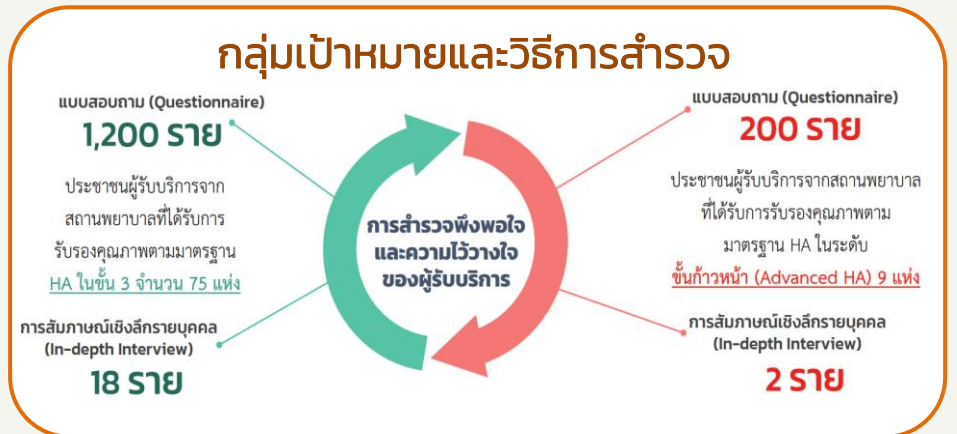




ผลสำรวจ ความพึงพอใจ และ ใจกว้างใจ ของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง คุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี 2565

- 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)

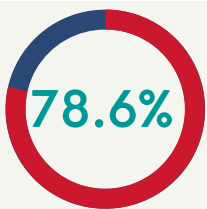
ผลการสำรวจ



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)

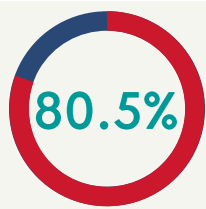
ประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจและประเด็นการพัฒนา จำแนกรายด้าน



ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สถานพยาบาลมีความสะอาดและมีสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เป็นระเบียบ สบายตา (ร้อยละ 79.25)

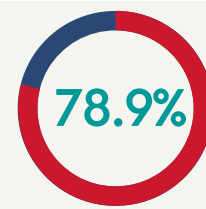
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การจัดแบ่งพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน สะดวก และปลอดภัย (ร้อยละ 76.21)



ด้านคุณภาพของบุคลากร

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ แพทย์มีความรู้ความสามารถตามหลักมาตรฐานวิชาชีพ และจริยธรรมวิชาชีพ (ร้อยละ 83.65)

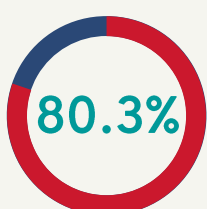
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ การให้บริการของบุคลากรที่เป็นมิตร และมีความเป็นมืออาชีพ (ร้อยละ 76.78)



ด้านกระบวนการรักษา/ความเป็นมาตรฐาน

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเข้าถึงบริการการรักษาที่จำเป็นได้อย่างสะดวกและง่าย (ร้อยละ 80.53)

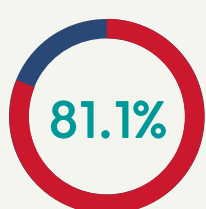
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ ระบบในการจัดคิว และการนัดหมายที่ดี เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาตามกำหนดเวลา (ร้อยละ 76.75)



ด้านกระบวนการบริหารงาน

ประเด็นที่มีผลคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยได้รับการเก็บรักษาและปกปิดเป็นความลับ (ร้อยละ 82.34)

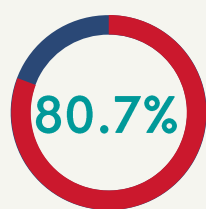
ประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้นคือ ช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะการให้บริการของสถานพยาบาล (ร้อยละ 77.25)



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 ให้มีความสะอาดและมีภูมิทัศน์ที่ดูอยู่สบาย
- 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