

# ความคิดเห็นของประชาชนต่อการรับบริการจากสถานพยาบาล

โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม



สำนักงานสถิติแห่งชาติ

- การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากสถานพยาบาล ใช้วิธีการสำรวจด้วยตัวอย่างแบบ Stratified Three - stage Sampling โดยการสัมภาษณ์สมาชิกในครัวเรือนที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ครัวเรือนละ 1 ราย ในระหว่างวันที่ **22 เมษายน - 15 พฤษภาคม 2567**
- เพื่อนำผลมาใช้ประกอบการพิจารณา ปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) สถานพยาบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

## ผลการสำรวจ

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ราย)

# 6,970

การสำรวจฯ มีผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 6,970 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (50.8%) และมีอายุ 50-59 ปี (21.1%)

- 84.3% มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- 23.7% มีอาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- 37.1% มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท



**77%** เข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล (สว.รัฐบาล สว.เอกชน สว.สต.) เมื่อเจ็บป่วยหรือไม่สบาย

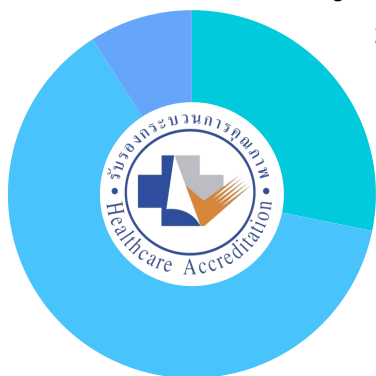
**58%** ตัดสินใจเข้ารับบริการอย่างต่อเนื่อง จากความ **ใกล้บ้าน**

**55%** ต้องการได้รับการดูแลโดยบุคลากรวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถ

## การรู้จัก/เคยได้ยิน การรับรองคุณภาพสถานพยาบาลของโรงพยาบาล HA

ไม่แน่ใจ  
9.1%

รู้จัก/เคยได้ยิน  
28.2%



ไม่รู้จัก/ไม่เคยได้ยิน  
62.7%

ประชาชน **28.2%** ระบุว่ารู้จัก/เคยได้ยิน การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA)

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ ภาคใต้รู้จัก/เคยได้ยินมากที่สุด

	รู้จัก	ไม่รู้จัก	ไม่แน่ใจ
กรุงเทพมหานคร	28.2%	65.5%	6.3%
กลาง	27.9%	64.0%	8.1%
ใต้	30.8%	59.7%	9.5%
ใต้ชายแดน	27.6%	68.3%	4.1%
ตะวันออก	25.0%	62.1%	12.9%
ตะวันออกเฉียงเหนือ	31.7%	56.2%	12.1%
เหนือ	23.5%	69.9%	6.6%



HA Thailand

HA Thailand

www.ha.or.th

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เลขที่ 88/39 อาคารสุภาพแห่งชาติ ชั้น 5 ซอย 6 บริเวณกระทรวงสาธารณสุข ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 11000

# 5

## ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง



ประชาชนในกรุงเทพมหานครและภาคกลาง ตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง อันดับแรก คือ **มีสิทธิการรักษา** ขณะที่ภาคอื่น ระบุว่า **ใกล้บ้าน** ทั้งนี้ **การรับรองคุณภาพจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ** เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการจากสถานพยาบาล **6.8%** จากประชากรทั้งหมด โดยส่วนใหญ่มีอายุ 20-29 ปี (8.6%) จบการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา/ปวช. (12.7%) เป็นข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (10.0%) และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท (8.0%)

## ความต้องการได้รับบริการของประชาชนจากสถานพยาบาล



- 55.4% การดูแลโดยบุคลากรวิชาชีพที่มีความรู้ความสามารถ
- 54.5% การให้บริการที่รวดเร็ว
- 50.9% การบริการที่ยืดหยุ่นแฉ่มใส
- 40.0% การดูแลรักษาได้อย่างถูกต้องปลอดภัย และไม่มีภาวะแทรกซ้อน
- 35.7% ให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย

**ข้อสรุป:** ประชาชนให้ความสำคัญกับการรักษาที่เป็นมืออาชีพและการบริการที่รวดเร็ว การยกระดับความพึงพอใจของประชาชนจึงต้องคำนึงถึงคุณภาพและประสิทธิภาพของบริการสุขภาพเป็นสำคัญ

## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- ส่งเสริมการอบรมและพัฒนากฎของบุคลากรทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องในด้านที่มีความสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วย เช่น ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ และการสื่อสารกับผู้ป่วย
- ปรับปรุงกระบวนการให้บริการทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพและลดระยะเวลาการรอคอยของผู้ป่วย
- เสริมสร้างมาตรฐานการรักษาและความปลอดภัยของผู้ป่วย โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น
- จัดหาและปรับปรุงอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการวินิจฉัยและการรักษาที่แม่นยำ

หมายเหตุ: สถานพยาบาล หมายถึง สถานที่ที่มีเตียงรับคนไข้ ซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม การประกอบโรคศิลปะ หรือซึ่งจัดไว้ เพื่อการประกอบ การกิจการอื่นด้วยการผ่าตัด ฉีดยา หรือด้วยการใช้กรรมวิธีอื่น ซึ่งเป็นกรรมวิธีการประกอบโรคศิลปะ เช่น โรงพยาบาลรัฐบาล โรงพยาบาลเอกชน รวมถึงสถานพยาบาลที่จัดตั้งขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (สว.สต.)

# แผนการปรับปรุงเพื่อเพิ่มการรับรู้เกี่ยวกับ การรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (HA)

## ผล การรับรู้

มีความแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางเศรษฐกิจและการศึกษา

**56.0%** จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า  
รองลงมาคือ ปวส./ปวท./อนุปริญญา รู้จัก/เคยได้ยิน 39.9%

**59.9%** มีอาชีพข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา รู้จัก/เคยได้ยิน 37.6%

**38.5%** มีรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาท  
รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท รู้จัก/เคยได้ยิน 29.1%

**ข้อสรุป:** ประชาชนที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และมีอาชีพข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งตัดสินใจเข้ารับบริการในสถานพยาบาลจาก **การรับรองคุณภาพจากองค์กรที่น่าเชื่อถือ** เป็นปัจจัยสำคัญ (11.2% และ 10.0% ตามลำดับ)

## การปรับปรุง

ควรมีกลยุทธ์การสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า  
ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงข้อมูลการรับรองคุณภาพและบริการสุขภาพได้อย่างเท่าเทียม ดังนี้



### การณรงค์ประชาสัมพันธ์เชิงรุก

- **เพิ่มการใช้สื่อสาธารณะ:** ใช้สื่อสาธารณะ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และโซเชียลมีเดีย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ HA ในรูปแบบที่เข้าถึงได้ง่ายและเข้าใจได้ง่าย
- **สร้างสรรค์เนื้อหาที่ดึงดูด:** ผลิตเนื้อหาวิดีโอ แอนิเมชัน หรืออินโฟกราฟิกที่อธิบายเกี่ยวกับประโยชน์และความสำคัญของการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล

### การจัดกิจกรรมชุมชน

- **การจัดสัมมนาและเวิร์กช็อป:** จัดกิจกรรมในชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับ HA และรับฟัง ข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่
- **การเข้าถึงพื้นที่ห่างไกล:** พิจารณาการจัดกิจกรรมหรือแคมเปญพิเศษ ในพื้นที่ที่มีการรับรู้ต่ำ เช่น ภาคเหนือ เพื่อกระตุ้นความตระหนัก



### การจัดกิจกรรมชุมชน



- **อบรมเจ้าหน้าที่สุขภาพ:** จัดอบรมให้กับบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล เพื่อให้พวกเขาสามารถสื่อสารและให้ข้อมูลเกี่ยวกับ HA ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- **สร้างเครือข่ายบุคลากรสื่อสาร:** ตั้งทีมงานหรือบุคลากรที่รับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ HA ภายในโรงพยาบาลและสถานพยาบาล

### การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร

- **แอปพลิเคชันและเว็บไซต์:** พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับ HA และ ตอบคำถามของประชาชนได้แบบเรียลไทม์
- **การใช้ QR Code:** ติด QR Code ในสถานพยาบาลต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถสแกนและ รับข้อมูลเกี่ยวกับ HA ได้ทันที



### การประเมินและปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง:

- **การวัดผลลัพธ์:** ทำการประเมินผลของแคมเปญประชาสัมพันธ์และกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานในระยะยาว
- **การฟังเสียงประชาชน:** รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับแผนการสื่อสารให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

