

บทที่ 6

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละมณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประการ คือ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ (2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ (โรงพยาบาลทหาร) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษารวบรวมได้จากกลุ่มประชากร 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก เป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) คือ ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนกและผู้รับผิดชอบงานการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกตามรายละเอียดในเอกสารสรุปแนวคำถามสำหรับการใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก กลุ่มที่สอง เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลทหาร คือ นายทหารสัญญาบัตร นายทหารชั้นประทวน ลูกจ้างประจำและชั่วคราวและพลทหาร รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และกลุ่มที่สาม เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาทั้งผู้ป่วยนอกและใน ญาติ และบุคคลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลทหาร รวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาพรรณนารายละเอียดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถามนำไปประมวลผล ทางสถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานแรกใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการทดสอบสมมติฐานที่สองใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

6.1.1 ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทหารได้จากการสอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรโรงพยาบาลทหารเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพ 7 ด้าน คือ การจัดการสิ่งแวดล้อมด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ด้านขนาดพื้นที่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย เปรียบเทียบระหว่างความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมแต่ละด้านในสถานการณ์ปัจจุบันกับความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมในสถานการณ์ที่คาดหวัง ผลการศึกษาข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพมีความสอดคล้องกัน คือ โรงพยาบาลไม่มีความพร้อมการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้ง 7 ด้าน และโรงพยาบาลทหารไม่มีความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ความพึงพอใจของผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย และผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลทหารส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ความพึงพอใจด้านขนาดพื้นที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการกำจัดของเสีย และด้านการป้องกันอัคคีภัย ดังนั้นโรงพยาบาลทหารจำเป็นต้องมีการจัดการสิ่งแวดล้อมแต่ละด้านให้มีสภาพดีกว่าปัจจุบัน จึงจะทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

6.1.2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลที่นำมาวิเคราะห์ในการวิจัย ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับ งบประมาณ นโยบายการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และเกี่ยวกับการเมืองและกฎหมาย และความคิดเห็นของบุคลากร เกี่ยวกับการสื่อสาร การจัดองค์กรและการบริหาร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล การบริการและการสร้างการยอมรับ ความเข้าใจและคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า

1. บุคลากรโรงพยาบาลทหารมีความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลในระดับปานกลาง และมีความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลาง และผลการวิจัยเชิงคุณภาพก็มีความคิดเห็นในทิศทางเดียวกัน

2. บุคลากรโรงพยาบาลทหารมีการรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณและเกี่ยวกับนโยบายการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้เกี่ยวกับการเมืองและกฎหมายในระดับมากโดยเฉพาะการรับรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลกับโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคเป็นนโยบายของรัฐบาล

3. บุคลากรโรงพยาบาลทหารมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจเกี่ยวกับการสื่อสาร โดยเฉพาะความไม่แน่ใจเกี่ยวกับการรับพิจารณาข้อเสนอแนะจากผู้ได้บังคับบัญชา การประสานงานด้านบริการระหว่างฝ่ายต่างๆ และผู้บริหารรับฟังความคิดเห็น และการรับฟังข้อเสนอแนะของบุคลากร บุคลากรโรงพยาบาลทหารมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล แต่บุคลากรโรงพยาบาลทหารเห็นว่าโรงพยาบาลมีการบริการและสร้างการยอมรับและมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมองค์กร แต่ก็มีความคิดเห็นระดับไม่แน่ใจเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล โดยเฉพาะประเด็นเกี่ยวกับเครื่องมือแพทย์ของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพดี

สำหรับผลการวิเคราะห์ห่อองค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมด้วยสมการถดถอยพหุ (Multiple regression analysis) พบว่าองค์ประกอบของการบริหาร 4 ประการ ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมระดับปานกลาง การสื่อสารในองค์กร การจัดองค์กรและการบริหาร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล องค์ประกอบของการบริหารที่กล่าวมาทั้งหมดมีอิทธิพลทางบวกต่อการความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล

6.1.3 ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการสรุปจากเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ปรากฏความสอดคล้องเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล 4 ประการ ดังนี้ ประการแรก ปัญหาอุปสรรคจากการบริหารงานบุคคล คือ การใช้บุคลากรรับผิดชอบหน้าที่ที่สูงหรือต่ำกว่าวุฒิการศึกษา ประการที่สอง ปัญหาอุปสรรคด้านการสื่อสารและการประสานภายในที่ยังยึดติดกับวัฒนธรรมทหารที่เน้นการสั่งการตามลำดับบังคับบัญชาและยอมรับผู้อาวุโสหรือมียศตำแหน่งสูงกว่า ประการที่สาม ปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลและการจัดการสิ่งแวดล้อม บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจสูงกว่ากลุ่มอื่น คือ บุคลากรระดับบริหาร ส่วนผู้ปฏิบัติงานรับทราบในระดับกิจกรรมแต่ยังไม่เข้าใจวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล และประการสุดท้าย ปัญหาอุปสรรคจากการขาดการชักจูงการปฏิบัติงานให้

สอดคล้องกับแผนของโรงพยาบาลและแผนระดับหน่วยงาน แม้ว่าโรงพยาบาลทหารได้กำหนดให้มีการสร้างแผนการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยและแผนระดับโรงพยาบาลขึ้น แต่จนถึงขณะนี้ยังไม่มีการซักซ้อมแผนเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาหากประสบปัญหา

6.2 อภิปรายผลวิจัย

การวิจัยเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละมณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล มีผลการวิจัยที่สามารถมาสรุปเป็นประเด็นสำหรับการอภิปรายผลได้ดังนี้

6.2.1 ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหารเพื่อเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลทหารเพื่อการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล นับตั้งแต่เริ่มแสดงเจตจำนงกับ พรพ. ก็มีการกำหนดกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมหลายอย่างมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการสิ่งแวดล้อมและสภาพทางกายภาพให้มีความเหมาะสมภายใต้แผนปฏิบัติการการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้สนใจความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานที่ 6 และมาตรฐานโครงสร้างกายภาพสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยของการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบด้วย ด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการ ด้านขนาดพื้นที่ ด้านความปลอดภัย ด้านสถานที่ตรวจรักษา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การกำจัดของเสีย และการป้องกันอัคคีภัย ผลการวิจัย พบว่า โรงพยาบาลทหารขาดความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลในทุกด้าน กล่าวคือโรงพยาบาลทหารจำเป็นต้องสร้างความพร้อมด้านสถานที่ตั้งหน่วยบริการไม่ให้เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงของผู้ป่วยหรือผู้ใช้บริการอื่นด้วยการจัดการขนาดพื้นที่บริการให้กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้การตรวจรักษามีความสะดวกสบาย มีความมิดชิด รวมทั้งต้องเตรียมความพร้อมอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การดูแลกำจัดของเสียของโรงพยาบาลทหาร เพราะแต่ละวันโรงพยาบาลมีขยะจำนวนมาก และสร้างความพร้อมด้านการดูแลปัญหาอัคคีภัย แม้ว่าโรงพยาบาลทหารจะทราบดี บุคลากรมีความเห็นสอดคล้องกันว่าการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพจำเป็นต้องมีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมแต่ก็ติดด้วยเงื่อนไขสำคัญหลายประการ โดยเฉพาะด้านงบประมาณสำหรับนำมาใช้ที่มีแผนงานหรือโครงการรองรับ หากกิจกรรมหรือโครงการใดไม่ได้ถูกระบุไว้ในงบประมาณประจำปีของโรงพยาบาลทหารก็ไม่สามารถจัดกิจกรรมนั้นได้ แต่ต้องเตรียมจัดของงบประมาณเพื่อสร้างกิจกรรมที่ต้องการในปีต่อไป

อย่างไรก็ตาม การจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการปรับปรุงความพร้อมการจัดการ สิ่งแวดล้อมด้านต่างๆ ถูกเตรียมไว้ในปีงบประมาณแต่ละปีอยู่แล้วตามลำดับความสำคัญ เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายของโรงพยาบาลทหาร การจัดเตรียมงบประมาณเพื่อดำเนินกิจกรรม หรือลงทุนในด้านต่างๆ ตามความจำเป็นนั้นเป็นเรื่องที่สอดคล้องกับแนวทางของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543) ที่เคยให้คำแนะนำไว้ว่า การดำเนินการปรับปรุงเพื่อพัฒนาเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลควรเลือกปฏิบัติอย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยเสนอแนะให้เลือกประเด็นพัฒนาที่สามารถกระทำได้ง่ายมาดำเนินการก่อน และกมลทิพย์ เต้าพรพิชยานุวัฒน์ (2545) ได้มีข้อสรุปที่สนใจเป็นอย่างยิ่งว่าความไม่พร้อมของงบประมาณหรือการจัดเตรียมงบประมาณโดยปราศจากการวางแผนล่วงหน้าก็จะมีผลทำให้ไม่มีเงินสำหรับการจัดเตรียมสถานที่และสิ่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรองกระบวนการคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจะมีส่วนสำคัญสำหรับการพัฒนาโครงสร้างต่างๆ ทั้งโครงสร้างการบริหาร โครงสร้างการให้บริการและรวมถึงโครงสร้างสำหรับการจัดทีมงานเพื่อการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล โครงสร้างเหล่านี้เอง ไพฑูรย์ พรหมเสนา (2545) พบว่า มีความสัมพันธ์กับการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของโรงพยาบาล ดังเช่นกิจกรรม 5ส เป็นต้น กิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมหนึ่งของการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล เป็นกิจกรรมหลักที่ถูกกำหนดจากหน่วยงานสถาบันหลักหรือพรพ. กิจกรรมเหล่านี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างองค์กร สร้างพฤติกรรมการใช้ทรัพยากรที่มีคุณค่า ตลอดจนการสร้างการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ (Wendy, 1990) และมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงการให้บริการของโรงพยาบาลค่อนข้างมาก การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้บริการทางการแพทย์จำเป็นต้องมีการปรับปรุงให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพบริการ

การเพิ่มขึ้นของคุณค่าการให้บริการจากการพัฒนาการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญไม่ด้อยไปกว่าการสร้างคุณค่าการให้บริการตามแนวทางที่ของปัทมิกา วนากมล (2545) ซึ่งพบว่าคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งเกิดขึ้นจากการนำหลักการทางการตลาดมากำหนดเป็นกลยุทธ์การให้บริการ คือ การนำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ส่วนประสมการตลาดบริการจำนวน 7 ปัจจัย แต่ในบรรดาปัจจัยทั้งหมดที่มีผลต่อการสร้างบริการอย่างมีคุณภาพคือ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แม้จะผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลอยู่บ้างแต่ก็มีอิทธิพลในระดับที่ต่ำกว่า 4 ปัจจัยแรก อย่างไรก็ตาม การสร้างคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั้งสองแนวทางนั้นมีหลักการสำคัญที่สอดคล้องกัน ดังที่ อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคณะ (2542) กล่าวว่าคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการรับรองกระบวนการคุณ

ภาพนั้นต้องมาจากลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) ต้องไม่มีปัญหาในกระบวนการทำงาน เป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องมาตั้งแต่เริ่มต้น ไม่ต้องมาแก้ปัญหากลางๆ 2) ผู้รับบริการ พอใจ คือ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวัง 3) ได้มาตรฐาน คือ มีมาตรฐานในกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนและมีมาตรฐานตามกฎหมายหรือกฎระเบียบต่างๆ ที่มีอยู่ และ 4) สานคุณภาพชีวิตคือ ต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง จะเห็นว่าคุณภาพที่เกิดขึ้นจากการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลแม้จะไม่ได้มุ่งเน้นไปที่ส่วนประสมทางการตลาด แต่การสร้างคุณภาพทั้งสองแนวทางมองที่องค์ประกอบรอบด้านของการให้บริการสุขภาพที่ควรถูกจัดการให้รัดกุม แต่การจะสร้างคุณภาพบริการที่ดีที่สุด Bopp (1987) ได้กล่าวว่าต้องถูกพัฒนามาจากบุคลากรแทบทั้งสิ้นเพราะบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่สามารถทำให้แนวทางการให้บริการที่กำหนดเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการก็ต้องมีความซื่อสัตย์และมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ รวมทั้งต้องแสดงออกซึ่งความรู้และความสามารถเชี่ยวชาญ

ข้อสังเกตที่พบในการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่พบว่าการรับรู้เกี่ยวกับงบประมาณไม่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรของโรงพยาบาลในระดับต่างๆ ยกเว้นผู้บริหารให้ความใส่ใจและสนใจเกี่ยวกับอิทธิพลของการจัดเตรียมงบประมาณประจำปีที่จะมีผลต่อการดำเนินกิจกรรมของโรงพยาบาลและไม่เว้นกระทั่งการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล แต่ความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหารที่พบในการวิจัยครั้งนี้ ปรากฏว่ามีตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมสำคัญ 4 ประการด้วยกัน คือ ความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากร การสื่อสารภายในองค์กร การจัดการองค์กรและการบริหาร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล ทั้งหมดล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในทิศทางเป็นบวกทั้งหมด หรือหมายถึงหากปัจจัยทั้ง 4 ตัวได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นแล้วย่อมส่งผลโดยตรงกับความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในทิศทางเดียวกัน

นอกจากนี้ยังมีข้อสังเกตที่ได้ขณะที่ทำวิจัยว่า ผู้ป่วย ญาติ หรือผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลทหาร มีความพึงพอใจสภาพแวดล้อมหลายด้าน และในขณะเดียวกันก็มีความพึงพอใจด้านบริหารของบุคลากร และกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นอย่างมาก ส่วนความคิดเห็นของบุคลากรกลับพบในทิศทางที่ค่อนข้างตรงกันข้าม สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เพราะความคาดหวังของบุคลากรโรงพยาบาลทหารต้องการให้โรงพยาบาลที่ตนเองทำงานอยู่ได้รับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบกับกลไกการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามภารกิจทำให้บุคลากร มีความรู้สึกถึงความสับสนและเกรงว่าจะกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในบันไดขั้นที่ 1 2 และ 3 หรืออีกนัยหนึ่งเป็นเพราะวัฒนธรรมองค์กรทหารที่มีความเคร่งครัดในระเบียบ วินัย และ

เป้าหมายการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เมื่อได้รับมอบหมายภารกิจจึงมุ่งมั่นปฏิบัติให้เป็นไปตามเงื่อนไขและภายใต้ความรู้สึก มีผลทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานมีความคาดหวังค่อนข้างสูงในการทำงานในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งที่ในขณะนี้การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ก็ไปตามขั้นตอนที่กำหนดทุกประการ

6.2.2 องค์ประกอบของการบริหารจัดการกับความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหาร

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า ตัวแปรปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหารมีทั้งหมด 4 ตัวแปร ผลของการวิจัยและการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ทำให้พบว่าโรงพยาบาลทหารนับตั้งแต่การแสดงเจตจำนงเข้ารับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลโรงพยาบาลทหารให้ความสนใจต่อการเพิ่มพูนความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และความรู้เกี่ยวกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลหลายหลักสูตร รวมทั้งกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมต้องนำความรู้มาถ่ายทอดให้แก่บุคลากร แสดงว่าโรงพยาบาลทหารมีความตระหนักในการเตรียมความพร้อมของบุคลากรเพราะมีความสำคัญต่อการผลักดันให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลถูกดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามก็พบว่า การปฏิบัติงานยังติดอยู่กับเงื่อนไขขององค์กรในหลายด้านด้วยกัน ดังเช่น การสะท้อนความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์และกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการสื่อสารภายใน องค์กรว่าในปัจจุบันผู้บริหารรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ มีการประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ สิ่งเหล่านั้นสะท้อนให้เห็นถึงระบบและ วัฒนธรรมองค์กรในโรงพยาบาลทหาร กล่าวคือ การแต่งตั้งบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ต่างๆ ในรูปของคณะกรรมการ ในรูปของบุคคลทำหน้าที่ผู้จัดการคุณภาพ ถ้าปรากฏว่าบุคคลนั้นไม่สามารถประสานงานกับบุคลากรระดับอื่นๆ ได้อย่างเหมาะสมแล้ว ยิ่งทำให้การสื่อสารภายในที่เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการผลักดันให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลดำเนินไปอย่างต่อเนื่องคือประสิทธิภาพลงไปอย่างเห็นได้ชัด บุคลากรมีความคุ้นเคยกับวัฒนธรรมทหารในทุกประเด็นของคำถามที่ปรากฏในแบบสอบถาม นั่นคือ ทหารตระหนักถึงวินัยที่ต้องปฏิบัติตามวินัยทหาร มุ่งเน้นปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย แต่ความตระหนักเหล่านี้อยู่บนพื้นฐานของระดับบังคับบัญชาเป็นสิ่งสำคัญ

การแต่งตั้งกรรมการหรือให้บุคลากรหน่วยงานมาทำหน้าที่ออกคำสั่งให้เกิดผลในการปฏิบัติ กลับยังไม่ค่อยได้รับการยอมรับจากบุคลากรโรงพยาบาลทหารอื่นมากนักเพราะไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้พบความจริงประการหนึ่งคือ ลักษณะเด่นสำคัญ 5 ประการขององค์กรทหาร ได้แก่ การมีรูปแบบการบังคับบัญชารวมศูนย์ มีการบังคับบัญชาลดหลั่นตามลำดับชั้น มีระเบียบวินัย มีการสื่อสารติดต่อภายในระหว่างหน่วยย่อยต่างๆ และมีความสามัคคีรักหมู่คณะ

(นรนิติ เศรษฐบุตร, 2533) แต่จุดเด่นดังกล่าวอาจในบางลักษณะโดยเฉพาะการมีรูปแบบการบังคับบัญชาแบบรวมศูนย์ มีการบังคับบัญชาลดหลั่นตามลำดับชั้น กลายเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลให้ดำเนินไปอย่างล่าช้า หากไม่ได้รับการแก้ไข เพราะ Duckett (1983) เคยอธิบายไว้ว่า การมีปัญหาด้านการอำนวยความสะดวกซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องอยู่กับการสื่อสารภายในองค์กรมีอิทธิพลสำคัญต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่มีการรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาล ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดมุมมองว่าหากโรงพยาบาลทหารที่ดำรงไว้ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้ระบบอาวุโสหรือสายการบังคับบัญชา อาจทำให้โรงพยาบาลนั้นสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ ตามแนวทางการรับรองกระบวนการคุณภาพได้อย่างล่าช้า ดังนั้นแนวทางสำหรับการสร้างความพร้อมระดับบุคคล จึงต้องอาศัยกลไกการบริหารเข้าแก้ไขมากกว่าการใช้ระเบียบวินัยมากำกับควบคุม โดยเฉพาะการปรับแนวทางการสื่อสารแนวระนาบให้มากยิ่งขึ้น รวมถึงการนำลักษณะด้านอื่นๆ ที่เป็นจุดแข็งมาใช้สำหรับผลักดันให้เกิดการพัฒนาการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล คือ การรักหมู่คณะ และการยอมรับการบังคับบัญชาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง รวมกับการปรับปรุงปัจจัยอื่นๆ ก็จะทำให้การพัฒนาเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทหารดำเนินไปอย่างรวดเร็ว

ตัวแปรที่สำคัญอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม คือ ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และความรู้ด้านการรับรองกระบวนการคุณภาพของบุคลากร โรงพยาบาลทหารจากผลการวิจัย พบว่าบุคลากรมีความความเข้าใจในระดับปานกลาง และความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ผลการวิจัยจึงสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน คือ บุคลากรระดับบริหารหรือหัวหน้างานต่างๆ ที่มีโอกาสเข้าไปรับการอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง จะมีความรู้ความเข้าใจดีกว่า ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความรู้เกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมมีผลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลทหารแต่แนวทางของทฤษฎีนั้น พบว่า ความรู้จะสามารถนำไปสร้างกิจกรรมให้เกิดผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นกับการนำไปปฏิบัติจริง ดังที่ Bloom et al (1965) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมด้านความรู้ถูกแบ่งออกเป็น 6 ชั้น ในจำนวนนั้นมีชั้นตอนเกี่ยวกับการนำไปใช้ นั่นคือเป็นความสามารถที่จะนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์จริง เป็นการนำความรู้และความเข้าใจในเรื่องราวใดๆ ที่ตนมีอยู่แล้วไปแก้ปัญหาแปลกใหม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือ บุคลากรโรงพยาบาลทหารต้องนำความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมไปใช้สำหรับการสร้างความพร้อมสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐานของกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล หากบุคลากรขาดความรู้ก็ควรสร้างโอกาสการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้จำเป็นต้องอาศัยการถ่ายทอดทางการศึกษาในหลายลักษณะ ทั้งจากการศึกษาอย่างเป็นทางการนั่นคือการเข้าชั้น

เรียนหรืออบรมในหลักสูตรต่าง ๆ อย่างไม่เป็นทางการ การเรียนรู้ตามอัธยาศัย โดยเฉพาะการรับรู้จากสื่อต่างๆ ที่มีค่อนข้างมีอยู่ หลากหลาย และรวมถึงสื่อบุคคลที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลทหารที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นโดยไม่คำนึงว่าจะมีอาวุโสมากหรือน้อยกว่า นอกจากนี้การเรียนรู้ยังสามารถกระทำได้อีกหลายๆ อย่าง สิ่งที่มีมองเห็นได้ในขณะนั้นและสามารถสร้างการเรียนรู้ได้อย่างดีไม่ด้อยไปกว่าการเรียนรู้จากสื่อต่างๆ ก็คือ การเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ทุกขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลทหารมี ส่วนร่วมในการสร้างกิจกรรมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพไม่สูงนัก การเข้าไปมีส่วนร่วมในหลายกิจกรรมหรือเกิดทำซ้ำๆ บ่อยครั้งก็สามารถสร้างโอกาสการเรียนรู้เกี่ยวกับการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล การเรียนรู้จึงสามารถเรียนรู้ได้ในหลายแนวทางไม่จำเพาะเจาะจงในวิธีการหรือรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเป็นการเฉพาะรวมทั้งสามารถสร้างการเรียนรู้ได้ตลอดเวลาอีกด้วย เพียงแต่ขึ้นอยู่กับความพร้อมทางร่างกายและจิตใจของผู้จะเรียนรู้ต้องการจะเรียนรู้หรือไม่เท่านั้น (สุชา จันทรเฒ, 2541)

การเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ ดังที่กล่าวมา ทิพย์วดี บำเพ็ญบุญ และคณะ (2546) และ Roopwichit (2001) พบว่า มีผลต่อการสร้างความพร้อมของการสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล แต่ก็ผิดกับการวิจัยของเบญจา รอดจ่าย (2544) กลับพบแตกต่างออกไป คือ พบว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่เกี่ยวข้องดังเช่นการรับรองกระบวนการคุณภาพจะมีความสัมพันธ์ผกผันกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพสิ่งแวดล้อม ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรที่ค่อนข้างจะมีความคับแคบต่อบุคลากรในระนาบเดียวกัน และความคับแคบระหว่างบุคลากรที่มีอำนาจบังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงเป็นการยืนยันว่าวัฒนธรรมองค์กรทหารไม่ใช่อุปสรรคสำคัญอะไรที่จะกั้นการฝ่าฝืนให้บุคลากรสามารถเรียนรู้ได้จากแหล่งต่างๆ เพราะในหลายองค์กรก็ขาดความพร้อมด้านการรับรองกระบวนการคุณภาพแต่ก็เช่นเดียวกันในอีกหลายๆ องค์กรก็สามารถพัฒนาตนเองให้สามารถเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพได้

ส่วนการจัดองค์กรและการบริหารซึ่งครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในโรงพยาบาลทหารและการบริหารงานบุคคล ผลการวิจัยพบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อการสร้างความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจว่าในขณะนี้การบริหารงานของโรงพยาบาลทหารให้ความสำคัญต่องานบริหารงานบุคคลมากนักน้อยเพียงใด รวมทั้งไม่แน่ใจว่าโครงสร้างขององค์กรหรือการบริหารงานภายในองค์กรในขณะนี้มีความเหมาะสมหรือไม่ จึงเป็นการสะท้อนให้เห็นมุมมองของการวางโครงสร้างการทำงานการรับรองกระบวนการคุณภาพต้องตั้งกรรมการ คณะทำงาน หรือ

ผู้จัดการคุณภาพที่มาจากหน่วยงานต่างๆ และกำหนดให้ทำงานต้องประสานกันอย่างสมบูรณ์ แต่อุปสรรคก็คือ โครงการการดำเนินงานในรูปแบบใหม่นี้ ไม่สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กรที่อาศัยการบังคับบัญชาตามลำดับอาวุโสหรือลำดับชั้นยศ ทำให้บุคลากรโรงพยาบาลทหารต้องมีการปรับตัวในด้านนี้ค่อนข้างมาก ดังจะเห็นได้จากการไม่ยอมรับคำสั่งการปฏิบัติงานจากหัวหน้าทีมที่มาจากหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาโดยตรง หรือกระทำตนในลักษณะ “ทองไม่รู้ร้อน” เสมือนหนึ่งไม่ใช่ธุระที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง การแก้ไขปัญหานี้ สมยศ นาวิก (2545) กล่าวว่า ต้องให้ผู้บริหารเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งกับการสร้างโครงสร้าง ทีมงาน ระบบ และกระบวนการขององค์กรที่สนับสนุนต่อการบริหารให้มากยิ่งขึ้น หากถูกปล่อยปละละเลยก็จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร การเข้าไปมีส่วนร่วมคือเข้าไปจัดการให้กิจกรรมสามารถดำเนินงานตามแผนและเป้าหมาย ด้วยการมุ่งใจด้วยวิธีต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงาน สร้างบรรยากาศให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความสบายใจ กระตือรือร้น หรือเป็นการมุ่งใจและสร้างระบบการทำงานให้เอื้อต่อประสิทธิภาพของงาน (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2544)

สำหรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ ปรากฏว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะการมีเครื่องมือแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้องรวดเร็ว ผลการวิจัยอาจทำให้กล่าวได้ว่า เนื่องจากโรงพยาบาลทหารต้องมีภาระหน้าที่ปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องมายาวนานคือ ปฏิบัติงานเพื่อสนองโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ และได้รับโครงการใหม่จากรัฐบาลคือ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค รวมทั้งในขณะนี้ได้ตั้งเป้าหมายการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลต้องให้สำเร็จเสร็จสิ้นในปี 2547 และอื่นๆ อีกหลายโครงการ ล้วนแต่เป็นการนำภาระมาให้กับบุคลากรโรงพยาบาลทหารทั้งสิ้น แต่ความรวดเร็วหรือความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือทางการแพทย์และเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้งานให้มากที่สุด รวมทั้ง ชรินทร์ ชูหพันธ์ (2545) กล่าวถึงเทคโนโลยีในปัจจุบันมีความสำคัญในกระบวนการบริหาร จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปค่อนข้างรวดเร็วมากในขณะนี้

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ หากต้องการสร้างความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาลทหาร ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

6.3.1 ข้อเสนอแนะด้านหลักการ

- 1) ผู้บริหารควรเข้าไปประสานงานเพื่อสร้างการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ด้วยการประสานงานระหว่างทีมงานต่างๆ ที่ตั้งขึ้นเพื่อดำเนินงานการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อลดช่องว่างด้านการบังคับบัญชาระหว่างฝ่ายต่างๆ ให้สามารถประสานการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ผู้บริหารต้องมุ่งเน้นสร้างความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชาในแต่ละแผนกให้มีการทำงานร่วมกันโดยไม่คำนึงถึงภาพของการบังคับบัญชาแต่เพียงอย่างเดียวให้ทุกระดับ มุ่งเน้นไปที่เป้าหมายของงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในทุกระดับเพื่อความยั่งยืนในการพัฒนา
- 3) การบริหารงานบุคคลต้องปรับปรุงแนวทางการมอบหมายงานให้แก่ผู้ปฏิบัติเสียใหม่ โดยคำนึงถึงความรู้หรือคุณวุฒิทางการศึกษาแม้จะมีระดับยศที่ไม่สอดคล้องกับคุณวุฒิก็ตาม โดยอาศัยการบริหารงานภายในมอบหมายภาระงานด้วยการออกคำสั่งแต่งตั้งภายในโรงพยาบาลให้เหมาะสม ทั้งนี้นอกจากจะช่วยทำให้ประสิทธิภาพงานดีขึ้นแล้ว ยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้ดีขึ้น ทำให้บุคลากรที่ได้รับมอบหมายได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเพิ่มมากขึ้น และสามารถสั่งงานแก่ผู้ร่วมงานให้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง
- 4) การวางแผนงานต่างๆ ทั้งในระดับโรงพยาบาล และหน่วยงาน ต้องกระจายความรับผิดชอบ และรับรู้ทุกระดับ ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานเพราะผู้ได้รับมอบหมายจะมีความอ่อนล้าจากการปฏิบัติงาน ส่วนผู้ไม่รับรู้ก็ไม่ได้รับมอบหมายภารกิจ ทำให้เกิดช่องว่างในการพัฒนาของการทำงานที่สำคัญ นอกจากนี้แผนพัฒนาต่างๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นควรนำแผนมาปฏิบัติหรือซักซ้อมให้เกิดความเข้าใจตรงกัน หากเกิดปัญหาใดๆ ขึ้นบุคลากรที่ได้รับการซักซ้อมจะสามารถเข้าไป ช่วยดูแลแก้ไขปัญหาได้ทันทีที่มีการวางแผนร่วมกัน เพื่อป้องกันปัญหา ลดความเสี่ยง
- 5) การส่งเสริมการให้ความรู้แก่บุคลากรโรงพยาบาลทหารต้องให้ความสำคัญอยู่เสมอเพราะการสร้างความรู้เปรียบเสมือนกับการลงทุนที่สำคัญขององค์กร แต่ในขณะเดียวกันโรงพยาบาลทหารก็ควรวางกรอบแนวทางสำหรับผู้ที่ได้รับการอบรมให้นำความรู้มาเผยแพร่แก่บุคลากรรายอื่นอย่างเป็นระบบ มีแบบแผนให้ยึดถือปฏิบัติเหมือนกันหมด
- 6) การประเมินผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้ขั้นตอนและแผนงานสำหรับการดำเนินกิจกรรมของโครงการหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคสำคัญใดที่สมควรได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องโดยมีกิจกรรม มีการเสริมแรงเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการทำงาน

6.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาวิธีการสร้างความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมของบุคลากรเพื่อเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลทหารแห่งอื่นๆ ที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลจาก พรพ. แล้ว เพื่อเปรียบเทียบแนวทางการเตรียมความพร้อมของแต่ละโรงพยาบาลมีเงื่อนไขและปัจจัยใดมาเป็นเครื่องกำหนด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved