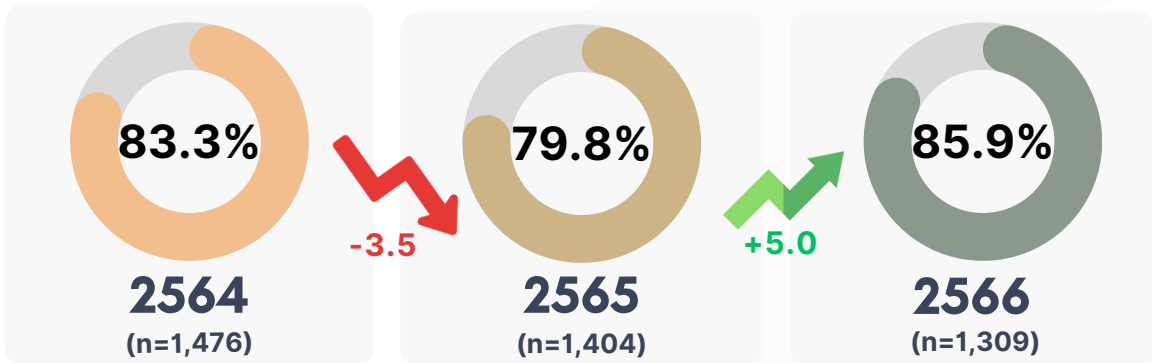


ผลสำรวจความพึงพอใจและไว้วางใจ ของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง คุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี พ.ศ. 2564 - 2566

การประเมินผลความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA หมายความว่ารวมถึงความเชื่อมั่น หรือความมั่นใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลในด้านต่างๆ ซึ่งมีความสำคัญต่อการเกิดความเข้าใจ เต็มใจ ยินยอม ศรัทธา ซึ่งส่งผลต่อการเข้ารับบริการของประชาชน โดยสถานพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพิ่มขึ้นได้

ผลการสำรวจ ภาพรวม



การสำรวจ ปี 2564 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,476 คน จากสถานพยาบาล 85 แห่ง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 24.9) และมีสิทธิการรักษาระเภทบัตรทอง (ร้อยละ 46.4)
ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาลอยู่ใน**ระดับไว้วางใจมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.1676* (ร้อยละ 83.35)

การสำรวจ ปี 2565 มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 1,404 คน จากสถานพยาบาล 86 แห่ง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 26.2) และมีสิทธิการรักษาระเภทบัตรทอง (ร้อยละ 45.8)
ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาลอยู่ใน**ระดับไว้วางใจมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 3.9912* (ร้อยละ 79.82)

การสำรวจ ปี 2566 มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 1,309 คน จากสถานพยาบาล 75 แห่ง โดยส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 32.31) และมีสิทธิการรักษาระเภทบัตรทอง (ร้อยละ 50.42)
ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาลอยู่ใน**ระดับไว้วางใจมากที่สุด** โดยมี ค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 4.2935* (ร้อยละ 85.87)

ผลการสำรวจ รายด้าน

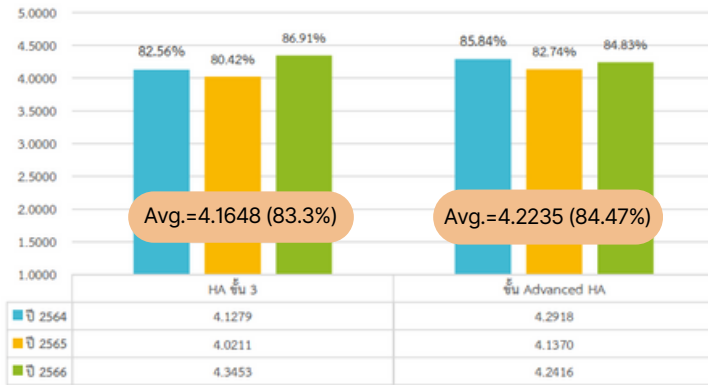


ผลสำรวจ จำแนกรายด้าน ปี 2564 - 2566 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาลมาตรฐาน HA อยู่ใน**ระดับไว้วางใจมาก** โดยมีค่าเฉลี่ยภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 83.55

*หลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนและแปลผล : 1.00 – 1.80 (ไม่ไว้วางใจเลย), 1.81 – 2.60 (ไว้วางใจน้อย), 2.61 – 3.40 (ไว้วางใจ), 3.41 – 4.20 (ไว้วางใจมาก), 4.21 – 5.00 (ไว้วางใจมากที่สุด)



ผลสำรวจความไว้วางใจ ปี 2564 - 2566 จำแนกตามสถานะการรับรองมาตรฐาน HA

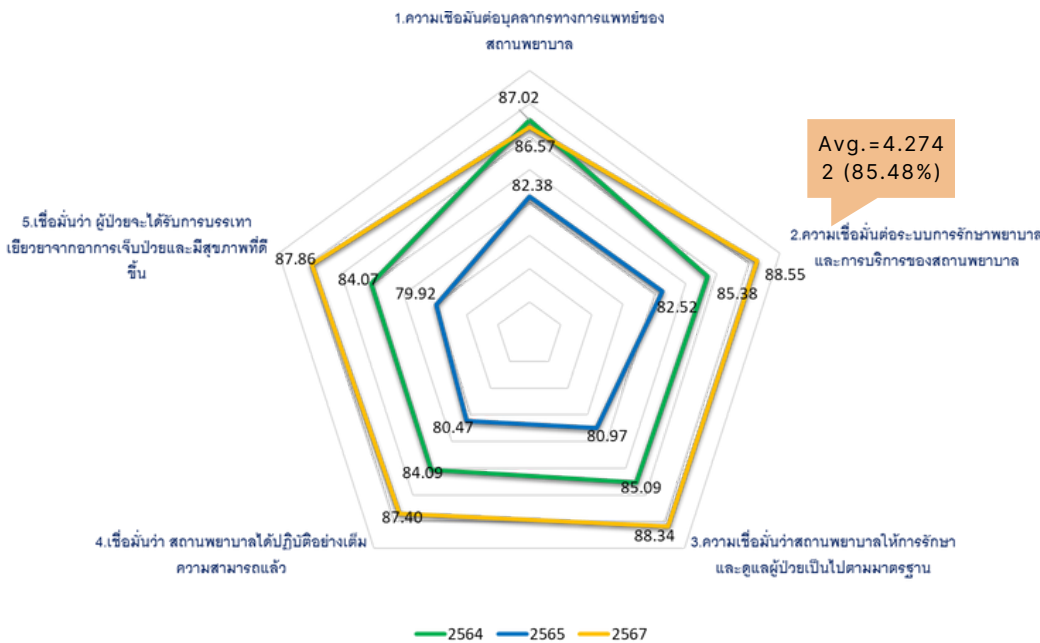


การสำรวจความพึงพอใจและไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ประจำปี 2564 - 2566 จำแนกตามระดับขั้นการรับรอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความไว้วางใจต่อสถานพยาบาลขึ้นก้าวหน้า (A-HA) โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 4.2235* (84.47%)



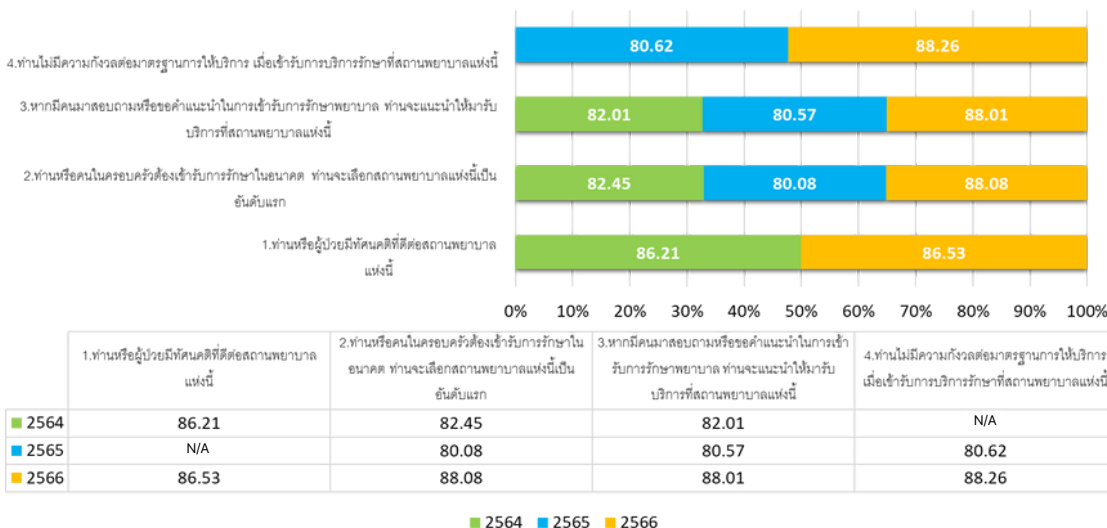
ผลสำรวจด้านความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อการบริการ ปี 2564 - 2566

ด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการ



การสำรวจด้านความเชื่อมั่นต่อการบริการของสถานพยาบาลมาตรฐาน HA ประจำปี 2564 - 2566 พบว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อระบบการรักษาพยาบาลและการบริการ มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 4.2742* (ร้อยละ 85.48)

ด้านความไว้วางใจต่อการบริการ



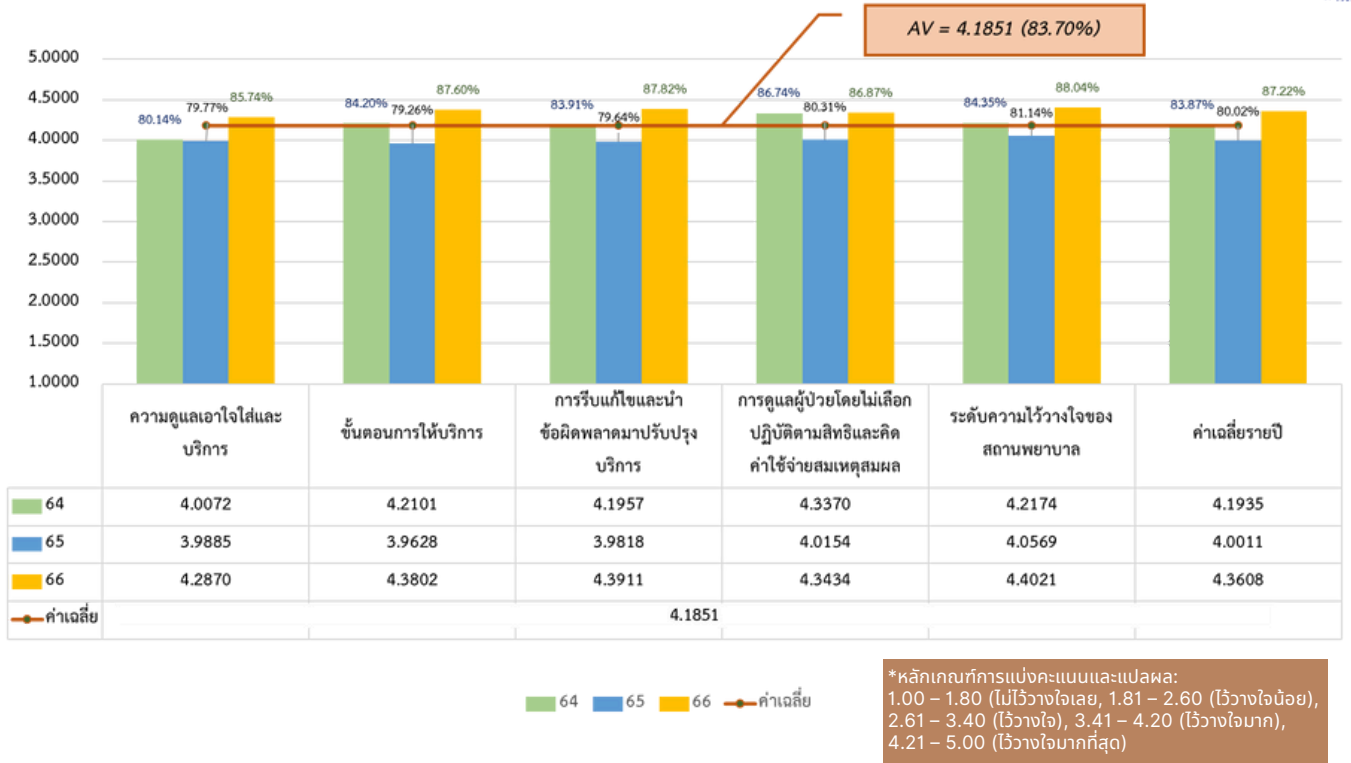
การสำรวจด้านความไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลมาตรฐาน HA ประจำปี 2564 - 2566 พบว่า เมื่อต้องเลือกรับการรักษาในอนาคตจะเป็นอันดับแรก มากที่สุด โดยมี ค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 4.1770* (ร้อยละ 83.54)





ผลสำรวจความไว้วางใจ ปี 2564 - 2566 จำแนกรายด้าน 5 ด้าน

อ้างอิง: กรอบการประเมินของโครงการจัดเก็บข้อมูลด้วยเครื่องมือการประเมินความไว้วางใจที่ประชาชนที่มีต่อโรงพยาบาลของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2564



ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความไว้วางใจโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ใน **ระดับไว้วางใจมาก** มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.1851* (83.70%) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ **ระดับความไว้วางใจของสถานพยาบาล** มีความไว้วางใจมากที่สุด ผลคะแนนที่ระดับ 4.2254* (81.14%) และด้านที่มีความไว้วางใจระดับน้อยที่สุด คือ **ความดูแลเอาใจใส่และบริการ** มีความไว้วางใจ ค่าเฉลี่ยคะแนน อยู่ที่ 4.0942* (81.88%)



ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนากระบวนการ

ด้าน	2564	2565	2566
1. กระบวนการรักษา	<ul style="list-style-type: none"> มีระบบในการจัดคิวและการนัดหมาย 	<ul style="list-style-type: none"> การแนะนำวิธีการดูแลตัวเองหลังกลับจากสถานพยาบาล 	<ul style="list-style-type: none"> แพทย์เข้าตรวจให้ตรงเวลา และต้องการให้นัดตรวจในช่วงเช้า
2. กระบวนการบริหารงาน	<ul style="list-style-type: none"> มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> ให้บริการผู้ป่วยอย่างเท่าเทียม/ไม่ทำให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลบางกลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> การติดต่อสอบถามสถานพยาบาลบางแห่งค่อนข้างยาก โดยเฉพาะทางโทรศัพท์
3. คุณภาพของบุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> การสื่อสารด้วยทริยาและวาจาที่สุภาพ 	<ul style="list-style-type: none"> ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ/ ไม่ใช้สีหน้าที่แสดงออกถึงความไม่พอใจต่อผู้เข้ารับบริการ 	<ul style="list-style-type: none"> สื่อสารด้วยความใจเย็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ป่วยที่เป็นผู้สูงอายุ
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	<ul style="list-style-type: none"> การจัดแบ่งแผนกบริการ แผนกรักษา บริเวณนั่งรอของคนไข้ 	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงพื้นที่ของผู้รับบริการ เช่น พื้นที่พักคอย, ที่นั่งรอตรวจให้เพียงพอลดการยืนรอหรือนั่งพื้น 	<ul style="list-style-type: none"> การจัดแบ่งแผนกบริการ แผนกรักษา บริเวณนั่งรอของคนไข้ ให้เป็นสัดส่วน