

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาวะการณ์ที่สังคมเปลี่ยนแปลงต่อเนื่องอยู่ตลอดเวลา มนุษย์ซึ่งเป็นสัตว์สังคม จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงการดำรงชีวิตของตนเองเพื่อดำรงเผ่าพันธุ์ไว้เฉกเช่นกัน จากเดิมที่เป็นสังคม การเกษตรที่มีความเป็นอยู่แบบเรียบง่าย ได้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นเรื่อยๆ จนกลายเป็นสังคม อุตสาหกรรมที่มีความสลับซับซ้อนยุ่งยาก มีความเจริญก้าวหน้าทางด้านอุตสาหกรรม และ ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ แต่ในทางกลับกันได้กลายเป็นปัจจัยสนับสนุนให้ประชากรเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มิใช่แต่จะเพิ่มจำนวนประชากรเพียงอย่างเดียว แต่เพิ่มความคิดที่จะอุปโภคและบริโภคผลิตผล และผลิตภัณฑ์ ที่ดีและอำนวยความสะดวกได้มากกว่า รวมทั้งความต้องการจะมีสิ่งให้บริการ มากชนิดขึ้นด้วย (มนัส สุวรรณ, 2539) สิ่งเหล่านี้ได้สร้างช่องว่างระหว่างชนชั้นคนจนและคนรวย ปัญหาคนว่างงาน ส่งผลก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมเพิ่มมากขึ้น ความไม่ปลอดภัยในชีวิต ทรัพย์สินไปจนถึงปัญหาสุขภาพและสิ่งแวดล้อม ด้วยเหตุนี้ ทำให้รัฐและองค์กรเอกชนจำเป็นต้อง พัฒนาองค์กรและบุคลากรของตนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และพร้อมรับกับสภาพ ปัญหาที่จะเกิดขึ้น

องค์กรด้านสุขภาพจัดเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบบริการทาง สุขภาพให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จากการศึกษาของนายแพทย์ไพบุลย์ สุริยไพศาล เปรียบเทียบกับรายงานของนายแพทย์วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ (สถาบันวิจัย ระบบสาธารณสุข, 2538) พบว่าทั้งสถานการณ์ของรัฐและเอกชนล้วนแต่มีปัญหาในการตอบสนอง ต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการด้วยกันทั้งคู่ สำหรับภาครัฐ ปัญหาที่สะท้อนออกมามากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ ความล่าช้าของบริการ คิวยาว สถานที่แออัด ท่าทางที่ไม่เป็นมิตร ความขาดแคลนบุคลากร ความเจ้าอารมณ์ของบุคลากร ความไม่ละเอียดในการตรวจรักษา การไม่ให้ความสำคัญและหยาบคาย ส่วนในภาคเอกชนก็ประสบปัญหาดังกล่าวเช่นเดียวกัน คือราคาแพง เกินควร ความล่าช้าในการให้บริการ รวดชิด เลี่ยงใช้ ไม่สนใจให้บริการ การตรวจรักษา ไม่ละเอียด ไม่มีที่จอดรถ แบ่งแยกชนชั้น และสถานที่แออัด พบว่าลำดับความสำคัญของ

ปัญหานั้น แต่ละกลุ่มคล้ายคลึงกันในบางประเด็น (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2536-2537) ในสภาวะการณ์เช่นนี้ทางกระทรวงสาธารณสุขโดยกองโรงพยาบาลภูมิภาค จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง เป็นโรงพยาบาลคุณภาพภายในปี พ.ศ. 2544 (วิฑูร แสงสิงห์แก้ว, 2538)

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของประเทศไทยในปัจจุบันนี้ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการสุขภาพและความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังดังกล่าวของสถานบริการสุขภาพ ทั้งในภาครัฐและเอกชนจะห่างกันออกไปเรื่อย ๆ และมีความเสี่ยงสูงมากขึ้นอันจะนำไปสู่กรณีขัดแย้งที่ไม่พึงปรารถนาขึ้น แน่นนอนการสร้างระบบและกระบวนการเพื่อนำมาซึ่งหลักประกันคุณภาพของบริการสุขภาพและการสื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและการยอมรับนำไปปฏิบัติ ทั้งแก่ผู้ให้และผู้รับบริการจะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาข้างต้นได้ดีและตรงจุดที่สุด แพทยสภาเป็นสถาบันแห่งแรกที่ใช้ความพยายามในการดำเนินการในเรื่องนี้ โดยทำ "มาตรฐานโรงพยาบาล" ขึ้นมา โดยประสงค์ที่จะให้มีการนำไปตรวจรับรองโรงพยาบาลได้ทั่วไป ต่อมาสำนักงานประกันสังคมก็นำมาตรฐานดังกล่าวนี้ ร่วมกับมาตรฐานที่สำนักงานประกันสังคมได้จัดทำขึ้นไปปรับปรุง เพื่อให้ในการตรวจรับรองโรงพยาบาลคู่สัญญาจนถึงปัจจุบัน ในปี พ.ศ.2537 กระทรวงสาธารณสุขได้มีการพิจารณาเรื่องนี้เช่นเดียวกัน และเสนอให้มีการกำหนดมาตรฐานโรงพยาบาลกลางในระดับชาติขึ้น โดยให้องค์กรที่เหมาะสมดำเนินการในเรื่องนี้ต่อไป

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ได้ร่วมดำเนินงาน "โครงการประกันคุณภาพโรงพยาบาล" ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น "โครงการมาตรฐานโรงพยาบาล" ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ย่อ ๆ ตามที่ได้มีการเสนอกันในกระทรวงสาธารณสุข การดำเนินการตามโครงการนี้ได้กระทำในลักษณะเป็นศูนย์กลาง ประสานองค์ความรู้ ประสบการณ์ ทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ตลอดจนการประสานและระดมความคิดเห็นจากนักวิชาการและนักบริหารจากสถาบันการศึกษา สถานบริการสุขภาพภาครัฐบาลและเอกชน องค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพทุกองค์กรร่วมกันระดมความคิดเห็น เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของระบบและกระบวนการที่จะใช้เป็นหลักประกันคุณภาพด้านบริการทางการแพทย์ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2539)

ทั้งนี้โรงพยาบาลแต่ละแห่งมีทิศทางในการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกันไป บางแห่งมีการจัดการด้านคุณภาพโดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการและหน่วยงานสาธารณสุขในสวนภูมิภาค โดยมีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนทุกคน ไม่ว่าจะอยู่พื้นที่ใด สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกระดับเท่าเทียมกัน มีการจัดเครือข่าย โดยให้สถานบริการระดับต่าง ๆ สามารถเชื่อมโยงบริการ

เข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำหนดมาตรฐานสำหรับประเมินตนเอง โดยจุดเน้นของการประเมินคือ ความสามารถในการให้บริการ บางแห่งใช้ระบบบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management, TQM) การพัฒนาคุณภาพงานให้ดีขึ้น (Continuous Quality Improvement, CQI) การประกันคุณภาพ (Quality Assurance, QA) หรือบางแห่งมีการนำระบบควบคุมคุณภาพระดับนานาชาติ (International Standard Organization, ISO) มาใช้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้นำองค์กรหรือผู้ให้บริการเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะนำระบบใดมาใช้ ซึ่งระบบควบคุมคุณภาพจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีคุณภาพ ลดความเสี่ยงต่อการดูแลรักษาที่ไม่ได้มาตรฐานหรือถูกปล่อยปละละเลย (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2539)

ในการนี้โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคขนาด 1,600 เตียง รับผู้ป่วยได้ปีละกว่าสี่แสนราย นับเป็นโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่ที่สุดทำหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนในเขตจังหวัดภาคเหนือ ทั้งทำหน้าที่เป็นโรงเรียนแพทย์ เป็นที่ฝึกปฏิบัติของนักศึกษาแพทย์หลักสูตรปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก และบางวิชาของคณะพยาบาลศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เภสัชศาสตร์ เทคนิคการแพทย์ ศึกษาศาสตร์ นักศึกษาแพทย์และพยาบาลต่างประเทศ รวมทั้งเป็นสถานที่ทำการวิจัยด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์ ตลอดจนเป็นโรงพยาบาลที่ให้การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านสาขาวิชาต่าง ๆ ตามหลักสูตรแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต้องรับผู้ป่วยมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะช่วงปีหลัง ๆ ผู้ป่วยเข้ามารับการรักษาที่มีจำนวนเกินขีดความสามารถของโรงพยาบาลที่จะรับไว้ได้ คนไข้หนักที่ต้องการรักษาด้วยเครื่องมือแพทย์ประสิทธิภาพสูงยิ่งเพิ่มมากขึ้นและไม่มีที่ท่าจะลดลง นอกจากนี้ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ยังต้องรับภาระในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจากโรงพยาบาลต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขอีกด้วย กล่าวคือ ผู้ป่วยหนักที่โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขไม่อาจรับไว้รักษาพยาบาลได้ เนื่องจากขาดวัสดุอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ก็จะเป็นสถานที่รองรับผู้ป่วยเหล่านั้นอย่างมีอาจเลี้ยงได้ (คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ม.ป.ป.)

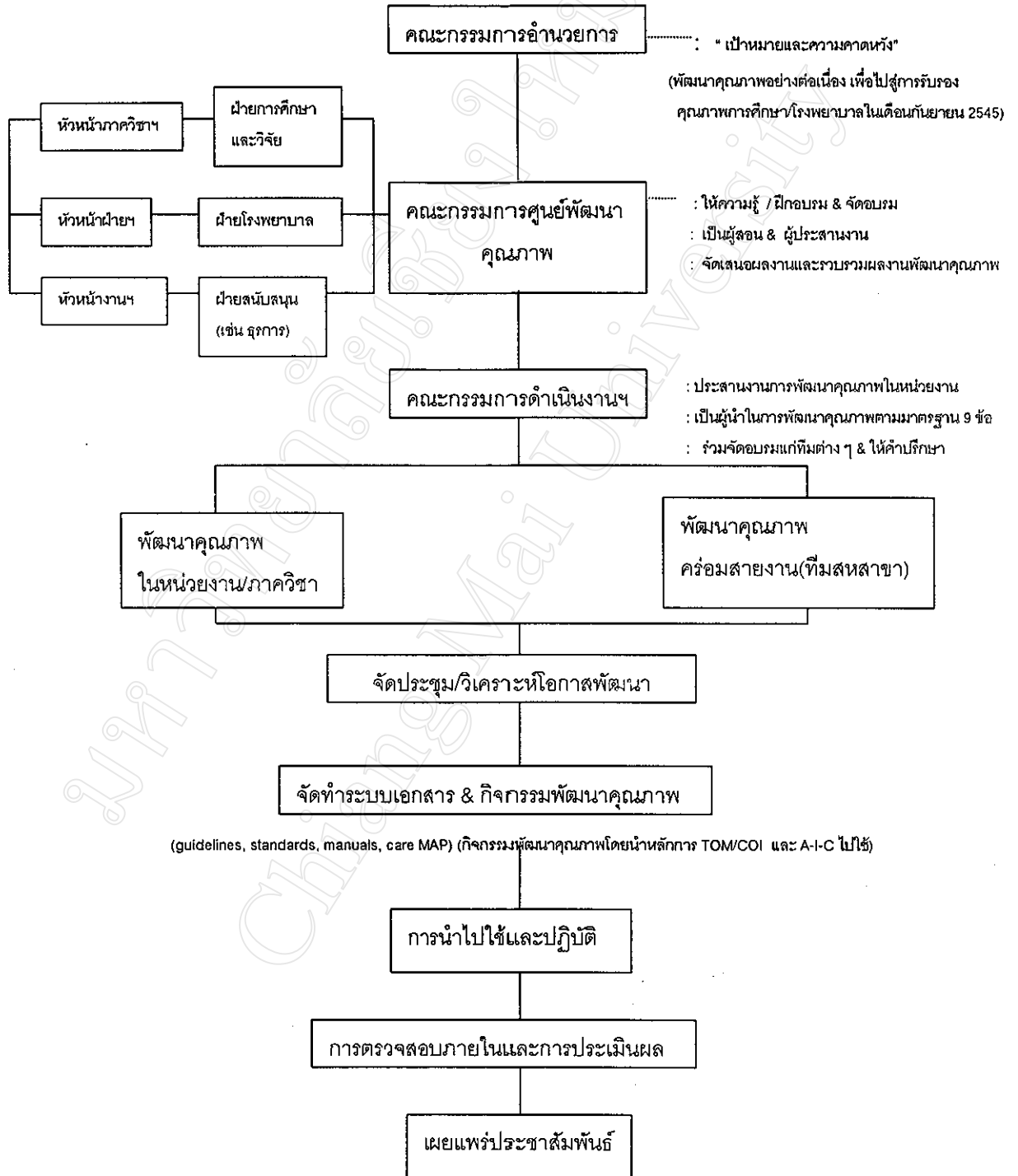
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ แบ่งการบริหารงานโรงพยาบาลเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายเภสัชกรรม และมีงานในความรับผิดชอบจำนวน 23 งาน กับอีก 1 ศูนย์ โดยที่ฝ่ายการพยาบาลมีงานในความรับผิดชอบจำนวน 11 งาน และ 1 ศูนย์ ประกอบด้วย งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ งานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรศาสตร์ งานการพยาบาลผู้ป่วยสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา งานการพยาบาลผู้ป่วยศัลยศาสตร์ งานการพยาบาลผู้ป่วยออร์โทปิดิกส์ งานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและพักฟื้น งานการพยาบาล

ผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน งานการพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป จิตเวช จักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา งานธุรการ งานวิชาการและพัฒนา ศูนย์โรคหัวใจภาคเหนือ จากงานทั้งหมดของฝ่ายการพยาบาล (คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายการพยาบาล, 2540) ฝ่ายการพยาบาลต้องรับผิดชอบงานเกือบครึ่งหนึ่งของโรงพยาบาล ซึ่งดูแลสภาพทั่วไปของแต่ละงานการพยาบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่ทั้งหมดของฝ่ายการพยาบาลจำเป็นต้องมีบทบาทหน้าที่ที่จะเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลความสะอาด ความเป็นระเบียบของหน่วยงานตนเอง รวมถึงความปลอดภัย โดยทั้งหมดรวมเข้าสู่แผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ดังนั้นในการศึกษาได้นำปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม สถานที่ มาสร้างเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลและองค์กร ในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โดยนำแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นพื้นฐานในการศึกษาครั้งนี้

ปัจจุบันโรงพยาบาลมีแผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลดังแผนภูมิที่ 1 ในหน้า 5 โดยมีเป้าหมายสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลปี 2545 และได้กำหนดแผนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งหมด 8 แผน ดังนี้ แผนพัฒนามาตรฐานการศึกษา แผนพัฒนาการวิจัย แผนพัฒนามาตรฐานบริการ แผนพัฒนาพฤติกรรมบริการ แผนพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาทรัพยากร (อุปกรณ์และ เครื่องมือ) แผนพัฒนาการบริการ และแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ดังแผนภูมิที่ 2 ในหน้า 7

แผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



แผนภูมิที่ 1 แผนดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วิสัยทัศน์

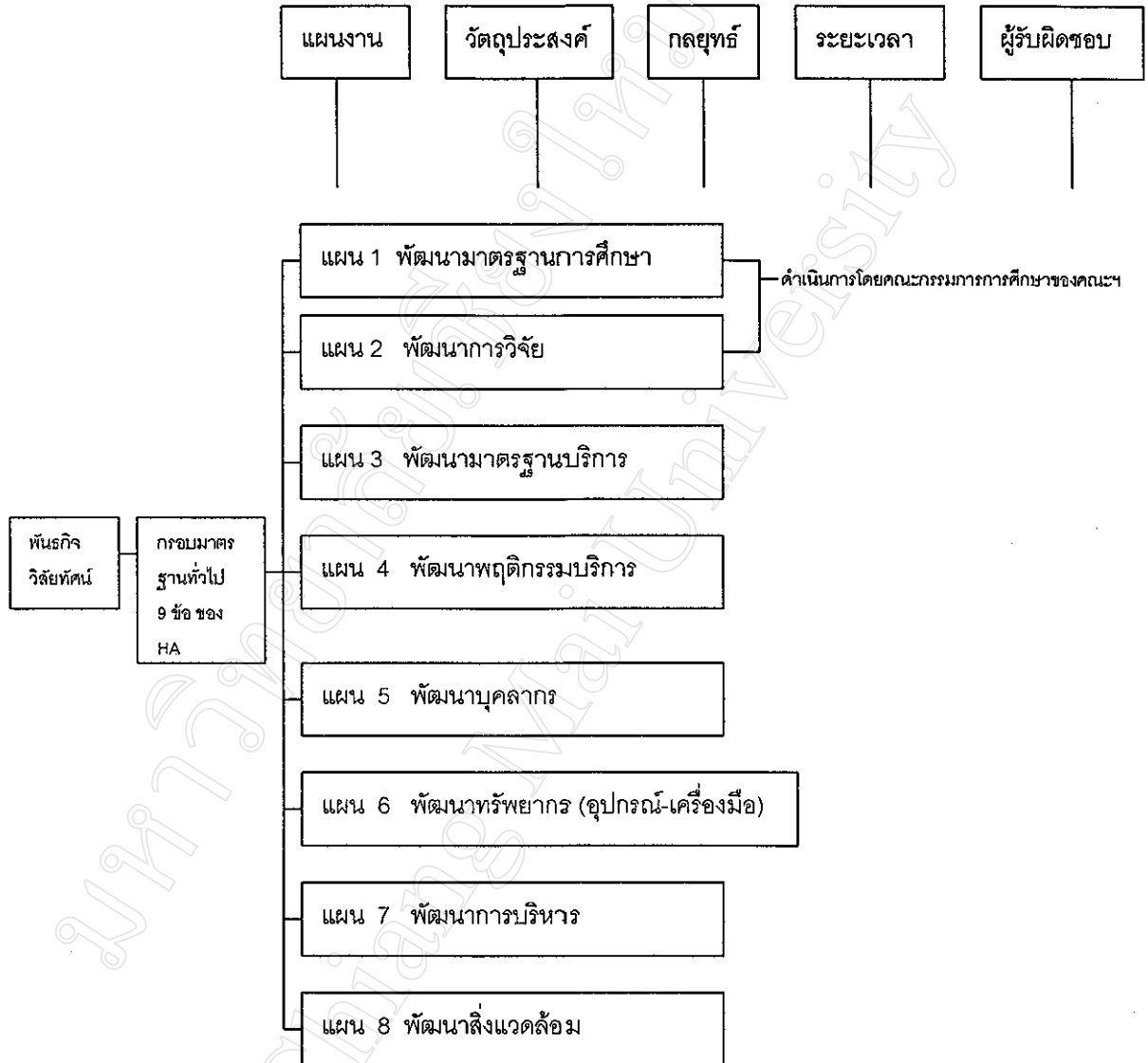
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นโรงเรียนแพทย์ชั้นนำ มีผลงานเป็นที่
ยกย่องในระดับภูมิภาค เป็นที่รักและศรัทธาของปวงชน

พันธกิจ

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นคณะแพทยศาสตร์ชั้นนำระดับภูมิภาค
เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ คุณธรรม และเป็นสากล เน้นการวิจัย เพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ
เสริมความเข้มแข็งด้านการเรียนการสอน และตอบสนองความต้องการของสังคม ให้บริการด้าน
สุขภาพที่มีคุณภาพ เหมาะสมกับทรัพยากร และความจำเป็นในการจัดการศึกษา ดำเนินการ
ประกันคุณภาพให้เข้มแข็ง และพัฒนาไปเป็นองค์กรในกำกับของรัฐ

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่



แผนภูมิที่ 2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

**แผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม : แผน 8 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**

เป้าหมายของแผนงาน

มีสถานที่สะอาด สิ่งแวดล้อมเป็นระเบียบ สวยงาม น่าอยู่ และปลอดภัย
ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

1. ผู้ป่วย/ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก ปลอดภัย
2. เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานของเจ้าหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม

กลยุทธ์

1. ปรับปรุงอาคาร สถานที่ให้น่าอยู่ สะอาดและปลอดภัย (เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม
พื้นทางเดิน ห้องตรวจ หอผู้ป่วย ที่จอดรถ ฯลฯ)
 2. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคาร จัดสวนหย่อม ปลูกต้นไม้และไม้ดอกไม้สวยงาม
 3. จัดทำป้าย/สัญลักษณ์ เพื่อบอกเส้นทางหรือให้ข้อมูลที่ชัดเจน และสะอาดตา
 4. จัดผู้รับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
 5. แสวงหาแหล่งสนับสนุนจากชุมชนและมีการประชาสัมพันธ์
- ตัวชี้วัด**
1. จำนวนข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่อการจัดบริการ
 2. ความพึงพอใจของผู้ป่วย/ลูกค้าและเจ้าหน้าที่
 3. ข้อร้องเรียนต่อปัญหาสิ่งแวดล้อม

ระยะเวลา

ปี 2542 – 2545

ผู้ศึกษามีความสนใจในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เพราะเป็นโรงพยาบาลส่วนภูมิภาคที่มีขนาดใหญ่ที่สุดดังที่กล่าวในข้างต้น ปริมาณผู้มารับบริการเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี ดังนั้น อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม ที่จะเอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย จำเป็นต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพสำหรับผู้มารับบริการ ด้วยเหตุนี้ การบริการที่โรงพยาบาลควรที่จะสร้างความพึงพอใจและประทับใจนั้น โรงพยาบาลควรต้องมีภาพลักษณ์ที่ดี มีสถานที่ที่สะอาดสวยงาม ความเป็นระเบียบและปลอดภัย ร่วมกับการมีมาตรฐานบริการอื่น ๆ ทำให้ในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ที่มีเป้าหมายของแผนคือ การที่จะทำให้โรงพยาบาลมีสถานที่สะอาด สิ่งแวดล้อมเป็นระเบียบสวยงาม น่าอยู่และปลอดภัย

โดยที่ทั้งนี้และทั้งนั้น เจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลต้องมีส่วนในการพัฒนาแผนนี้ให้สำเร็จไปสู่เป้าหมาย

ทำให้เกิดคำถามในการศึกษาครั้งนี้ว่า เจ้าหน้าที่การพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มีความพร้อมในระดับใดที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล มีปัจจัยใดบ้างที่สัมพันธ์กับความพร้อมดังกล่าว ปัจจัยที่จะศึกษา ได้แก่ การมีความรู้ความเข้าใจ ลักษณะการมีโอกาสมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านการประสานงาน แรงจูงใจ และการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของความพร้อม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลจากการศึกษามาใช้เป็นพื้นฐานหาแนวทางแก้ไข สนับสนุน ให้บรรลุเป้าหมายของกระบวนการพัฒนาคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา และ การรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
2. โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
3. โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
4. แรงจูงใจต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
5. การประสานงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงาน ฝ่ายการพยาบาลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

6. การคาดการณ์ของเจ้าหน้าที่การพยาบาลถึงปัญหาและอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตพื้นที่ศึกษา การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาลจำนวนทั้งสิ้น 2,513 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 1 คน รองหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล 1 คน หัวหน้างานการพยาบาล 9 คน และผู้ตรวจการพยาบาล 26 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ 1,194 คน

กลุ่มที่ 3 ได้แก่ ผู้ช่วยพยาบาล 902 คน

กลุ่มที่ 4 ได้แก่ พนักงานช่วยการพยาบาล 380 คน

3. ขอบเขตเนื้อหา เป็นการศึกษาความพร้อมและปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อม ได้แก่ บุคคลและองค์กร เพื่อดำเนินการตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

3.2 ศีกระดับความพร้อมของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ดังนี้

3.2.1 พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์

3.2.2 โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่

3.2.3 กระบวนการให้บริการ

3.2.4 ผลลัพธ์ที่คาดหวัง

3.2.5 ระบบสะท้อนกลับ

3.3 ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ประกอบด้วย

3.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกเป็น ความรู้ความเข้าใจ โอกาสการมีส่วนร่วม ตัดสินใจ โอกาสการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

3.3.2 ปัจจัยด้านองค์กร จำแนกเป็น แรงจูงใจต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม การประสานงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล การคาดการณ์ของเจ้าหน้าที่การพยาบาลถึงปัญหาและอุปสรรค

4. ขอบเขต ระยะเวลาที่ทำการศึกษา ระหว่างกุมภาพันธ์ 2543 – มกราคม 2544

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม หมายถึง ระดับความรู้สึกของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาครั้งนี้ ว่าเป็นไปได้ ในการดำเนินการตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม กระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ ระบบสะท้อนกลับ ทั้งนี้ผู้ศึกษาจะวัดความพร้อมตามประเด็นดังกล่าว โดยใช้แบบวัดความรู้สึกของบุคลากร (Perception level) ตามสถานการณ์ที่จะศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อม หมายถึง สถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็น 2 ประเภท

1. ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ แรงจูงใจต่อการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม การประสานงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล การคาดการณ์ของเจ้าหน้าที่การพยาบาลถึงปัญหาและอุปสรรค

แรงจูงใจต่อการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม หมายถึง การนำความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน มาโน้มน้าวให้เจ้าหน้าที่การพยาบาลมีพฤติกรรมไปในทิศทางที่ต้องการ เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของฝ่ายการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

การประสานงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล หมายถึง การสร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล บุคคลและหน่วยงาน หน่วยงานและหน่วยงาน เพื่อให้ปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ

การคาดการณ์ของเจ้าหน้าที่การพยาบาลถึงปัญหาและอุปสรรค หมายถึง ปัญหาและ/หรืออุปสรรคที่มีความเป็นไปได้ว่าอาจจะเกิดขึ้นจากการนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่การพยาบาลในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดไว้ 2 ประเภท คือ กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลและแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล

โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่การพยาบาลมีโอกาสร่วมตัดสินใจที่มีผลต่อหน่วยงาน แสดงความคิดเห็นในสถานการณ์หรือกิจกรรมใด ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล

โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่การพยาบาลมีโอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบกิจกรรม ความคิดเห็น รายงาน ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม หมายถึง การกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย โครงสร้าง/ปัจจัยนำเข้า ระบบหรือกระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ ระบบสะท้อนกลับ เพื่อให้บรรลุในกระบวนการพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล