

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การประเมินผลโครงการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง

ผู้เขียน

นางรัชฎร พัวพันธ์

ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ประชิด ณ บางช้าง

บทคัดย่อ

ในการศึกษา เรื่องการประเมินผลโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) ประเมินระดับประสิทธิผลของการดำเนินโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง 2.) ศึกษาปัจจัยและกระบวนการที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง และ 3.) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ทีมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง จำนวน 52 ชุด และผู้ป่วยในที่มีอาการดีแล้วและพร้อมจะกลับไปรักษาตัวที่บ้าน จำนวน 82 ชุด ส่วนปัจจัยและกระบวนการสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จ ในวิธีการเก็บข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามและการประชุมกลุ่มเพื่อสอบถามความคิดเห็น จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS และการจัดหมวดหมู่ตามวิธีการเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยมีดังนี้

ระดับประสิทธิผลของการดำเนินการ โครงการและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง พบว่าระดับประสิทธิผลโดยรวมทั้ง 6 หมวด มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) หมวดสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) หมวดความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีประสิทธิผลในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) หมวดกระบวนการคุณภาพมี

ปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) หมวดการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และหมวดการดูแลผู้ป่วย มีประสิทธิผลในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$)

ปัจจัยและกระบวนการที่มีผลต่อความสำเร็จของการดำเนินโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง พบว่า ปัจจัยภายใน มีผลต่อความสำเร็จ มี 10 ประการ คือ 1) มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพชัดเจน 2) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการพัฒนา 3) จัดตั้งศูนย์พัฒนาคุณภาพและมีผู้รับผิดชอบโดยตรง 4) บุคลากรมีความเข้าใจเรื่องการพัฒนาคุณภาพ 5) บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนา 6) บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน 7) มีการประสานงานที่ดี 8) มีการสื่อสารภายในองค์กรที่ดี 9) มีการเชื่อมสำรวจภายในองค์กรสม่ำเสมอ 10) มีผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ปัจจัยภายนอก ที่มีผลต่อความสำเร็จมี 5 ประการ คือ 1) นโยบายพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่ชัดเจนในระดับชาติ 2) ความคาดหวังประชาชนที่จะได้รับบริการที่ดี 3) ได้รับการเชื่อมสำรวจจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 4) หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดี 5) ได้รับการสนับสนุนงบประมาณเพียงพอ กระบวนการที่มีผลต่อความสำเร็จ มี 10 ประการ คือ 1) ผู้นำประกาศความมุ่งมั่นอย่างเป็นทางการให้บุคลากรทุกคนทราบ 2) สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลแก่บุคลากร 3) จัดเตรียมองค์กระด้านคุณภาพและผู้รับผิดชอบ 4) กำหนดทิศทางให้ชัดเจน 5) พัฒนาระบบเพื่อประกันคุณภาพ 6) พัฒนาระบบเพื่อจัดการความเสี่ยง 7) พัฒนาระบบเพื่อรักษามาตรฐานวิชาชีพ 8) มีการประสานงานและความเชื่อมโยงของระบบ 9) มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ 10) พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสวนปรุง พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ทั้ง 6 หมวด อยู่ในระดับที่พึงพอใจมาก ($\bar{X} = 4.12$)

Independent Study Title	Appraisal of Development and Quality Guarantee Project at Suanprung Psychiatric Hospital
Author	Mrs. Tanyatorn Puapun
Degree	Master of Arts (Political Economy)
Independent Study Advisor	Associate Professor Prachid Na Bangchang

Abstract

The purposes of this evaluative study were to 1) evaluate the effectiveness of Hospital Quality Development and Accreditation program of Suanprung Hospital, 2) examine factors and process that contribute to the success of the program, and 3) evaluate how satisfied were the patients as the result of the program.

The data were collected from 52 members of the quality team and 82 of patients who had recovered and were ready to discharge from the hospital using questionnaire developed according to research objectives. Data about factors and process that contribute to the success of the program were collected by using questionnaire and also by using focus groups. The data analysis was done by qualitative categorization.

The result is as follows:

Regarding the effectiveness of Hospital Quality Development and Accreditation program, the over all score was at high level ($\bar{X} = 3.57$). Looking to each category of effectiveness it was found that patients right and organization ethic ($\bar{X} = 3.86$), commitment to quality development ($\bar{X} = 3.86$), quality process ($\bar{X} = 3.54$) were rated as high level whereas resources management ($\bar{X} = 3.44$), professional standard and ethics ($\bar{X} = 3.44$) and patients care ($\bar{X} = 3.29$) were rated as moderate level.

Factors that contribute to the success of the program were considered in 2 perspectives, internal and external factors. There were 10 internal factors namely 1) the prominent and clear policy of quality development, 2) commitment of the leader, 3) established quality center with authorized director, 4) understanding of hospital staffs on quality program, 5) participation among staffs, 6) morale and motivation, 7) good coordination, 8) good problem solving mechanism, 9) regular internal audit and 10) focusing on the patients benefits (patient centered). There were 5 external factors namely 1) national level quality policy, 2) people expectation for quality services, 3) receiving external survey by surveyors from the Institute of Hospital Accreditation, 4) good organization image, and 5) adequate financial support. The process led to success had 10 elements namely 1) declaration of the strong commitment to achieve perceived by everyone in the organization, 2) providing education for hospital personnel to ensure that they understand about the quality program, 3) setting up quality center and director, 4) set well-defined goal, 5) developing quality assurance system, 6) developing risk management system, 7) developing professional standard of practice maintenance, 8) Coordinating and connecting all parts of the system, 9) regular check up, and 10) continuous improvement.

The last evaluation was patients' satisfaction as the result of the Hospital Quality Development and Accreditation program. Over all satisfaction of the patients among 6 categories was at satisfied level ($\bar{X}=4.12$).