

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษาในบทที่ 4 สามารถนำมาสรุปผล อภิปรายผล และเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน เป็นเพศหญิงมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 เพศชายมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 4 กลุ่มอันได้แก่

กลุ่มที่ 1 บุคลากรสายการแพทย์ระดับบริหาร

กลุ่มที่ 2 บุคลากรสายการแพทย์ในระดับปฏิบัติการ

กลุ่มที่ 3 บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับบริหาร

กลุ่มที่ 4 บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับปฏิบัติการ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 4 กลุ่ม มีจำนวนเท่าๆ กัน แต่ละกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 25.0

โดยผู้ตอบแบบสอบถามจากทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาจากแผนกบริการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.0 รองลงมา แผนกบริการผู้ป่วยตึกพิเศษ คิดเป็นร้อยละ 8.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาอายุ 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 อายุ 40-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุ 55-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.0 อายุ 35-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 45-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.0 และอายุ 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมา ปวส. หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 21.0 สูงกว่าปริญญาตรี 12.0 และมัธยมศึกษา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นี้ทำงานมาแล้วเป็นระยะเวลา มากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมา 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 ระยะเวลา 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.0 และต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.0 รองลงมา 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.0 จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.0 จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 11.0 จำนวนมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.0

ส่วนที่ 2 ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลดีของการที่โรงพยาบาลได้นำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้พบว่าส่งต่อโรงพยาบาลในเรื่องมีการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 86.0 รองลงมา มีการกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 65.0 มีการจัดองค์กรและการบริหาร ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 61.0 มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 59.0 มีอาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม เอื้ออำนวยต่อการบริการและหน่วยงานอย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีระบบงาน กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 54.0 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร คิดเป็นร้อยละ 53.0 เจ้าหน้าที่จะได้รับการเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะอย่างสม่ำเสมอ มีการประสานงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 45.0 มีโครงสร้างองค์กรดีขึ้น คิดเป็นร้อยละ 43.0 มีระบบติดตามประเมินคุณภาพของหน่วยงาน โดยการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาได้ดีและมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีเครื่องมือ อุปกรณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีกระบวนการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ

คิดเป็นร้อยละ 37.0 โรงพยาบาลบรรลุถึงพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 31.0 และอื่น ๆ ได้แก่ การรับทราบปัญหาเป็นไปอย่างรวดเร็วและทุกระดับชั้น การแก้ไขปัญหาสร้างสรรจากผู้ที่ต้องเผชิญปัญหาโดยตรง ลดปัญหาความขัดแย้งและสร้างสัมพันธ์ภาพในการทำงานภายใน และต่างแผนงาน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ในด้านทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม โดยรวมทั้ง 9 ปัจจัยและปัจจัยย่อย อยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจในเรื่องพันธกิจ เป้าหมายและ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานมากเป็นลำดับแรก นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการมีส่วนร่วมในเรื่องการกำหนดขอบเขตการปฏิบัติงานของหน่วยงานมากกว่าด้านอื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานแต่ละกลุ่มที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 กลุ่ม 2 กลุ่ม 3 และกลุ่ม 4 นั้นมีความรู้ความเข้าใจในด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ มากเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่ 4 นั้นยังมีความรู้ความเข้าใจในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ระบบงาน / กระบวนการในการให้บริการมากเป็นอันดับแรก

ด้านความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

พบว่า กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในด้านพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ และสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มากเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจในด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มากเป็นอันดับแรก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 กลุ่มที่ 4 นั้นมีความพึงพอใจในด้านพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์มากเป็นอันดับแรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้าน พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์**

พบว่า กลุ่มที่ 1 มีความพึงพอใจในด้านพันธกิจของโรงพยาบาลเป้าหมาย และวัตถุประสงค์
โรงพยาบาลมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 มีความพึงพอใจในด้านพันธกิจของโรงพยาบาลมากกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนกลุ่มที่ 3
และกลุ่มที่ 4 นั้นมีความพึงพอใจในด้านเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลมากเป็นอันดับ
แรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้านการจัดองค์กรและการบริการ**

พบว่า กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการกำหนดคุณสมบัติและ
หน้าที่งานของหัวหน้างานมากเป็นอันดับแรก

ส่วนกลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านโครงสร้างองค์กรมากเป็นอันดับแรก และ
กลุ่มที่ 4 นั้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งงาน มากอันดับ
แรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล**

พบว่า กลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการประเมินผลการปฏิบัติ
งานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีความพึงใจในด้านประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ ใน
โรงพยาบาล มากกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนกลุ่มที่ 4 นั้นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่
ของหน่วยงานต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมากเป็นอันดับแรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

พบว่า กลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ
ของเจ้าหน้าที่ใหม่ มากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการประเมินผลพัฒนาทรัพยากรบุคคล มากเป็นอันดับแรก กลุ่มที่ 3 นั้นมีความพึงพอใจในด้านการประเมินผลกระทบต่อการดูแล / บริการแก่ผู้ป่วย มากเป็นอันดับแรก

ส่วนกลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการของเจ้าหน้าที่ใหม่ มากเป็นอันดับแรก

ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ในด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ

พบว่า กลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในด้านแนวทางที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ในด้านกิจกรรมทางคลินิกและการบริการ มากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติของเจ้าหน้าที่หน่วยงาน มากกว่าด้านอื่น ๆ กลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านแนวทางที่ให้แก่เจ้าหน้าที่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลมากกว่าด้านอื่น ๆ และกลุ่มที่ 4 นั้นส่วนใหญ่มุ่งความพึงพอใจในด้านการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ต่อเรื่องคุณภาพการให้บริการ มากเป็นอันดับแรก

ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่

พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน และสถานที่ตรวจรักษาให้คำปรึกษา มากเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านมีสถานที่ตรวจ รักษา และสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่มากเป็นอันดับแรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

พบว่า กลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการอบรมและการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้
ใช้เครื่องมือพิเศษมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านหลักเกณฑ์และกลไกใน
การเลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมากเป็นอันดับแรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้านระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ)**

พบว่า กลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้
บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยมากเป็นอันดับแรก

ส่วนกลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการบันทึกข้อมูล ปัญหาแผนการดูแลรักษา
ผู้ป่วยมากแรก

**ความพึงพอใจในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ**

พบว่า กลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการนำมาตราฐานวิชาชีพกำหนดแนวทาง
การดูแลรักษาผู้ป่วยมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 กลุ่มที่ 3 และกลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการนำมาตราฐานวิชาชีพมา
ใช้ในการจัดกิจกรรมการทบทวนดูแลรักษาผู้ป่วยเพื่อการปรับปรุงมากเป็นอันดับแรก

**การมีส่วนร่วมการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล**

พบว่า กลุ่มที่ 1 ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในด้านการติดตามและประเมินผลคุณภาพการให้บริการ
มากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในด้านการปรับปรุงโครงสร้างและการบริการ
องค์กรมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่ 4 ส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในด้านการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติงานที่เหมาะสมมาก เป็นอันดับแรก

แสดงค่าเฉลี่ยจากลำดับมากไปน้อย ของระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.22	มีส่วนร่วมปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่	3.10	พึงพอใจปานกลาง
3. ความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.09	ความรู้ความเข้าใจปานกลาง
4. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์	3.06	พึงพอใจปานกลาง
5. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.50	พึงพอใจปานกลาง
6. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านระบบงาน / กระบวนการให้บริการ	3.00	พึงพอใจปานกลาง
7. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการจัดองค์กรและการบริการ	2.91	พึงพอใจปานกลาง
8. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ	2.91	พึงพอใจปานกลาง
9. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.89	พึงพอใจปานกลาง
10. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	2.89	พึงพอใจปานกลาง

(ต่อ)

การดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
11. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคลสะดวก	2.81	พึงพอใจปานกลาง
12. ความพึงพอใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล	2.79	พึงพอใจปานกลาง

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบแนวคิดและทฤษฎีดังนี้

1. โรงพยาบาลและคุณภาพ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นไม่เพียงจะเกี่ยวข้องกับการบริการดูแลรักษาผู้ป่วยเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการสนับสนุน ตลอดจนระบบบริหารจัดการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านการจัดองค์กรและการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงสร้างองค์กร ตลอดจนมีการกำหนดคุณสมบัติ ตำแหน่งหน้าที่ มีบางส่วนที่อาจจะไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการนำระบบคุณภาพมาใช้ในโรงพยาบาลได้

2. แนวคิดเรื่องการประเมินคุณภาพโรงพยาบาล ที่บาร์เบอร์กล่าวสรุปไว้จำนวน 11 ข้อนั้น จากการศึกษาพบว่ามี 9 ข้อ ที่สอดคล้องกับแนวทางการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลแมคคอร์มิคดำเนินการอยู่ และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อแนวคิดนี้อยู่ในระดับปานกลางในทุกปัจจัย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการนำระบบคุณภาพมาใช้ในโรงพยาบาลได้ โดยสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

- ความเป็นผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่าง ๆ กำหนดทิศทางของการทำงานโดยเน้นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง การกำหนดทิศทางต้องมีค่านิยม มองเห็นพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการอุทิศตนในการทำงานและมีส่วนร่วมในงาน จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 คือบุคลากรสายการแพทย์ระดับบริหาร นั้นมีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการ

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านพันธกิจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ มากกว่ากลุ่มอื่น (ตารางที่ 21)

- การปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพนั้นจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีข้อเท็จจริงเป็นข้อมูลพื้นฐาน มีระบบรองรับการทำงานต่าง ๆ และมีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดโดยเรียนรู้จากประสบการณ์และการประเมินจากผู้ป่วย ผู้ร่วมงานและผู้มีส่วนเป็นเจ้าของ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดองค์กรและการบริหาร และด้านกลไกส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 22)

- พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นจะปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยอาศัยสมรรถภาพ ความชำนาญ และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดเข้ามามีส่วนพัฒนาองค์กร โดยให้ออกาสพนักงานมีการพัฒนาการปฏิบัติและมีความรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 32)

- บริหารงานโดยอาศัยข้อเท็จจริง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสร้างอยู่บนข้อเท็จจริง มีการประเมินข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ และการนำข้อมูลที่ได้มาเพื่อการตัดสินใจและการวางแผนงานเพื่อปรับกลยุทธ์ขององค์กร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพ ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 31)

- จุดมุ่งหมายอยู่ที่ผลการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องมุ่งไปที่ผลลัพธ์ โดยสะท้อนกลับให้เห็นถึงความสมดุลความต้องการของผู้ป่วย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ การทบทวนถึงผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นการตรวจสอบถึงกระบวนการทำงานด้วย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ) ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 30)

- ความรับผิดชอบต่อสุขภาพของชุมชนและสาธารณะ องค์กรทางด้านสุขภาพจะต้องอุทิศตัวเองเพื่อยกระดับสุขภาพของชุมชนที่ตนดำรงอยู่นั้น โดยการทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน จัดให้บริการดูแลสุขภาพด้านต่าง ๆ มาตรการการป้องกันโรค ให้สุขภาพดีต่อคนในชุมชน และควบคุมผลกระทบทาง

ด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของโรงพยาบาล จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุดในระดับปานกลาง (ตารางที่ 30)

- การพัฒนาเพื่อร่วมดำเนินงาน คุณภาพจะบรรลุได้เมื่อมีการพัฒนาดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านองค์กรและการบริการ ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 22) และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการในระดับปานกลางเช่นกัน (ตารางที่ 30)

- การออกแบบระบบการป้องกันที่คำนึงถึงคุณภาพ การวางรูปแบบหรือการปรับรูปแบบการให้บริการควรจะคำนึงถึงคุณภาพและค่านิยมต่าง ๆ ร่วมด้วย องค์กรควรจะพัฒนาความชำนาญด้านต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 31)

- การมองการณ์ไกลไปยังอนาคต การให้บริการสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านโครงสร้างองค์กร ความกดดันด้านการแข่งขัน ด้านสังคม ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี การวางแผนระยะสั้นต้องทำควบคู่กับการวางแผนอนาคตและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นจะเข้ามากระทบต่อองค์กร จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์รวมทั้งการพัฒนาระบบการดูแลสุขภาพ ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 23 และ ตารางที่ 26)

3. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตาม มาตรฐาน 9 ประการได้แก่

- * พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์
- * การจัดองค์กรและการบริหาร
- * การจัดการทรัพยากรบุคคล
- * การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- * นโยบายและวิธีปฏิบัติ
- * สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
- * เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- * ระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ)

ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม มีระดับปานกลางในทุกปัจจัย

4. จากการวัดเรื่องทัศนคติที่เป็นเรื่องความพอใจหรือไม่พอใจ ความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย รวมทั้งความเข้าใจต่อเรื่องระบบพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลโดยวิธีการรายงานตนเอง (Self-concept) นั้นพบว่าส่วนใหญ่จะมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 คือ บุคลากรสายการแพทย์ระดับบริหารมีความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจ ด้านพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกลุ่มที่ 1 ได้มีโอกาสผ่านการอบรมพัฒนาคุณภาพจำนวนหลาย ๆ ครั้ง มากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ทำให้บุคลากรกลุ่มที่ 1 เกิดความรู้ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์มากขึ้น จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้นอีกด้วย

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 2 คือ บุคลากรสายการแพทย์ในระดับปฏิบัติการ พบว่ามีระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ตลอดจนการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ สำหรับปัจจัยส่วนใหญ่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรกลุ่มที่ 2 มีจำนวนมาก การติดต่อประสานงานอาจล่าช้า และไม่ทั่วถึง อีกทั้งในการกำหนดนโยบายและการวางแผนมักถูกกำหนดจากผู้บริหารหรือสายงานวิชาชีพทำให้บุคลากรกลุ่มที่ 2 ซึ่งเป็นสายปฏิบัติการ ขาดอำนาจในการตัดสินใจ และต้องปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตที่กำหนดไว้ให้เท่านั้น

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 3 คือ บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับบริหารพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนใหญ่ในระดับน้อยกว่ากลุ่มที่ 1 ถึงแม้ว่าจะเป็นบุคลากรสายบริหารเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 1 มีโอกาสที่จะได้รับการอบรมมากกว่า อีกทั้งลักษณะสายงานเป็นงานด้านบริหารทางการแพทย์ ซึ่งมีคุณวุฒิและวุฒิการศึกษาที่สูงกว่า มีกิจกรรมการมีส่วนร่วมที่มากกว่า จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้กลุ่มที่ 3 มีระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมน้อยกว่ากลุ่มที่ 1

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ 4 คือ บุคลากรสายงานสนับสนุนระดับปฏิบัติการ มีระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดองค์กรและการบริหารระดับมากกว่ากลุ่มที่ 2 และกลุ่มที่ 3 แต่น้อยกว่ากลุ่มที่ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรสายงานสนับสนุนระดับปฏิบัติการซึ่งจะเน้นให้เห็นความสำคัญของงานด้านบริการตลอดมา โดยได้มีการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนกันรับการอบรมทั้งทางตรงและทางอ้อม ลักษณะงานของการปฏิบัติงานมีความเป็นเฉพาะเจาะจง จึงทำให้ทราบถึงหน้าที่ของงานที่ชัดเจน การจัดสรรพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงเป็นไปตามงาน อีกทั้งเป็นกลุ่มที่เป็นผู้ที่ควบคุม ดูแล และบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ จึงส่งผลให้กลุ่มที่ 4 มีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ซึ่งอาจมีผลมาจากลักษณะงานของกลุ่มที่ 4 เป็นงานที่มีลักษณะปฏิบัติการ จึงมีโอกาสน้อยที่จะได้ร่วมแสดงความคิดเห็น พนักงานส่วนใหญ่มักไม่กล้าแสดงออก เพราะคิดว่าตนเองเป็นเพียงผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ที่ค่อนข้างต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ จึงทำให้ขาดการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ในระดับมาก และมากที่สุด เพียงไม่เกินร้อยละ 27.7 โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านการจัดทรัพยากรบุคคล มีเพียงร้อยละ 10.2 ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มีเพียงร้อยละ 11.3 ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ มีเพียงร้อยละ 14.5 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีเพียงร้อยละ 15.4 ด้านระบบงาน/กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ) มีเพียงร้อยละ 17.6 และด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีเพียงร้อยละ 13.8

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

- พนักงานทุกระดับ และทุกสายงานควรได้รับการอบรมและได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดต่อสื่อสารกันตามแนวนอนนั่นคือการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสานงานที่ดีต่อกัน เกิดความเข้าใจร่วมกัน มีการประชุมและการสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติตรงกัน ตลอดจนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

- พนักงานทุกระดับควรมีโอกาสได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทุกชั้นตอน โดยมีการจัดประชุมอบรม ทุกหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดูแลความคิดเห็น เสนอปัญหา และหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน มีการร่วมกันกำหนดนโยบาย หน้าที่ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กร ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผู้นำองค์กรจะต้องโน้มน้าวจิตใจของพนักงานให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการดำเนินงาน

- การสร้างทีมงาน (Team) โดยกลุ่มงานที่ได้รับการฝึกอบรม มีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน มีแนวโน้มที่จะพัฒนาความตั้งใจในการทำงานร่วมกัน ให้ความสำคัญด้านความร่วมมือ ทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อพนักงานจะได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทุกคน

- ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทำงานในระดับสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล กำจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการช่วยเหลือ การป้อนกลับอย่างรวดเร็ว จากผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยวิธีการยกย่องบุคคลที่เขาทำดี โดยผู้บริหารออกแบบระบบรางวัลเพื่อกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นแรงเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมที่จะนำโรงพยาบาลไปสู่ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

- ควรมีกุุ่มพี่เลี้ยง (Facilitator) เพื่อคอยให้คำแนะนำแก่ทุกหน่วยงาน กระตุ้นและเสริมพลังผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาและตัดสินใจได้ ทำให้เกิดความเห็นร่วมกันในทีม มีทักษะในการทำให้ทีมเข้ามาร่วมปรับปรุง ใ้แรงจูงใจภายใน (ความภูมิใจ ความสำเร็จ) เพื่อสร้างแรงกระตุ้น และเกิดความเข้าใจในระบบการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หัวใจของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลคือการยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และการทำงานเป็นทีม โดยมีศูนย์ประสานงานพร้อมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้คำแนะนำ และจัดอบรมด้านความรู้ เอกสาร และช่วยเหลือในทุกขั้นตอนในการจัดทำกรพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

- ควรทำให้ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานให้มากกว่าระดับปานกลาง โดยให้เห็นถึงประโยชน์ของการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งจะ สามารถเป็นแรงจูงใจให้ผู้ป่วยมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น เพราะผู้ป่วยจะได้รับประโยชน์ที่สูงสุด อันเนื่องมาจากโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการบริการที่มีคุณภาพโดยยึดมาตรฐาน 9 ประการ