



ผลสำรวจ

ความพึงพอใจและไว้วางใจของประชาชน ต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ตามมาตรฐาน HA ประจำปี พ.ศ. 2566

- ปัจจุบัน การให้บริการด้านสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและมีเงื่อนไขที่ซับซ้อนมากขึ้นจากภาวะการณที่มี การเปลี่ยนแปลงอย่างมากทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองกฎหมาย และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการบริการ ร้องเรียน ตลอดจนการประเมินคุณภาพได้มากยิ่งขึ้น
- การสำรวจความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพตาม มาตรฐาน HA เพื่อนำผลการวิจัยเชิงสำรวจมาใช้ประกอบการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น



ผลการสำรวจ



การสำรวจในปี พ.ศ.2566 มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 1,309 คน จากสถานพยาบาล 75 แห่ง โดยส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 853 คน (65.16%) มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 423 คน (32.31%) มีสิทธิการรักษาประเภทบัตรทอง (50.42%) เป็นญาติผู้ป่วย 649 คน (56.53%)

ผลการสำรวจ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาลอยู่ใน**ระดับไว้วางใจมากที่สุด** โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ที่ 4.2935* (ร้อยละ 85.87)



ผลการสำรวจ ตามประเภทการรับรอง



การสำรวจความไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน HA ประจำปี 2566 ชั้น 3 และขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) โดยการเก็บข้อมูลใช้วิธีการลงพื้นที่ เพื่อทำการสัมภาษณ์ผ่านแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1,309 ราย แบ่งเป็น

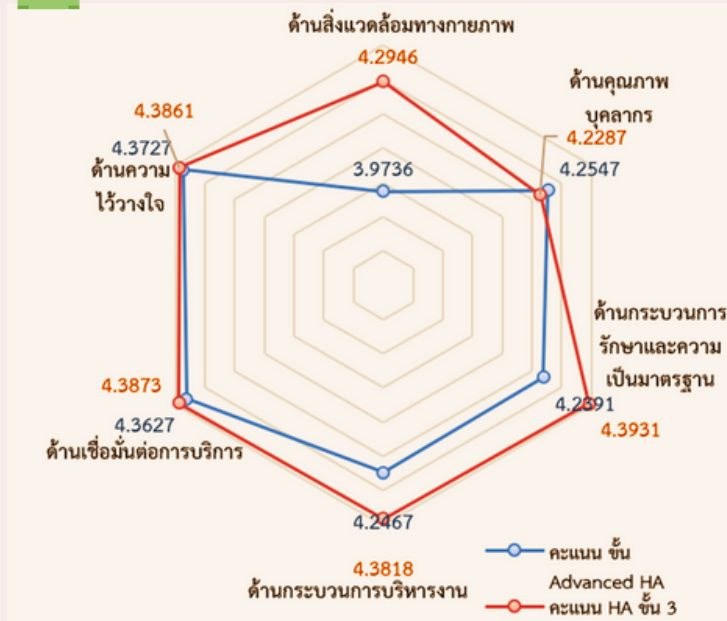
- • ชั้น 3 จำนวน 1,148 ราย (ร้อยละ 87.70)
- • ชั้นก้าวหน้า จำนวน 161 ราย (ร้อยละ 12.30)

ผลการสำรวจ พบว่า ระดับคะแนนความไว้วางใจของประชาชนต่อสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ชั้น 3 ที่ระดับคะแนน 4.3453 ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ในระดับขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ที่ระดับคะแนน 4.2416

*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)



ผลการสำรวจ รายนาม



สถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HA ชั้น 3 และขึ้นท้าวหน้า มีระดับคะแนนความไว้วางใจของประชาชนใกล้เคียงกันเกือบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านความไว้วางใจ ด้านคุณภาพของบุคลากร และด้านเชื่อมั่นต่อการบริการ

ส่วนด้านที่ค่อนข้างมีความแตกต่างกันของระดับคะแนนความไว้วางใจของประชาชน ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านกระบวนการรักษาและความเป็นมาตรฐาน และด้านกระบวนการบริหารงาน ซึ่งสถานพยาบาลที่ได้รับการรับรอง HA ชั้น 3 มีคะแนนสูงกว่า ขึ้นท้าวหน้า



ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพระบบบริการ

ชั้น 3 (มาตรฐาน)

ด้านบุคลากร:

- ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร
- มีการประเมินความพร้อมในการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเป็นรายบุคคล

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ:

- ควรปรับปรุงและแบ่งแผนกบริการ แผนกรักษา ให้เป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสมเพียงพอ
- การรักษาความสะอาดภายในสถานพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ (โดยเฉพาะบริเวณห้องสุขา)

ด้านกระบวนการบริหารงาน:

- ควรให้บริการผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการให้บริการ
- ควรมีมาตรการป้องกันและ ลดความเสี่ยง

ชั้นท้าวหน้า

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ:

- การรักษาความสะอาดภายในสถานพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ (โดยเฉพาะบริเวณห้องสุขา)
- การจัดแบ่งพื้นที่ในสถานพยาบาล เพื่อให้เป็นสัดส่วน สะดวกปลอดภัย

ด้านกระบวนการรักษาและความเป็นมาตรฐาน:

- ระบบในการจัดคิวและการนัดหมาย
- การติดตามอาการผู้ป่วยหลังออกจากสถานพยาบาล

ด้านกระบวนการบริหารงาน:

- มีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสถานพยาบาล
- ควรมีมาตรการป้องกันและ ลดความเสี่ยง

ประเด็นคุณภาพการบริการที่ควรรักษาระดับมาตรฐานเดิมให้คงอยู่ต่อไป

เพื่อส่งมอบการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพแก่ผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการแนะนำ/บอกต่อ รวมถึงการสร้างสถานพยาบาลให้อยู่ในใจของผู้รับบริการจนกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต **ได้แก่**

- **ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ:** การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมในการรักษาและวินิจฉัยใช้ตลอดเวลา
- **ด้านคุณภาพของบุคลากร:** การให้การรักษาที่ดีตามหลักมาตรฐานวิชาชีพและจริยธรรมวิชาชีพ และมีความเป็นกัลยาณมิตรต่อผู้รับบริการ
- **ด้านกระบวนการรักษาและความเป็นมาตรฐาน:** การให้บริการการรักษาค่าครอบคลุมอาการเจ็บป่วย เช่น การป้องกันอาการเจ็บป่วยการผ่าตัด การตรวจคัดกรอง การประเมินรักษาโรค เป็นต้น
- **ด้านกระบวนการบริหารงาน:** การปกปิดข้อมูลความเจ็บป่วยและข้อมูลการรักษาของผู้ป่วยจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ