่อสอบถามสถานพยาบาลให้ง่ายขึ้น โดยอาจเพิ่มช่องทางในการติดต่อ นอกเหนือจากโทรศัพท์ เช่น LINE, Facebook, Website เป็นต้น
- การเฝ้าระวังอย่างใกล้ชิดเพื่อป้องกันการติดเชื้อภายในสถานพยาบาล

ข้อเสนอแนะเพื่อยกระดับความไว้วางใจของผู้รับบริการ



1 ด้านกระบวนการรักษาและความเป็นมาตรฐาน

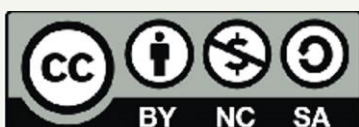
- ติดตามอาการผู้ป่วย และปัญหา อุปสรรคในการดูแลตนเองหลังออกจากสถานพยาบาล โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ นอกจากนี้ สถานพยาบาลควรพัฒนาแพลตฟอร์มสำหรับการนัดหมายเพื่อพบแพทย์ในการรักษาโรค หรือการขอรับปรึกษาจากแพทย์ เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการพบแพทย์ และลดความหนาแน่นในสถานพยาบาล

2 ด้านกระบวนการบริหารงาน

- พัฒนาช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ทั้งในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์
- มีแผนบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับในสภาวะที่ไม่ปลอดภัยของสถานพยาบาล โดยเฉพาะกรณีที่มีการใช้กำลังทำร้ายผู้รับบริการหรือบุคลากรทางการแพทย์

3 ด้านเชื่อมั่นต่อการบริการ

- มีกิจกรรมส่งเสริมและสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกครั้งที่มารับบริการ
- สื่อสารเกี่ยวกับแพทย์จบใหม่ว่ามีศักยภาพในการดูแลรักษาผู้ป่วยที่เป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ



HA Thailand



HA Thailand



www.ha.or.th



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



ผลสำรวจ ความพึงพอใจ และ ใจกว้างใจ ของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง คุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี 2564

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

กรอบการสำรวจ



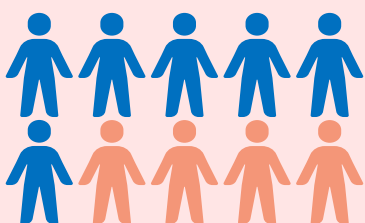
กลุ่มเป้าหมายและวิธีการสำรวจ

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

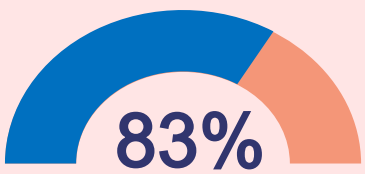
เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อคำถามแบบ Check List, Rating Scale และ Open End สำหรับแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

*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



การสำรวจความพึงพอใจและความใจกว้างใจของผู้รับบริการ 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 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและใจกว้างใจต่อการให้บริการของสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.1676* (ร้อยละ 83.35)

81.52%

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ สถานพยาบาลมีการรักษาทางการแพทย์ที่ปลอดภัยและปลอดภัยจากวัสดุ/ของเสียอันตราย (82.67%)

ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การจัดแบ่งพื้นที่แผนกบริการ, แผนกรักษา, บริเวณนั่งรอของคนไข้เป็นสัดส่วน สะดวกและปลอดภัย (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%)

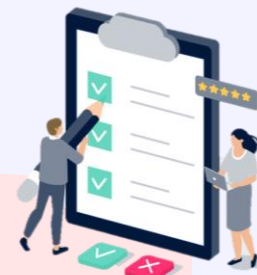
83.55%

ความใจกว้างใจ

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 ผ่านกล่องรับความคิดเห็น, 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



การสำรวจ **ความเชื่อมั่น** ต่อการดำเนินงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

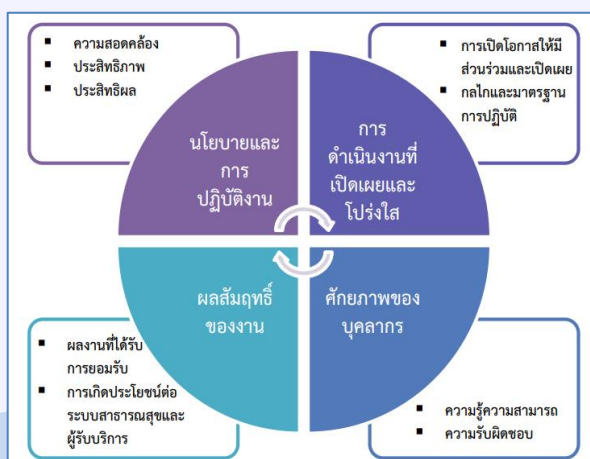
ประจำปี 2565



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. เป็นการสำรวจเพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบาย และการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบัน โดยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

กรอบการสำรวจ

ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ



กลุ่มเป้าหมาย



หน่วยงานด้านการกำกับนโยบาย



หน่วยงานภาคีเครือข่ายด้านวิชาการ, ภาคประชาชน, เครือข่ายอื่นๆ



สถานพยาบาลมาตรฐาน HA ชั้น 3 และชั้นก้าวหน้า (A-HA)

วิธีการสำรวจ

เครื่องมือในการสำรวจ

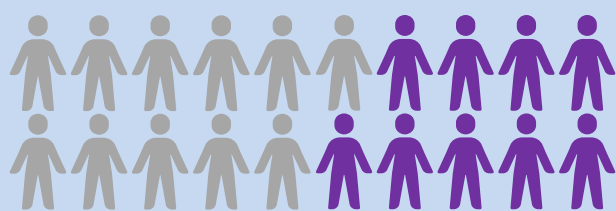
แบบสอบถาม (Questionnaire)

- ข้อคำถามที่มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List)
 - แบบประเมินค่า (Rating Scale)
 - ข้อคำถามปลายเปิด (Open End)
- ##### การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

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

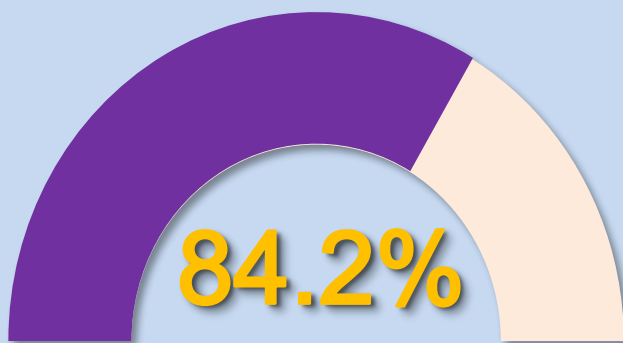


ผลการสำรวจ



การสำรวจความเชื่อมั่นจากสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 1,321 คน จากสถานพยาบาล 584 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 896 คน (ร้อยละ 67.83) เป็นผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของสถานพยาบาล (QMR) จำนวน 543 คน (ร้อยละ 40.42) และเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA ชั้น 3 จำนวน 1,113 คน (ร้อยละ 84.25)

ผลการสำรวจ พบว่า สถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.2104* (ร้อยละ 84.21)

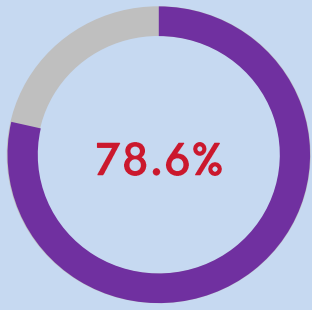


ผลการสำรวจความเชื่อมั่นรายด้าน





ผลการสำรวจระบบสมาชิก (Membership)



การสำรวจระบบสมาชิกที่มีการชำระค่าธรรมเนียม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,260 คน เป็นสมาชิกระบบ THIP จำนวน 408 คน (ร้อยละ 60.27) ส่วนใหญ่คิดว่าค่าธรรมเนียม มีความเหมาะสม จำนวน 356 คน (ร้อยละ 71.49) ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมระบบสมาชิก ด้านองค์ความรู้เรื่องคุณภาพ จำนวน 408 คน (ร้อยละ 61.05) ผลการสำรวจ พบว่า สถานพยาบาลมีความเชื่อมั่นต่อระบบสมาชิกใน**ระดับมาก** มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ **3.1285*** (ร้อยละ 82.91)

*หลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนและแปลผล : 1.00 – 1.50 (เชื่อมั่นน้อยที่สุด), 1.51 – 2.50 (เชื่อมั่นน้อย), 2.51 – 3.50 (เชื่อมั่นมาก), 3.51 – 4.00 (เชื่อมั่นมากที่สุด)



สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สรพ.

การพัฒนาเครื่องมือมาตรฐานและคู่มือที่เข้าใจง่ายและนำไปใช้ได้จริง

- ปรับปรุงเครื่องมือ/ คู่มือที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และตรงประเด็นมากขึ้น โดยยกตัวอย่างให้เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้จริง
- อธิบายเครื่องมือคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของเครื่องมือในภาพรวมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับเข้าใจ นำไปปรับใช้

ช่องทางการสื่อสาร

รับฟังเสียงจากสถานพยาบาล และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้มีความหลากหลาย เพื่อการติดต่อสอบถาม/ เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น เช่น ช่องทางออนไลน์
- ปรับปรุงเรื่องการประสานงานให้มีความรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้น เช่น การตอบกลับที่รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารให้คำแนะนำ และการเขียนรายงาน โดยยกตัวอย่างเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ที่ปรึกษา/พี่เลี้ยงในเขตพื้นที่ของสถานพยาบาล

- ที่ปรึกษา/พี่เลี้ยงมีความเข้าใจบริบทของสถานพยาบาลและเข้าถึงพนักงาน เพื่อให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่นำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

การจัดอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- จัดอบรม/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มสถานพยาบาลที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อให้มีความรู้เข้าใจเครื่องมือมาตรฐานมากขึ้น และพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

- พัฒนาคำก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายหรือข้อสั่งการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน
- พัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน HA ที่ส่งผลให้สถานพยาบาลส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้ดีขึ้น

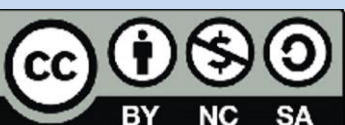
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานด้านการกำกับนโยบาย และหน่วยงานภาคีเครือข่าย

- เพิ่มศักยภาพภายในองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณงานตามจำนวนสถานพยาบาลที่เข้ารับการรับรอง
- สนับสนุนการพัฒนาระบบคุณภาพสถานพยาบาลให้ครบทุกด้าน โดยส่งเสริมให้สถานพยาบาลทำตามมาตรฐาน HA ได้จริง
- เป็นตัวกลางในการแจ้งปัญหาของสถานพยาบาลให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือกระทรวงสาธารณสุขรับทราบ
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยรับฟังความเห็น/ มุมมองจากประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน HA
- สร้างความร่วมมือและรักษาความสัมพันธ์กับ Stakeholders ในทุกกลุ่ม
- ทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม

สถานพยาบาล ชั้น 3 และขั้นก้าวหน้า (Advanced-HA)

- จัดทำคู่มือเพื่ออธิบายมาตรฐาน HA ในแต่ละหมวด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและมีการยกตัวอย่างที่เห็นภาพและขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน
- มีผู้เชี่ยวชาญที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ขึ้นกับบริบทของสถานพยาบาลนั้นๆ
- จัดทำสื่อการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจกระบวนการต่างๆ ในมาตรฐานได้ดียิ่งขึ้น
- ปรับปรุงการติดต่อประสานงานให้เป็นระบบและมีระบบบันทึกความก้าวหน้าของการประสานงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานต้องสามารถ รับงานต่อเนื่องได้



HA Thailand



HA Thailand



www.ha.or.th

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



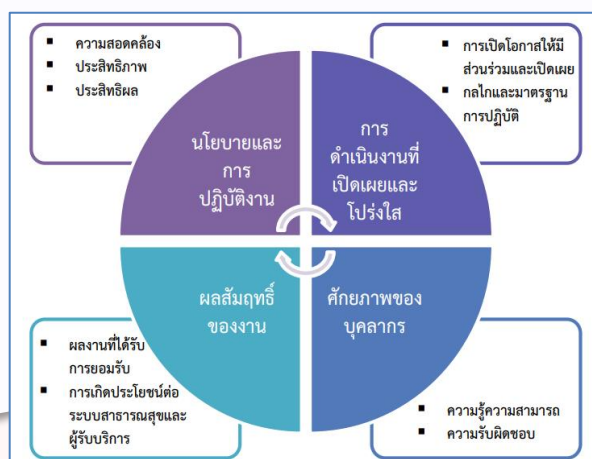
การสำรวจ **ความเชื่อมั่น** ต่อการดำเนินงานของ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปี 2565



การสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. เป็นการสำรวจเพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงนโยบาย และการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลด้วยมาตรฐาน HA ให้มีประสิทธิภาพและเพิ่มความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของสถาบัน โดยเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

กรอบการสำรวจ

ขอบเขตเนื้อหาในการสำรวจ



กลุ่มเป้าหมาย



หน่วยงานด้านการกำกับนโยบาย



หน่วยงานภาคีเครือข่ายด้านวิชาการ, ภาคประชาชน, เครือข่ายอื่นๆ



สถานพยาบาลมาตรฐาน HA ชั้น 3 และชั้นก้าวหน้า (A-HA)

วิธีการสำรวจ

เครื่องมือในการสำรวจ

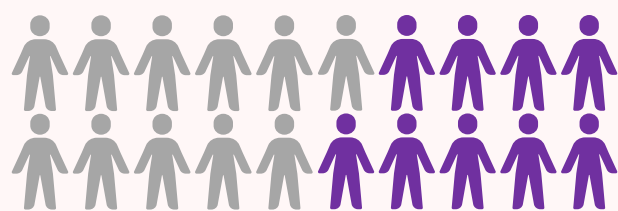
แบบสอบถาม (Questionnaire)

- ข้อคำถามที่มีลักษณะแบบเลือกตอบ (Check List)
 - แบบประเมินค่า (Rating Scale)
 - ข้อคำถามปลายเปิด (Open End)
- #### การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth Interview)

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



ผลการสำรวจ



การสำรวจความเชื่อมั่นจากสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 1,321 คน จากสถานพยาบาล 584 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 896 คน (ร้อยละ 67.83) เป็นผู้รับผิดชอบระบบคุณภาพของสถานพยาบาล (QMR) จำนวน 543 คน (ร้อยละ 40.42) และเป็นสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA ชั้น 3 จำนวน 1,113 คน (ร้อยละ 84.25)

ผลการสำรวจ พบว่า สถานพยาบาลส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของ สรพ. ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.2104* (ร้อยละ 84.21)

84.2%

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นรายด้าน

85.8% นโยบายและการปฏิบัติงาน

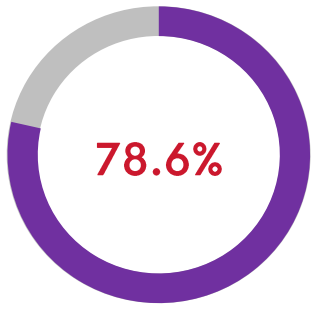
84.7% ผลสัมฤทธิ์ของงาน

83.5% การดำเนินงานที่เปิดเผยและโปร่งใส

79.9% ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ สรพ.



ผลการสำรวจระบบสมาชิก (Membership)



การสำรวจระบบสมาชิกที่มีการชำระค่าธรรมเนียม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,260 คน เป็นสมาชิกระบบ THIP จำนวน 408 คน (ร้อยละ 60.27) ส่วนใหญ่คิดว่าค่าธรรมเนียม มีความเหมาะสม จำนวน 356 คน (ร้อยละ 71.49) ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมระบบสมาชิก ด้านองค์ความรู้เรื่องคุณภาพ จำนวน 408 คน (ร้อยละ 61.05) ผลการสำรวจ พบว่า สถานพยาบาลมีความเชื่อมั่นต่อระบบสมาชิกใน**ระดับมาก** มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ **3.1285*** (ร้อยละ 82.91)

*หลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนและแปลผล : 1.00 – 1.50 (เชื่อมั่นน้อยที่สุด), 1.51 – 2.50 (เชื่อมั่นน้อย), 2.51 – 3.50 (เชื่อมั่นมาก), 3.51 – 4.00 (เชื่อมั่นมากที่สุด)



สิ่งที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของ สรพ.

การพัฒนาเครื่องมือมาตรฐานและคู่มือที่เข้าใจง่ายและนำไปใช้ได้จริง

- ปรับปรุงเครื่องมือ/ คู่มือที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และตรงประเด็นมากขึ้น โดยยกตัวอย่างให้เข้าใจง่าย และนำไปปฏิบัติได้จริง
- อธิบายเครื่องมือคุณภาพ แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมโยงของเครื่องมือในภาพรวมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกระดับเข้าใจ นำไปปรับใช้

ช่องทางการสื่อสาร

รับฟังเสียงจากสถานพยาบาล และการสื่อสารที่เข้าใจง่าย

- เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร ให้มีความหลากหลาย เพื่อการติดต่อสอบถาม/ เข้าถึงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากขึ้น เช่น ช่องทางออนไลน์
- ปรับปรุงเรื่องการประสานงานให้มีความรวดเร็วและชัดเจนมากขึ้น เช่น การตอบกลับที่รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
- ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายในการสื่อสารให้คำแนะนำ และการเขียนรายงาน โดยยกตัวอย่างเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ที่ปรึกษา/พี่เลี้ยงในเขตพื้นที่ของสถานพยาบาล

- ที่ปรึกษา/พี่เลี้ยงมีความเข้าใจบริบทของสถานพยาบาลและเข้าถึงพนักงาน เพื่อให้คำปรึกษาและถ่ายทอดองค์ความรู้ที่นำไปใช้ปฏิบัติได้จริง

การจัดอบรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

- จัดอบรม/ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มสถานพยาบาลที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เพื่อให้มีความรู้เข้าใจเรื่องเครื่องมือมาตรฐานมากขึ้น และพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

- พัฒนาคำก้าวหน้าของงานที่ได้รับมอบหมาย นโยบายหรือข้อสั่งการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน
- พัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน HA ที่ส่งผลให้สถานพยาบาลส่วนใหญ่สามารถรับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานด้านการกำกับนโยบาย และหน่วยงานภาคีเครือข่าย

- เพิ่มศักยภาพภายในองค์กรให้เข้มแข็งมากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณงานตามจำนวนสถานพยาบาลที่เข้ารับการรับรอง
- สนับสนุนการพัฒนาระบบคุณภาพสถานพยาบาลให้ครบทุกด้าน โดยส่งเสริมให้สถานพยาบาลทำตามมาตรฐาน HA ได้จริง
- เป็นตัวกลางในการแจ้งปัญหาของสถานพยาบาลให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือกระทรวงสาธารณสุขรับทราบ
- ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยรับฟังความเห็น/ มุมมองจากประชาชนเกี่ยวกับมาตรฐาน HA
- สร้างความร่วมมือและรักษาความสัมพันธ์กับ Stakeholders ในทุกกลุ่ม
- ทำงานแบบบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อประโยชน์ของประเทศชาติโดยรวม

สถานพยาบาล ชั้น 3 และขั้นก้าวหน้า (Advanced-HA)

- จัดทำคู่มือเพื่ออธิบายมาตรฐาน HA ในแต่ละหมวด โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและมีการยกตัวอย่างที่เห็นภาพและขั้นตอนในการทำงานอย่างชัดเจน
- มีผู้เชี่ยวชาญที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ขึ้นกับบริบทของสถานพยาบาลนั้นๆ
- จัดทำสื่อการเรียนรู้ที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจกระบวนการต่างๆ ในมาตรฐานได้ดียิ่งขึ้น
- ปรับปรุงการติดต่อประสานงานให้เป็นระบบและมีระบบบันทึกความก้าวหน้าของการประสานงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานต้องสามารถ รับงานต่อเนื่องได้

