



HAI TRUST DASHBOARD

คู่มือแนะนำการใช้งานเบื้องต้น
ระบบแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจ
และความไว้วางใจของประชาชน
ต่อสถานพยาบาลที่ผ่านการรับรอง
คุณภาพและมาตรฐาน HA

(สำหรับสถานพยาบาล)

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ระบบแสดงผลข้อมูล HAI Trust Dashboard คืออะไร

Dashboard Trust คือ แพลตฟอร์มแสดงผลผลการสำรวจที่ได้จากการรวบรวมข้อมูล โดยใช้หลักการสำรวจทางสถิติ และใช้แบบสอบถาม (questionnaire) และโครงการวิจัยที่ผ่านการรับรองจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์จากสถาบันพัฒนาการคุ้มครองการวิจัยในมนุษย์ (สคม.) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์ม จากการรวบรวมข้อมูลศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาล รวมถึงดำเนินการเผยแพร่องค์ความรู้ และการให้บริการ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์เกี่ยวกับการประเมิน การพัฒนาและการรับรองคุณภาพ ของสถานพยาบาล เพื่อนำผลการสำรวจมาทบทวนการดำเนินงานและใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล ที่สถาบันดำเนินการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ประโยชน์จากข้อมูลให้เกิดผลลัพธ์ในด้าน “ความไว้วางใจ” ของประชาชนต่อสถานพยาบาลมาตรฐาน HA เพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการสะท้อนสิ่งที่ได้รับการรับบริการ และได้ให้ข้อเสนอแนะที่อาจเป็นประโยชน์การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวัดระดับความไว้วางใจของประชาชนที่มีต่อสถานพยาบาลมาตรฐาน HA
2. เพื่อพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มมาส่งเสริมการนำข้อมูลเชิงสำรวจไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาระบบงานบริการ และยกระดับคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลมาตรฐาน HA ให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจและไว้วางใจต่อสถานพยาบาล

ลักษณะทั่วไปของระบบ

1. เป็นลักษณะ Software ที่มีการพัฒนาขึ้นเป็น Web-Application
2. เข้าใช้งานได้ผ่าน Web browser
3. เข้าถึงการใช้งานผ่านการเชื่อมต่อ Online ระบบ Internet
4. รองรับการใช้งานอุปกรณ์ Notebook ,PC ,Smartphone ,iPad
5. สามารถ Login โดยใช้ Username password ของแต่ละสถานพยาบาล ซึ่งจะแสดงข้อมูลเฉพาะของสถานพยาบาลเท่านั้น

ขั้นตอนการรับสิทธิ์เข้าใช้งาน และยืนยันเข้าใช้งาน

1. ยืนยันเข้าร่วมโครงการ

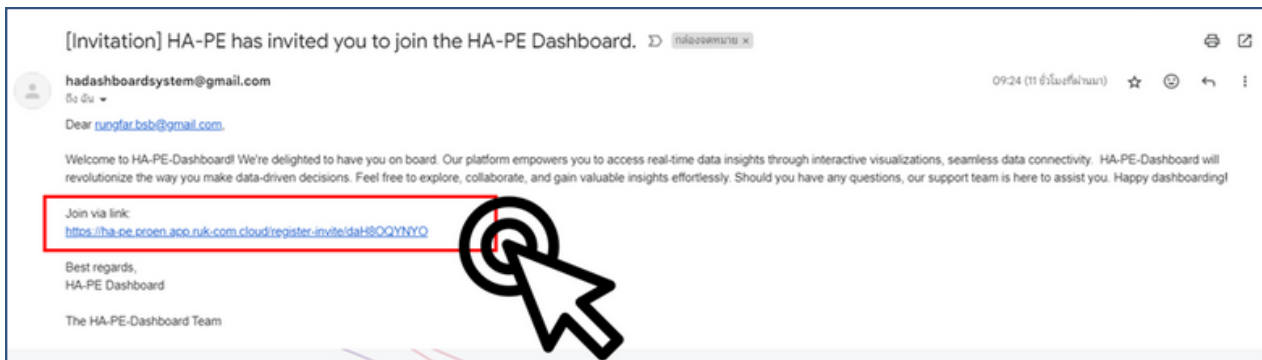
สถานพยาบาล ได้รับทราบวัตถุประสงค์ของโครงการ และมีความประสงค์ที่จะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ลงทะเบียนผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ (MS form) และเป็นสถานพยาบาลนำร่องพัฒนาระบบ HAI Trust Dashboard

2. รับสิทธิ์และลงทะเบียนผู้ใช้งานระบบ

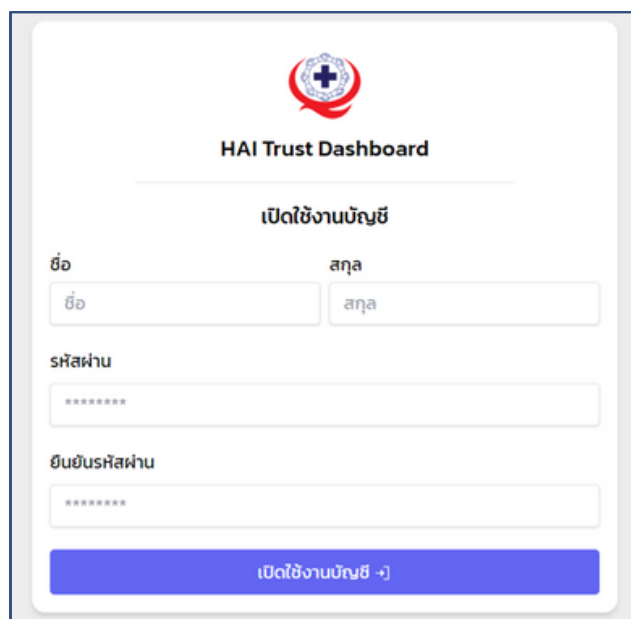
สถานพยาบาลนำร่องพัฒนาระบบ HAI Trust Dashboard จะได้รับเมลยืนยันสิทธิ์ผู้ใช้งาน สำหรับเข้าใช้งานทาง Mail ที่ได้ทำการลงทะเบียนไว้กับสถาบัน โดยดำเนินการดังนี้

2.1 คลิก Link เพื่อ Join via link จากอีเมล hadashboardsystem@gmail.com ภายใน 15 วันหลังจากได้รับเมลล์

หมายเหตุ: กรณีไม่พบอีเมลในกล่องข้อความ ให้ตรวจสอบที่อีเมลขยะ



2.2 กรอกข้อมูลและตั้งรหัสผ่านสำหรับใช้งาน คลิก “เปิดบัญชีใช้งาน”



คำแนะนำ

- ชื่อ-สกุล เป็นภาษาอังกฤษ
- รหัสผ่านมีความยาวมากกว่า 8 ตัว

รหัสผ่านต้องประกอบด้วย

- ตัวอักษรพิมพ์เล็ก
- ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่
- ตัวเลข
- อักขระพิเศษ
- ไม่มีช่องว่าง
- มีความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษร

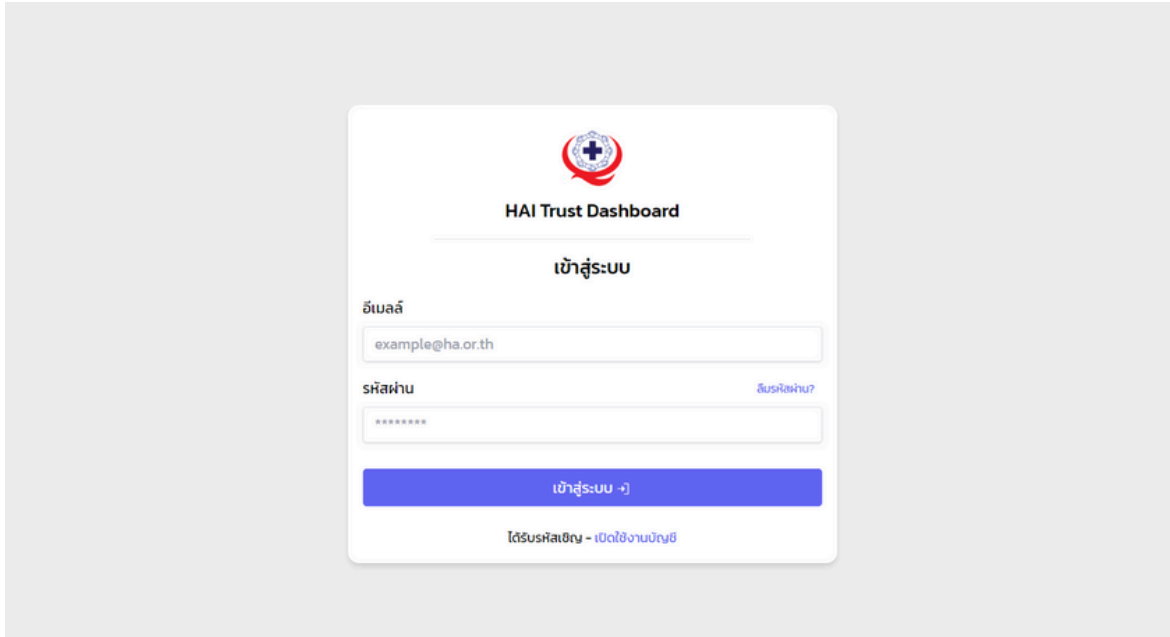
2.3 หลังจากลงทะเบียนผู้ใช้งานเสร็จระบบจะกลับมาที่หน้า Login เพื่อให้กรอก Username Password เข้าใช้งาน

ขั้นตอนการเข้าใช้งาน

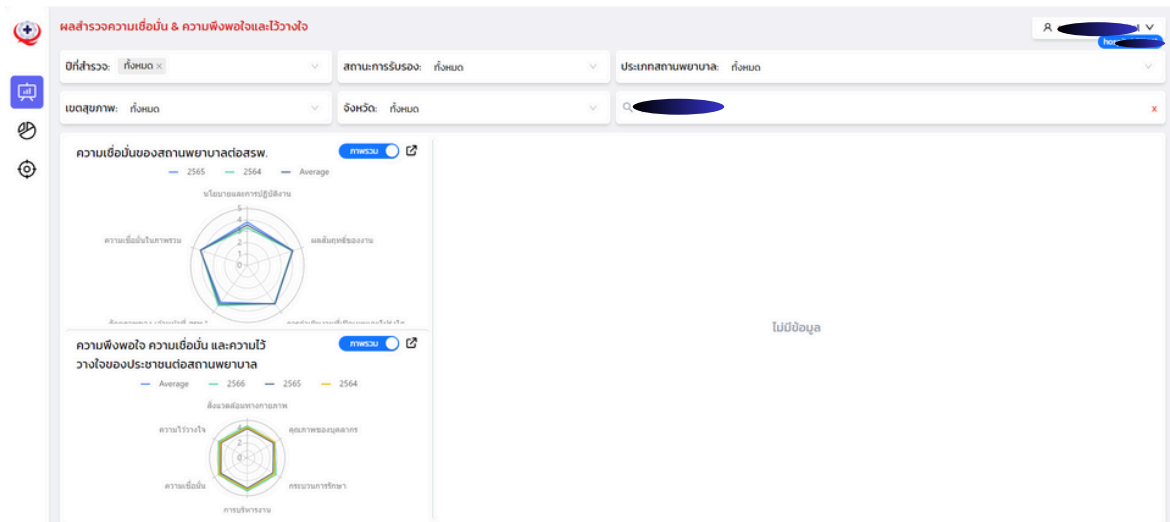
1. เข้าใช้งานระบบ

สถานพยาบาล เข้าใช้งานระบบ Dashboard Trust ผ่านเว็บไซต์ <https://ha-pe.proen.app.ruk-com.cloud/> ดังนี้

- Login ด้วย e-Mail และ Password



- ระบบ จะนำเข้าสู่หน้าแรกหลังจาก Login อัตโนมัติ



2. การแสดงผลการทำงานบนระบบ HAI Trust Dashboard และการอ่านค่าเบื้องต้น

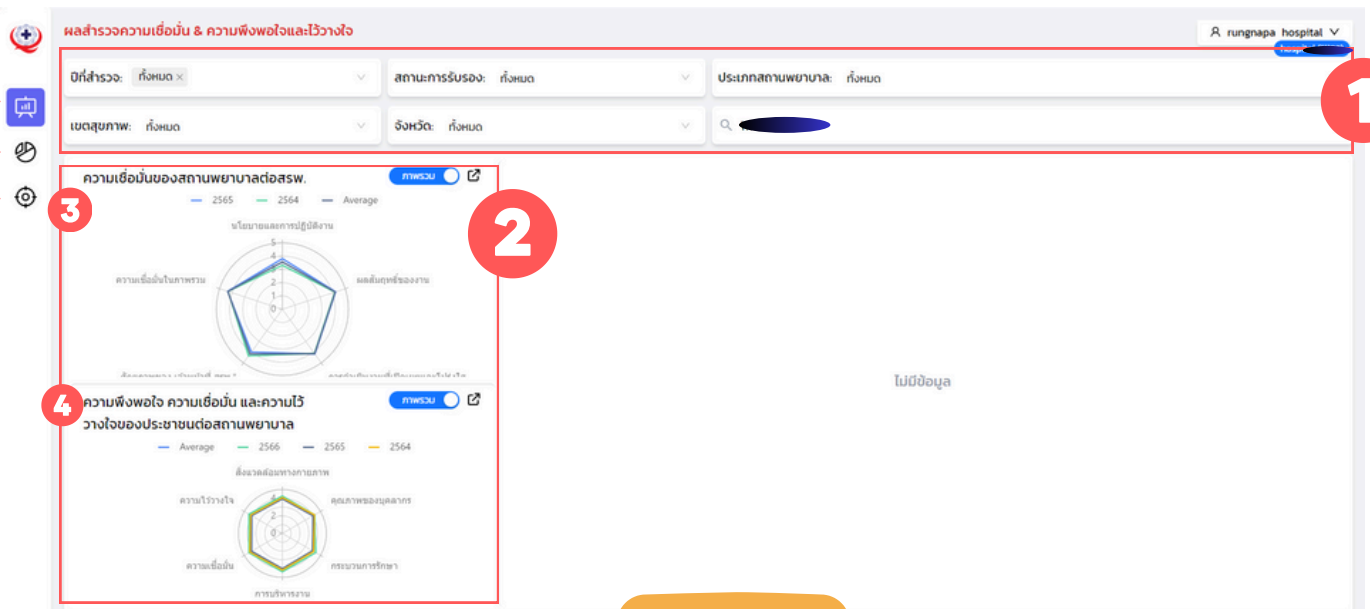
มีการใช้งานหลักอยู่ 3 หน้า ได้แก่

- หน้าจอการแสดงผลภาพรวมของผลการสำรวจความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ
- หน้าจอการแสดงผลการสำรวจความเชื่อมั่น
- หน้าจอการแสดงผลของผลสำรวจความพึงพอใจและความไว้วางใจ

• หน้าจอการแสดงผลภาพรวมของผลการสำรวจความเชื่อมั่น และความพึงพอใจ

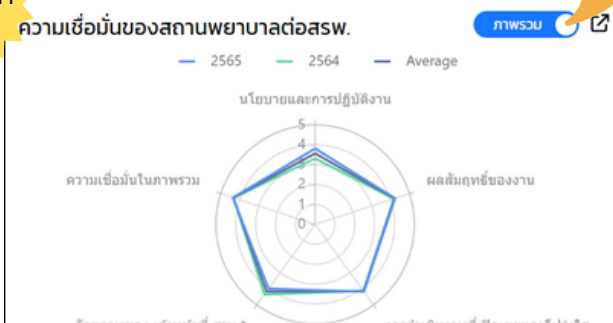
มีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ตัวเลือกและช่องค้นหาข้อมูล
2. กราฟเรดาร์แสดงผลข้อมูล
3. ตารางแสดงรายชื่อโรงพยาบาล พร้อมคะแนนการสำรวจ



การอ่านค่า

3



กดเปิดภาพรวม กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบเป็น กราฟแท่ง

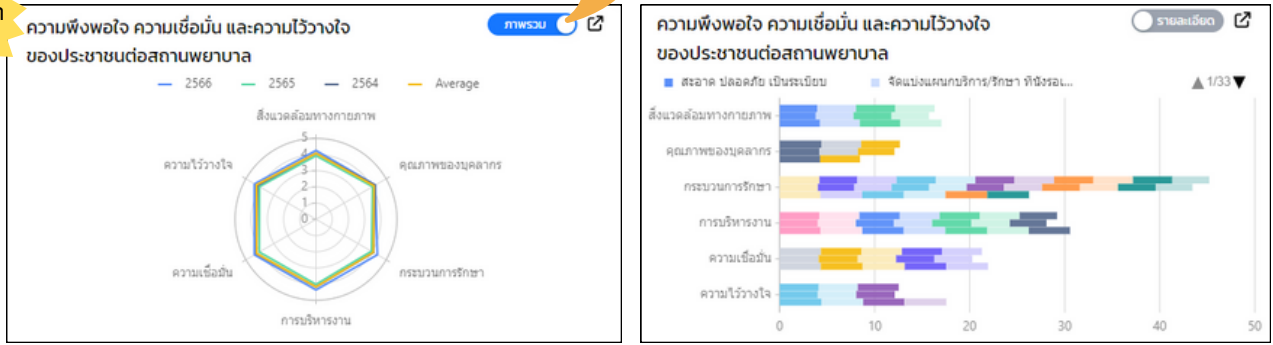


กราฟเรดาร์และกราฟแท่ง จะแสดงผลข้อมูลการสำรวจตามกรอบการวิจัย Public Trust in Government ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถาบัน โดยจำแนกออกเป็นรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ 1) นโยบายและการปฏิบัติงาน 2) ผลสัมฤทธิ์ของงาน 3) การดำเนินงานที่เปิดเผยโปร่งใส 4) ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ สรพ. และ 5) ความเชื่อมั่นในภาพรวม แสดงค่าเป็นระดับคะแนน 1-5 คะแนน*

* 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)

กดปิด “ภาพรวม” กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบเป็น **กราฟแท่ง**



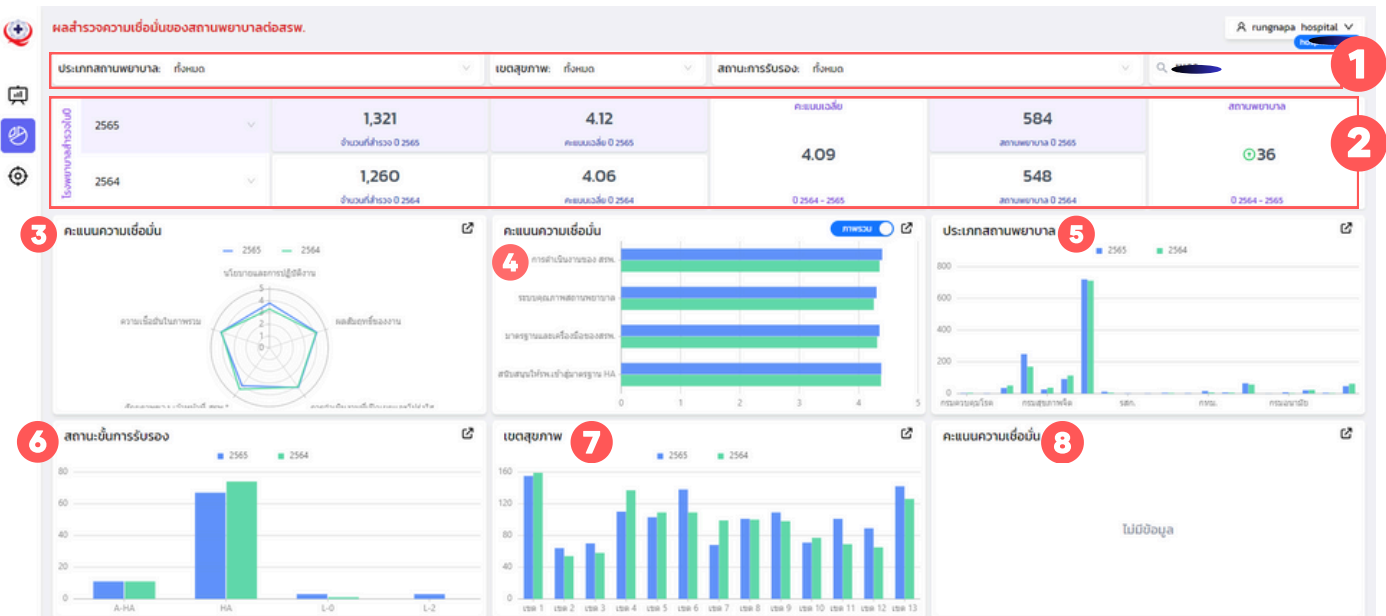
กราฟเรดาร์และกราฟแท่ง จะแสดงผลข้อมูลการสำรวจตามกรอบการวิจัย ที่ประยุกต์กรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL Model ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ และความเชื่อมโยงของปัจจัยตามกรอบแนวคิด SERVQUAL กับประเด็นการสำรวจพึงพอใจและความไว้วางใจฯ โดยจำแนกออกเป็นรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ 1) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 2) คุณภาพของบุคลากร 3) กระบวนการรักษา 4) กระบวนการบริหารงาน 5) ความเชื่อมั่นการบริการ และ 6) ความไว้วางใจ แสดงค่าเป็นระดับคะแนน 1-5 คะแนน*

* หลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนและแปลผล :

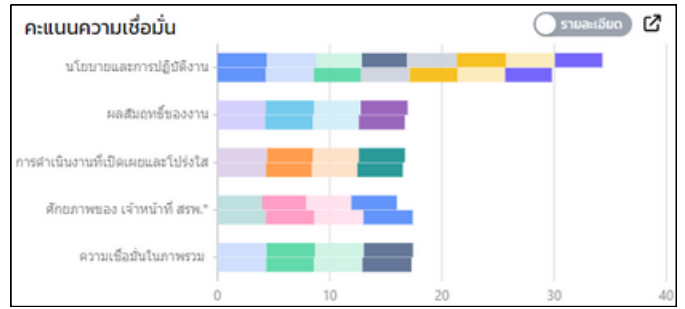
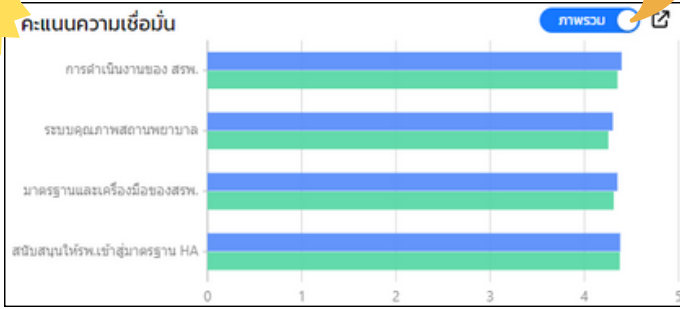
1.00 – 1.80 (น้อยที่สุด), 1.81 – 2.60 (น้อย), 2.61 – 3.40 (ปานกลาง), 3.41 – 4.20 (มาก), 4.21 – 5.00 (มากที่สุด)

• หน้าจอการแสดงผลสำรวจความเชื่อมั่น มีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ตัวเลือกและช่องค้นหาข้อมูล
2. ส่วนแสดงผลสรุปรายปีที่เลือก
3. กราฟเรดาร์ แสดงผลสรุปคะแนนความเชื่อมั่น
4. กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนนความเชื่อมั่น พร้อมทั้ง รายละเอียดคะแนนย่อย โดยแบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก และซ้อนกันตามหัวข้อของความเชื่อมั่น
5. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามประเภทสถานพยาบาล โดยแบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก
6. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามสถานะการรับรอง โดย แบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก
7. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามเขตสุขภาพ โดยแบ่งกลุ่ม ตามปีที่เลือก
8. ตารางแสดงรายละเอียดโรงพยาบาล พร้อมทั้งบอกคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละปีตามปีที่เลือก

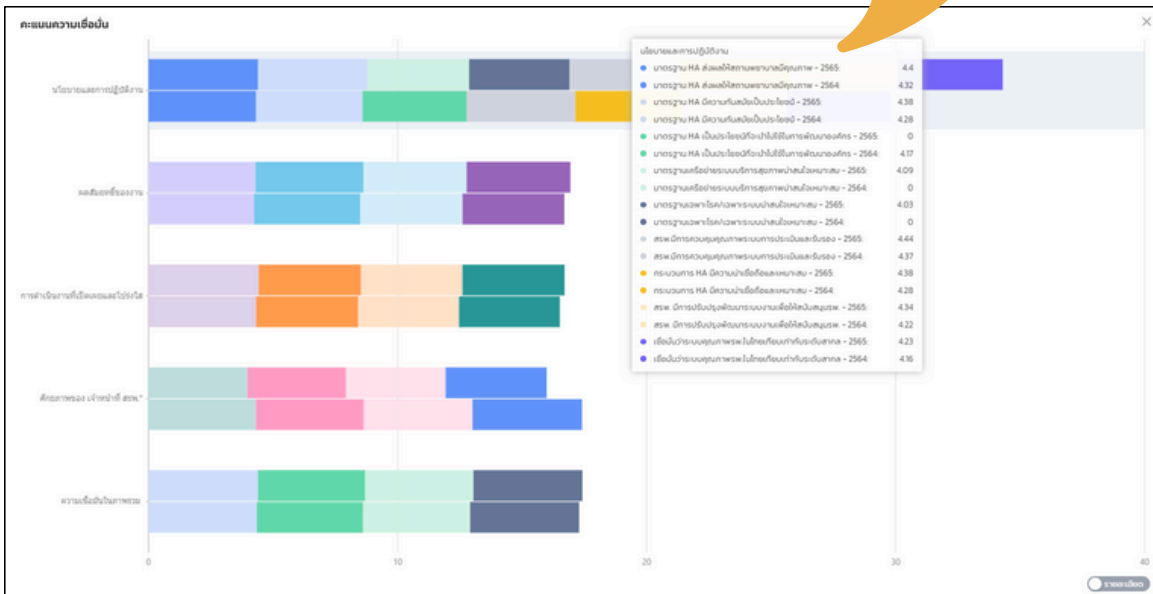


กดปิด "ภาพรวม" กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบ และแสดงข้อมูลละเอียดขึ้น ตามข้อความ



กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนนความเชื่อมั่น ตามปีที่เลือก เมื่อกดปิด "ภาพรวม" กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบ และแสดงข้อมูลละเอียดขึ้น เป็นรายละเอียดข้อความในแต่ละประเด็น

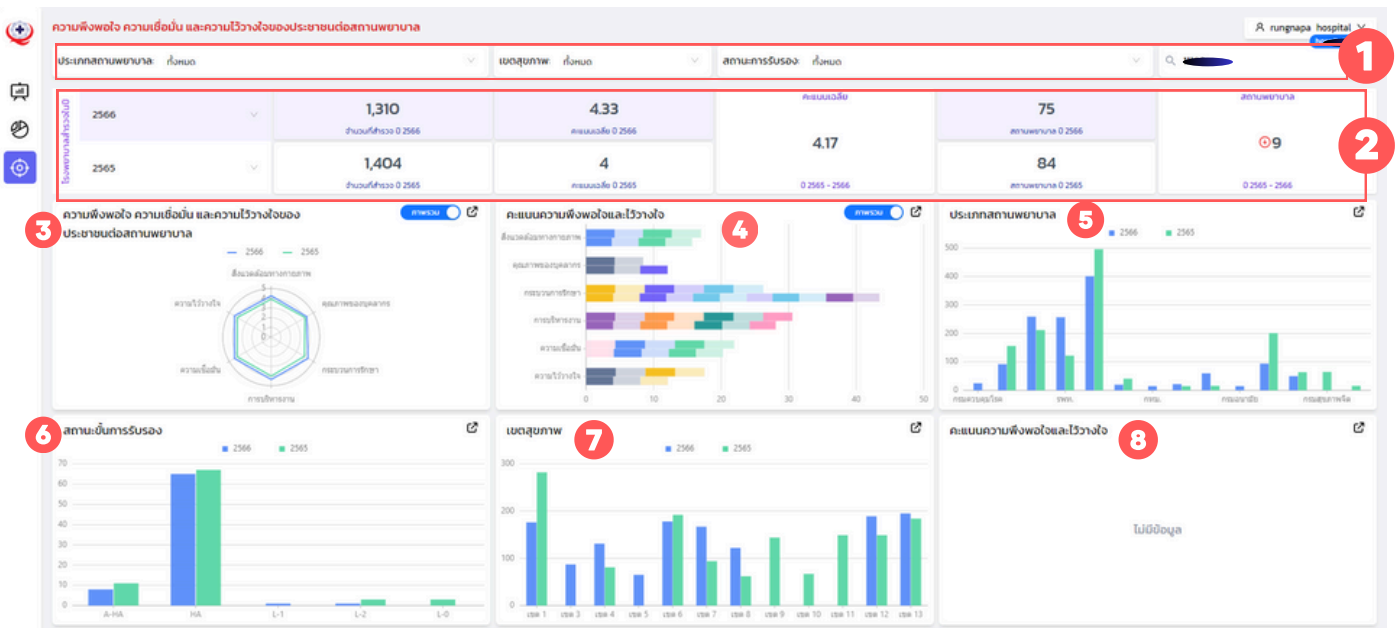
เมื่อวางเมาส์ในแท่งข้อมูล ระบบจะแสดงผลข้อมูลรายข้อความคำถาม และคะแนนเฉลี่ย



• หน้าจอแสดงผลการสำรวจความพึงพอใจและความไว้วางใจ

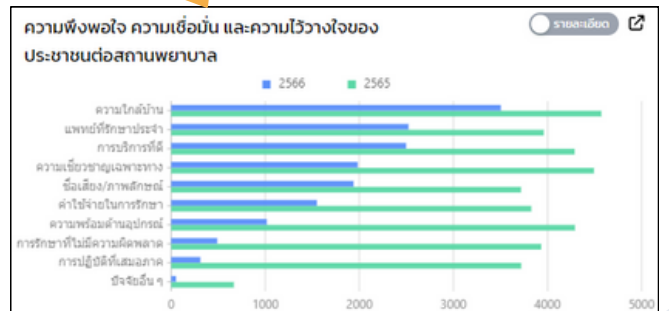
มีส่วนประกอบ ดังนี้

1. ตัวเลือกและช่องค้นหาข้อมูล
2. ส่วนแสดงผลสรุปรายปีที่เลือก
3. กราฟเรดาร์ แสดงผลสรุปคะแนน
4. กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนน พร้อมทั้ง รายละเอียดคะแนนย่อย โดยแบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก และซ้อนกันตามหัวข้อ
5. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามประเภทสถานพยาบาล โดยแบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก
6. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามสถานะการรับรอง โดย แบ่งกลุ่มตามปีที่เลือก
7. กราฟแท่งแนวตั้งแบบกลุ่ม แสดงผลจำนวนโรงพยาบาลตามเขตสุขภาพ โดยแบ่งกลุ่ม ตามปีที่เลือก
8. ตารางแสดงรายละเอียดโรงพยาบาล พร้อมทั้งบอกคะแนนเฉลี่ยที่ได้ในแต่ละปีตามที่ เลือก



การอ่านค่า

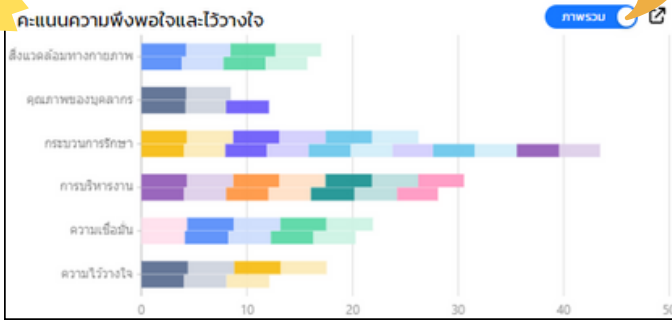
กดปิด "ภาพรวม" กราฟจะเปลี่ยนชุดข้อมูล



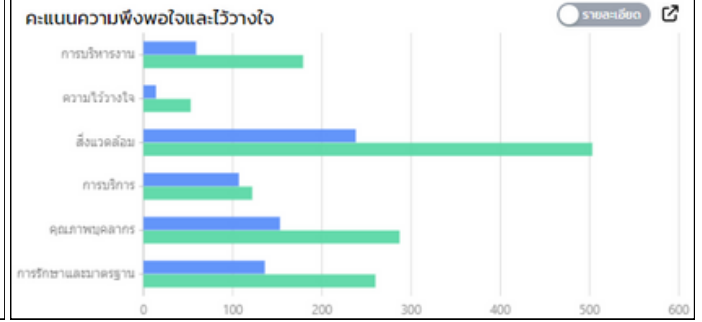
กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนนความพึงพอใจและความไว้วางใจ ตามปีที่เลือก แสดง Ranking ของ “ปัจจัยที่ท่านใช้ในการตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลแห่งนี้อย่างต่อเนื่อง”

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	
3.1 ปัจจัยที่ท่านใช้ในการตัดสินใจที่จะเข้ารับบริการจากสถานพยาบาลแห่งนี้อย่างต่อเนื่อง (กรุณาเลือก 5 อันดับ จาก 1 = มากที่สุด ถึง 5 = น้อยที่สุด)	
..... ความใกล้ชิดบ้าน แพทย์ที่รักษาประจำ
..... การบริการที่ดี ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี
..... ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ค่าใช้จ่ายในการรักษา
..... ความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือเทคโนโลยี	
..... การวินิจฉัยและกระบวนการรักษาที่ไม่มีความผิดพลาด	
..... การได้รับการปฏิบัติที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	
..... อื่น ๆ (ระบุ)	

กดปิด "ภาพรวม" กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบ และแสดงข้อมูลภาพรวม รายนับ 6 ด้าน



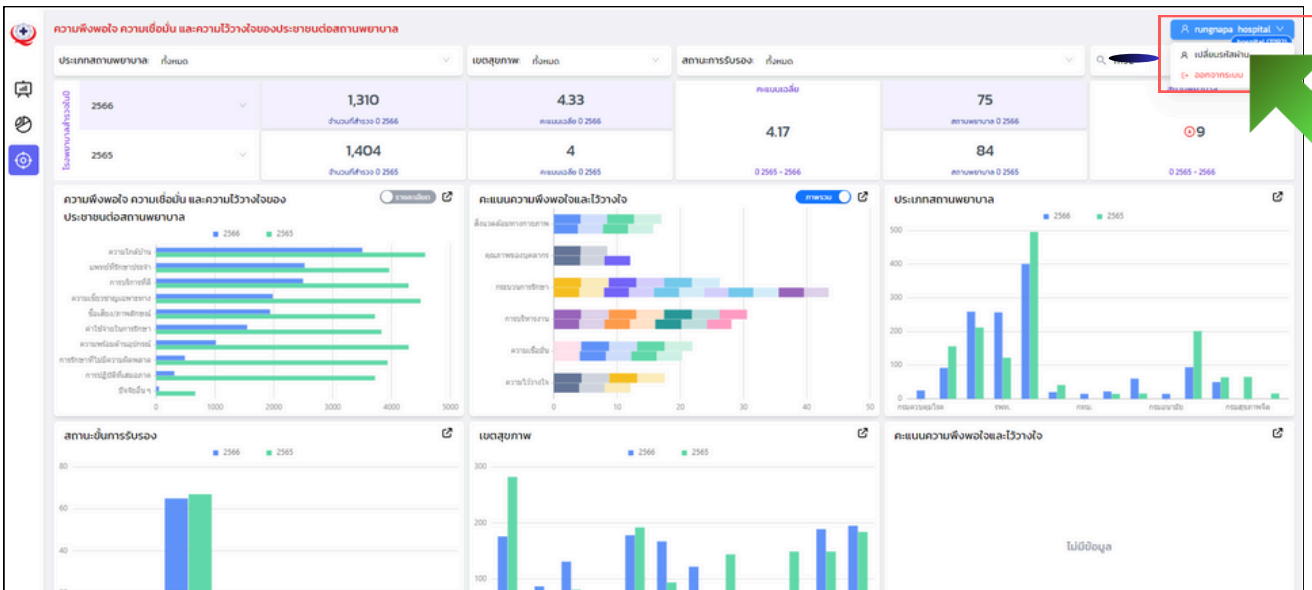
กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนนความพึงพอใจและความไว้วางใจ ตามปีที่เลือก และมีรายละเอียดตามข้อคำถามในแต่ละประเด็น



กราฟแท่งแนวนอนแบบกลุ่มซ้อนกัน แสดงผลสรุปคะแนนความพึงพอใจและความไว้วางใจ ตามปีที่เลือก เมื่อกดปิด "ภาพรวม" กราฟจะเปลี่ยนรูปแบบ และแสดงข้อมูลในภาพรวม 6 ด้าน

การเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน

- ผู้ใช้งานของสถานพยาบาล โดยสามารถเปลี่ยนรหัสการใช้งานได้



เปลี่ยนรหัสผ่าน ✕

รหัสผ่านเดิม

รหัสผ่านใหม่

ยืนยันรหัสผ่านใหม่

[เปลี่ยนรหัสผ่าน](#)



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

QR-Cod ให้ข้อเสนอแนะ

