

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย จำนวน 380 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมข้อมูล สามารถจำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.5 บุคลากรฝ่ายการแพทย์ จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.4 บุคลากรฝ่ายพยาบาล จำนวน 122 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.1 บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.3 บุคลากรฝ่ายบริการ จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.1 บุคลากรหน่วยธุรกิจ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.7 และบุคลากรฝ่ายการตลาด จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.9 ของบุคลากรทั้งหมด ตามลำดับ จากการศึกษาได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูลประเภทบุคลากร เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ รวมทั้งระยะเวลาการทำงาน โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 – 5

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นซึ่งเป็นทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความพึงพอใจ และด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 6 – 25

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 26 – 27

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ	2	0.5
บุคลากรฝ่ายการแพทย์	66	17.4
บุคลากรฝ่ายพยาบาล	122	32.1
บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง	58	15.3
บุคลากรฝ่ายบริการ	84	22.1
บุคลากรหน่วยธุรกิจ	37	9.7
บุคลากรฝ่ายการตลาด	11	2.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย จำนวน 380 ราย ประกอบด้วยบุคลากรฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้ ร้อยละ 32.1 เป็นบุคลากรฝ่ายพยาบาล รองลงมา คือ ร้อยละ 22.1 เป็นบุคลากรฝ่ายบริการ ร้อยละ 17.4 เป็นบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ร้อยละ 15.3 เป็นบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ร้อยละ 9.7 เป็นบุคลากรหน่วยธุรกิจ ร้อยละ 2.9 เป็นบุคลากรฝ่ายการตลาด และร้อยละ 0.5 เป็นผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	270	71.1
ชาย	110	28.9
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่ร้อยละ 71.1 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 28.9 เป็นเพศชาย

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	40	10.5
มัธยมศึกษาปีที่ 6	95	25.0
ปวช./ปวท. หรือเทียบเท่า	30	7.9
ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	53	14.0
ปริญญาตรี	133	35.0
สูงกว่าปริญญาตรี	29	7.6
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ร้อยละ 35.0 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ร้อยละ 25.0 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 14.0 มีการศึกษาระดับ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า ร้อยละ 10.5 มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 ร้อยละ 7.9 มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวท. หรือเทียบเท่า และร้อยละ 7.6 มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ

หน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
วางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน	47	12.4
ให้บริการทางการแพทย์	67	17.6
ให้บริการทางการแพทย์	142	37.4
สนับสนุนการให้บริการ	175	46.1

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 380 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ร้อยละ 46.1 มีหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบด้านสนับสนุนการให้บริการ รองลงมาคือ ร้อยละ 37.4 มีหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์ ร้อยละ 17.4 มีหน้าที่ให้บริการทางการแพทย์ และร้อยละ 12.4 มีหน้าที่วางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาทำงาน

ระยะเวลาทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-2 ปี	129	33.9
3-4 ปี	38	10.0
5-6 ปี	28	7.4
7-8 ปี	36	9.5
9-10 ปี	39	10.3
มากกว่า 10 ปี	101	26.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	9	2.4
รวม	380	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ร้อยละ 33.9 มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 0-2 ปี รองลงมาคือ ร้อยละ 26.5 มีระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 10.3 มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 9-10 ปี ร้อยละ 10.0 มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 3-4 ปี ร้อยละ 9.5 มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 7-8 ปี และร้อยละ 7.4 มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 5-6 ปี ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	ประเภทบุคลากร																						
	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ผู้อำนวยการกลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		รวม								
	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ	เห็นด้วย	ไม่ทราบ						
หน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรึชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล	100.0	0.0	84.8	12.2	3.0	91.0	6.6	2.4	79.3	17.2	3.5	95.2	4.8	0.0	83.8	16.2	0.0	90.9	0.0	9.1	88.4	9.5	2.1
หน่วยงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ค้ำถึงถึงการจัดบริการและทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน	100.0	0.0	72.7	19.7	7.6	73.8	19.7	6.5	77.6	22.4	0.0	88.1	7.1	4.8	89.2	10.8	0.0	81.8	18.2	0.0	79.2	16.3	4.5
หน่วยงานมีการสื่อสารพันธกิจ ปรึชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	100.0	0.0	75.8	22.7	1.5	82.0	16.4	1.6	84.5	15.5	0.0	83.3	15.5	1.2	81.1	18.9	0.0	72.7	27.3	0.0	81.3	17.6	1.1
หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบถึงบทบาทของตนเอง	100.0	0.0	63.4	33.3	3.0	82.8	16.4	0.8	72.4	25.9	1.7	84.5	14.3	1.2	86.5	13.5	0.0	90.9	9.1	0.0	78.7	20.0	1.3

จากตารางที่ 6 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและ รับผิดชอบต่อคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 88.4 ในเรื่อง หน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับ พันธกิจของ โรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 20.0 ในเรื่องหน่วยงาน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบถึงบทบาทของ ตนเอง และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 4.5 ในเรื่องหน่วยงานมีเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการ พัฒนาและรับผิดชอบต่อคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับผิดชอบต่อคุณภาพ โรงพยาบาล ในทั้ง 4 ด้าน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.6 ในเรื่องหน่วยงาน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 91.0 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 19.7 ในเรื่องหน่วยงาน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.5 ในเรื่องหน่วยงาน มีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยัง เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 3.5 ในเรื่องหน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ให้ สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 95.2 ในเรื่องหน่วยงานมีการตั้ง พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 4.8 ในเรื่องหน่วยงานมี เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.2 ในเรื่องหน่วยงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการให้บริการและทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 90.9 ในเรื่องหน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ประชญา และขอบเขตของการให้บริการหรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล รวมทั้งทราบว่าหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการให้บริการหรือของหน่วยงาน และทราบถึงบทบาทของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.1 ในเรื่องหน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ประชญา และขอบเขตของการให้บริการหรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. Above the elephant, there is a sunburst or flame-like symbol. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written around the top inner edge of the circle, and 'อ ต ค' is on the left and 'พ ฒ ศ' is on the right.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.2 ในเรื่องหน่วยงานมี หัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหาร งานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 30.8 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และ กำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.8 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และ กำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม ทราบว่าหน่วยงานมีหัวหน้าที่มี คุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้ บรรลุผล ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และทราบว่าหน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็น ลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 50.0 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 80.3 ในเรื่องหน่วยงานมี หัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหาร งานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมาก ที่สุด ร้อยละ 13.6 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.6 ในเรื่องหน่วยงานมีหัวหน้า ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้ บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.7 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และ กำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 87.9 ในเรื่องหน่วยงานมี หัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน

เพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.3 ในเรื่องหน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.0 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.2 ในเรื่องหน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 2.7 ในเรื่องหน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจน เหมาะสม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 90.9 ในเรื่องหน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 18.1 ในเรื่องหน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลองระยาบ
การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาล

	ประเภทบุคลากร																		รวม													
	ผู้อำนวยการ						ฝ่ายพยาบาล						ฝ่ายอำนวยการ								หน่วยธุรกิจ						ฝ่ายการตลาด					
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ			ฝ่ายการแพทย์			ฝ่ายพยาบาล			ฝ่ายอำนวยการ กลาง			ฝ่ายบริการ			หน่วยธุรกิจ					ฝ่ายการตลาด			ฝ่ายการตลาด								
	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ			ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ						
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรบุคคล	100.0	0.0	0.0	47.0	42.4	10.6	64.0	34.4	1.6	58.6	41.4	0.0	61.9	35.7	2.4	56.8	37.8	5.4	45.5	45.5	9.0	58.7	37.6	3.7								
หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสม กับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ	100.0	0.0	0.0	53.0	40.9	6.1	68.9	26.2	4.9	55.2	43.1	1.7	65.5	25.0	9.5	62.2	35.1	2.7	63.6	36.4	0.0	62.6	32.1	5.3								
หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการ ปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างศรัทธาภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	100.0	0.0	0.0	65.2	30.3	4.5	83.6	12.3	4.1	69.0	31.0	0.0	84.5	13.1	2.4	83.8	16.2	0.0	36.4	63.6	0.0	77.1	20.3	2.6								
หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึก ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด	100.0	0.0	0.0	75.7	18.2	6.1	80.3	14.8	4.9	74.1	24.1	1.8	82.1	14.3	3.6	86.5	13.5	0.0	63.6	36.4	0.0	79.2	17.1	3.7								

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 79.2 ในเรื่องหากหน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 37.6 ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.3 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกเพื่อ ติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ในทั้ง 4 เรื่อง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 75.7 ในเรื่องหากหน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของ หน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.6 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 4.9 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งไม่ทราบว่าหากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.1 และไม่ทราบมาก ที่สุด ร้อยละ 1.8 ในเรื่องหากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ในคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.5 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้าง

ความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่
ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.5 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่
เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 86.5 ในเรื่องหากหน่วยงานมี
เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน
จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่
ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.4 ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน
ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 63.6 ในเรื่องหน่วยงานมีกลไก
เพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งทราบว่า
หากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็น
นักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่าย
การตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.0 ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจ
ของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

	ประเภทบุคลากร												รวม										
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด								
	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ			ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ							
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล	100.0	0.0	56.1	34.8	9.1	75.4	18.0	6.6	67.2	31.0	1.8	76.2	11.9	11.9	78.4	16.2	5.4	81.8	18.2	0.0	71.6	21.3	7.1
หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและ กำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากร บุคคล	50.0	50.0	59.1	34.8	6.1	74.6	18.0	7.4	67.2	32.8	0.0	82.1	13.1	4.8	83.8	13.5	2.7	72.7	27.3	0.0	73.2	22.1	4.7
บุคลากรของหน่วยงานบริการ เข้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการ เตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ	100.0	0.0	63.6	28.8	7.6	73.0	24.5	2.5	63.8	36.2	0.0	78.5	15.5	6.0	86.5	13.5	0.0	63.6	36.4	0.0	72.4	24.2	3.4
หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่าง สม่ำเสมอ	100.0	0.0	68.2	24.2	7.6	76.2	19.7	4.1	69.0	31.0	0.0	82.1	14.3	3.6	86.5	10.8	2.7	72.7	27.3	0.0	76.1	20.3	3.6
หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผล กระทบต่อการดูแลบริการผู้ป่วย	100.0	0.0	59.1	24.2	16.7	79.5	14.8	5.7	60.3	38.0	1.7	83.3	11.9	4.8	89.2	10.8	0.0	72.7	27.3	0.0	74.7	19.2	6.1

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.1 ในเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีจำนวน บุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 24.2 ในเรื่องเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความ พร้อมก่อนเข้าประจำการ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.1 ในเรื่องหน่วยงาน มีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และทราบว่า เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ ทราบว่าหน่วยงานมี กิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งทราบว่า หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการ ดูแล/บริการผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.2 ในเรื่องหน่วยงานมี กิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 16.7 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมินแผน พัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 79.5 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการ ผู้ป่วย ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.4 ในเรื่องหน่วยงานมีการ จัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 69.0 ในเรื่องหน่วยงาน มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 1.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมิน ความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.3 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.9 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมิน

ความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.2 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.4 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการ พัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ นโยบายและวิธีปฏิบัติ	ประเภทบุคลากร																		รวม					
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยความสะดวก		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		รวม									
	ไม่ ทราบ	ไม่ เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ						
หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธี ปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง แผนพร และทบทวน	100.0	0.0	0.0	68.2	25.7	6.1	79.5	16.4	4.1	69.0	31.0	0.0	88.1	10.7	1.2	81.1	18.9	0.0	63.6	36.4	0.0	77.6	19.8	2.6
หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับ นโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่ จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว	100.0	0.0	0.0	57.6	42.4	0.0	74.6	18.8	6.6	87.9	12.1	0.0	89.3	10.7	0.0	78.4	21.6	0.0	90.9	9.1	0.0	77.9	20.0	2.1
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ นโยบาย และ ปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้	50.0	50.0	0.0	74.2	21.2	4.6	71.3	27.0	1.7	70.7	29.3	0.0	81.0	17.8	1.2	81.1	16.2	2.7	54.5	45.5	0.0	74.2	24.0	1.8
หน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบ ถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน	50.0	50.0	0.0	60.6	33.3	6.1	72.1	24.6	3.3	62.1	37.9	0.0	79.8	19.0	1.2	78.4	21.6	0.0	45.5	54.5	0.0	70.0	27.6	2.4

จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.9 ในเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 27.6 ในเรื่องหน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 2.6 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน อีกทั้งทราบว่าหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.2 ในเรื่องเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.1 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน และไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 79.5 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.6 ในเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 87.9 ในเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.3 ในเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 1.2 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน ไม่ทราบว่า

เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ รวมทั้งไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.1 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน รวมทั้งทราบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 2.7 ในเรื่องเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 90.9 ในเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	ประเภทบุคลากร												รวม										
	ผู้อำนวยการ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด								
	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ			ไม่ทราบ	ทราบ							
สถานที่ตั้งหน่วยงานหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	100.0	0.0	81.8	15.2	3.0	82.0	16.4	1.6	65.5	27.6	6.9	70.2	28.6	1.2	75.7	21.6	2.7	63.6	36.4	0.0	75.8	21.6	2.6
หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้	50.0	50.0	50.0	40.9	9.1	61.5	34.4	4.1	50.0	37.9	12.1	70.2	27.4	2.4	75.7	21.6	2.7	45.5	45.4	9.1	60.5	33.7	5.8
สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	50.0	50.0	72.7	22.7	4.6	73.0	23.0	4.0	55.2	32.7	12.1	64.3	33.3	2.4	64.9	35.1	0.0	72.7	18.2	9.1	67.4	27.9	4.7
หน่วยงาน ได้จัดสถานที่ตรวจรักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นส่วน มีความมีจิตดีทันจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น	100.0	0.0	62.1	28.8	9.1	59.8	32.8	7.4	50.0	43.1	6.9	59.5	35.7	4.8	81.1	18.9	0.0	54.5	36.4	9.1	60.8	32.9	6.3

ตารางที่ 11 (ต่อ) แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาการสถานที่ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	ประเภทบุคลากร												รวม											
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยความสะดวก		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด									
	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ			ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ						
หน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่	50.0	50.0	0.0	50.0	39.4	10.6	67.2	23.0	9.8	53.5	36.2	10.3	72.7	20.2	7.1	62.2	32.4	5.4	54.5	36.4	9.1	62.4	28.7	8.9



สงวนลิขสิทธิ์
Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 75.8 ในเรื่องสถานที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 33.7 ในเรื่องหน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.9 ในเรื่องหน่วยงานมีการจัดสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทราบว่าหน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.8 ในเรื่องสถานที่ตั้งหน่วย บริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ในเรื่องหน่วยงานมีการจัด สถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 82.0 ในเรื่องสถานที่ตั้งหน่วย บริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 34.4 ในเรื่องหน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอย เพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บ อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 65.5 ในเรื่องสถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.1 ในเรื่อง หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งไม่ทราบว่าสภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 72.7 และไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 7.1 ในเรื่องหน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.1 ในเรื่องหน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.4 ในเรื่องหน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 72.7 ในเรื่องสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.1 ในเรื่องหน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ไม่ทราบว่าสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ไม่ทราบว่าหน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น รวมทั้งไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
 สะดวกของระบบการพัฒนาระบบรักษาคุณภาพโรงพยาบาล

	ประเภทบุคลากร																						
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		รวม								
	ไม่ ทราบ	ไม่ เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ	เห็นใจ	ไม่ ทราบ						
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	100.0	0.0	51.5	37.9	10.6	77.0	20.5	2.5	58.6	38.0	3.4	79.8	15.4	4.8	81.1	10.8	8.1	45.5	45.5	9.0	70.0	24.7	5.3
หน่วยงานมีทัศนคติและกลไกในการคิด เลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่ดีเป็น ในการให้บริการ	100.0	0.0	54.5	39.4	6.1	69.7	27.0	3.3	56.9	29.3	13.8	69.0	23.9	7.1	56.8	43.2	0.0	45.5	54.5	0.0	63.2	31.1	5.7
หน่วยงานผู้ใช้เครื่องมือแพทย์ได้รับการอบรม สำหรับการปฏิบัติงาน	100.0	0.0	56.1	33.3	10.6	54.1	39.3	6.6	46.5	41.4	12.1	52.4	32.1	15.5	75.7	24.3	0.0	45.4	36.4	18.2	55.0	35.3	9.7
เป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งาน เป็นอย่างดี	100.0	0.0	47.0	42.4	10.6	59.0	36.1	4.9	41.4	41.4	17.2	47.6	28.6	23.8	75.7	21.6	2.7	27.2	36.4	36.4	52.6	34.7	12.7
หน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุ การแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้ บริการได้ตลอดเวลา	50.0	50.0	51.5	37.9	10.6	76.2	21.3	2.5	48.3	41.4	10.3	71.4	22.6	6.0	73.0	27.0	0.0	27.3	54.5	18.2	64.7	29.2	6.1
หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียม เครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา	50.0	50.0	66.7	25.8	7.5	78.6	18.9	2.5	51.7	48.3	0.0	81.0	15.4	3.6	86.5	13.5	0.0	72.7	27.3	0.0	73.4	23.7	2.9

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 73.4 ในเรื่อง หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา ส่วน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 35.3 ในเรื่องหน่วยงานผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 12.7 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะ ใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลา

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ ทราบว่าหน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ทราบว่าหน่วยงาน ผู้ใช้ เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรม เป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี รวมทั้งทราบว่า หน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอด เวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 66.7 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบ ตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวน บุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ในเรื่องหน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการ คัดเลือก และประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ ไม่ทราบว่าหน่วยงานผู้ใช้เครื่องมือ พิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ไม่ทราบว่าหน่วยงานมี ระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลา รวมทั้ง ไม่ทราบว่าหน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.6 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบ ตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวน บุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.6 ในเรื่องหน่วยงานผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการ อบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 58.6 ในเรื่องหน่วยงานมี หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ ส่วนเรื่อง ที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 17.2 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบสำรอง

เครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.0 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 23.8 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 86.5 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.1 ในเรื่องหน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 72.7 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.7 ในเรื่องหน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

	ประเภทบุคลากร												รวม										
	ผู้อำนวยการ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด								
	ไม่	ใช่	ไม่	ใช่	ไม่	ใช่	ไม่	ใช่	ไม่	ใช่	ไม่	ใช่			ไม่	ใช่							
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ																							
หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ	100.0	0.0	66.6	27.3	6.1	83.6	14.8	1.6	77.6	20.7	1.7	83.3	10.7	6.0	81.1	16.2	2.7	81.8	18.2	0.0	79.5	17.1	3.4
ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา	50.0	50.0	48.5	40.9	10.6	67.2	27.9	4.9	44.8	41.4	13.8	60.7	23.8	15.5	62.2	29.7	8.1	36.4	18.2	45.4	57.6	31.3	11.1
หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ	50.0	50.0	59.1	33.3	7.6	63.1	31.1	5.8	41.4	41.4	17.2	50.0	34.5	15.5	70.3	29.7	0.0	36.4	18.2	45.4	56.1	33.4	10.5
ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย	50.0	50.0	65.2	25.7	9.1	68.9	26.2	4.9	39.6	48.3	12.1	59.0	21.7	19.3	81.1	18.9	0.0	45.5	36.4	18.1	62.0	28.2	9.8
กระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม	50.0	50.0	72.8	24.2	3.0	83.6	13.9	2.5	48.3	37.9	13.8	67.9	21.4	10.7	81.1	16.2	2.7	54.5	27.3	18.2	71.6	21.8	6.6

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

	ประเภทบุคลากร												รวม										
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด								
	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ			ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ							
ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	50.0	0.0	78.8	13.6	7.6	76.2	18.9	4.9	53.4	32.8	13.8	69.0	16.7	14.3	81.1	18.9	0.0	63.6	18.2	18.2	71.6	19.7	8.7
หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของ ผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตาม แผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการ สื่อสาร ที่ีระหว่างทีมงานผู้ใช้บริการและ เกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา	50.0	0.0	71.2	18.2	10.6	79.5	13.1	7.4	56.9	32.8	10.3	60.7	21.4	17.9	83.8	16.2	0.0	45.5	36.4	18.1	69.7	20.0	10.3
หน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็ว ที่สุด	50.0	0.0	71.2	18.2	10.6	79.5	13.1	7.4	56.9	32.8	10.3	60.7	21.4	17.9	83.8	16.2	0.0	45.5	36.4	18.1	69.7	20.0	10.3

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 79.5 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 33.4 ในเรื่องหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้ บริการ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.1 ในเรื่องผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการ บันทึกรายชื่อผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อ ให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ในเรื่องผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการ เตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา รวมทั้งไม่ทราบว่าหน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.6 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ รวมทั้งทราบว่ากระบวนการให้บริการและดูแลรักษา ผู้ป่วยในหน่วยงาน เป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในด้านผลการของ โรงพยาบาลโดยบุคคลที่เหมาะสม ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.4 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.6 ในเรื่องหน่วยงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการ กลางไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 17.2 ในเรื่องหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้ บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.3 ในเรื่องหน่วยงานมีการ ทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมาก ที่สุด ร้อยละ 19.3 ในเรื่องผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อ ตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.8 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.1 ในเรื่องผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 45.4 ในเรื่องผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา และไม่ทราบว่าหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญเป็น ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการ
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร																						
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		รวม								
	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	ทราบ แน่ชัด	ไม่ ทราบ	รวม						
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในทุกหน่วย กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือ ของผู้ปฏิบัติ งานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน	100.0	0.0	80.3	16.7	3.0	75.4	20.5	4.1	60.3	38.0	1.7	81.0	13.0	6.0	86.5	13.5	0.0	90.9	9.1	0.0	76.8	19.7	3.5
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้าน การวิเคราะห์ความต้องการและความคาด หวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วย งานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	100.0	0.0	74.2	22.8	3.0	72.1	22.1	5.8	58.6	39.7	1.7	78.6	11.9	9.5	81.1	18.9	0.0	63.6	36.4	0.0	72.6	22.6	4.8
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้าน การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็น เครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ	100.0	0.0	63.6	28.8	7.6	74.6	20.5	4.9	65.5	32.8	1.7	77.4	19.0	3.6	86.5	10.8	2.7	54.5	45.5	0.0	72.6	23.2	4.2
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการ เลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษา และบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง	100.0	0.0	68.2	24.2	7.6	75.4	18.0	6.6	67.2	31.0	1.8	81.0	9.5	9.5	81.1	18.9	0.0	81.8	18.2	0.0	75.0	19.2	5.8

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.8 ในเรื่องหน่วยบริการหรือ หน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขา วิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 30.5 ในเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพ โดย การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหา สาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ แสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.2 ในเรื่องหน่วยงาน มีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐาน ในการกำหนดแนวทางการดูแล รักษาผู้ป่วยของ โรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 ทราบในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนา คุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงาน ที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการติดตาม ศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนา คุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง ทราบว่าหน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามา ร่วม เป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ ทราบว่าหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทาง วิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของ โรงพยาบาล ตลอดจน ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับ นำไปปรับปรุง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.8 ในเรื่องหน่วยงานมีการ นำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามา ร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรม คุณภาพ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 13.6 ในเรื่องหน่วยงานมี กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.7 ในเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรม ทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.0 ในเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการ วิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดสินใจบนพื้นฐาน ของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ และไม่ทราบว่า หน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐาน สำหรับกิจกรรมคุณภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.1 ในเรื่องหน่วยงาน มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการ ประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางไม่ทราบมาก ที่สุด ร้อยละ 6.9 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลัก เกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็น พื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล รวมทั้งไม่ทราบว่าหน่วยงานมี กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุด ร้อยละ 82.1 ในเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรม พัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 17.9 ในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทาง การดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุด ร้อยละ 89.2 ในเรื่องหน่วยงานมี กระบวนการนำความรู้ที่มีหลัก เกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแล รักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 2.7 ใน เรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผล การปฏิบัติงานที่สำคัญ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุด ร้อยละ 90.9 ในเรื่องหน่วยบริการ หรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขา วิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 18.2 ในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็น พื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม			
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์	4.00	มาก	3.23	ปาน กลาง	3.48	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.51	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.64	มาก	3.43	ปาน กลาง
พอใจในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการ จัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้อง กับพันธกิจของโรงพยาบาล	3.00	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.42	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.55	มาก	3.57	มาก	3.00	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง
พอใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และพอใจในตัวลงเป้าหมายของหน่วยงาน	2.50	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง
พอใจในภารกิจพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.50	ปาน กลาง	3.12	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.12	ปาน กลาง	3.61	มาก	3.35	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด ได้แก่ พื่อใจในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขต ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความ สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.43) รองลงมาคือ พื่อใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน และพื่อใจในตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน (3.41) พื่อใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจ เป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง (3.34) ตามลำดับ และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของ การจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.25)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พื่อใจ ในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ของโรงพยาบาล (4.00) และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพื่อใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการ จัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง (2.50 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของหน่วยงานและพื่อใจในตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน (3.26) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาท ของตนเอง (3.12)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขต ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.48) และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ การจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.25)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในพันธกิจ ปรัชญา และ ขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล (3.38) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง (3.12)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจ

เป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง(3.61)และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.43)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และพอใจในตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน (3.57) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.19)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.64) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและพอใจในตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน (3.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการและระบบการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล ชี้นำเกณฑ์ตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดองค์กรและการบริหาร	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม					
	ผู้อำนวยการ		ฝ่ายอำนวยการ		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
พอใจที่หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.00	มาก	3.32	ปาน กลาง	3.37	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	3.65	มาก	3.51	มาก	3.64	มาก	3.44	ปาน กลาง	3.51	มาก
พอใจที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่หน่วยงานที่มีคุณสมบัติ เหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และ มีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้ บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้	3.50	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.58	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.67	มาก	3.73	มาก	3.36	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.67	มาก
พอใจที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็น ลายลักษณ์อักษร	3.50	มาก	3.48	ปาน กลาง	3.50	มาก	3.48	ปาน กลาง	3.61	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.51	มาก	3.61	มาก
พอใจในกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ	3.00	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.64	มาก	3.46	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง	3.64	มาก
พอใจในกลไกที่ใช้อำนวยความสะดวกให้หน่วยงานอื่น มีส่วน ร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย ในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม	3.00	ปาน กลาง	2.97	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.08	ปาน กลาง	2.91	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่หน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสมและ มีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (3.57) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.51) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจน และเหมาะสม (3.44) รองลงมาคือ มีความพึงพอใจในกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (3.40) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพอใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนด นโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.21)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม (4.00) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และพื่อใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.00 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.48) และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (2.97)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่หน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (3.58) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.20)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.48) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกที่เอื้อ

อำนาจให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาล
ในภาพรวม (3.21)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงาน
ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน
หน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (3.67) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดย
ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในกลไกที่เอื้ออำนาจให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผน
ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.49)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงาน
ที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน
หน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (3.73) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดย
ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในกลไกที่เอื้ออำนาจให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผน
ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.08)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กร
และหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม (3.64) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในกลไกที่เอื้ออำนาจให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการ
วางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับ โรงพยาบาลในภาพรวม (2.91)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนาระบบการ
คุณภาพ โรงพยาบาล จ้าเนกตามประเภทบุคลากร

	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม			
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด	
	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล			ค่าเฉลี่ย	แปดผล
ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรบุคคล	3.00	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.61	มาก	3.27	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
พอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสอดคล้องกับพันธกิจ ของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ	2.50	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
พอใจในการประเมินผลการทำงานอย่างเป็นระบบ อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	3.00	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	4.00	มาก	3.49	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
พอใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่ กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็น นักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การ กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด	2.50	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.62	มาก	3.18	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.43) รองลงมาคือ พื่อใจในการที่ เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.33) พื่อใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม กับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (3.23) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็น ระบบ (3.16)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจ ที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และพื่อใจ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อ สร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.00 เท่ากัน) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่าง เป็นระบบ รวมทั้งพื่อใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (2.50 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่พื่อใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติ ไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงาน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.24) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกลไกเพื่อติดตาม ประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.06)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่พื่อใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติ ไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงาน ภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.45) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และพื่อใจในกลไกเพื่อติดตาม ประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.16 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่พื่อใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.21) และ

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (3.02)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (4.00) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.19)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.62) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ (3.27)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.36) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และพอใจในกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.00 เท่ากัน)

จากตารางที่ 18 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.48) รองลงมาคือ พื่อใจที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้า ประจำการ (3.38) พื่อใจในการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและ ผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.37) รวมทั้งพื่อใจในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ หน่วยงาน/บริการ (3.34) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินความ ต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.24)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจ ที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ (3.50) และประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากร บุคคล พื่อใจในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคลของหน่วยงาน/บริการ พื่อใจที่มีการจัดกิจกรรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และพื่อใจในการประเมิน แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.00 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.21) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.06)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.53) และมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินความต้องการและกำหนด เนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.28)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน ในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ และพื่อใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูน ความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.43 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.56) และมีความพึงพอใจในระดับ

ปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.26)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.68) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.43)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ และพอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.64 เท่ากัน) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนพอใจในการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.36 เท่ากัน)

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ นโยบายและวิธีปฏิบัติ	ประเภทบุคลากร															
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยความสะดวก		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พอใจในการระดมทุนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรองแพทย์ และทบทวน พอใจในนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบาย ของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่เข้าเป็นแก่ เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว	3.50	มาก	3.21	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.65	มาก	3.64	มาก	3.37	ปานกลาง
พอใจในหน่วยงานที่รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตาม นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้	3.50	มาก	3.23	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.73	มาก	3.64	มาก	3.38	ปานกลาง
พอใจในการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้อง กับสถานะการทำงาน	3.50	มาก	3.27	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.60	ปานกลาง	3.68	มาก	3.73	มาก	3.43	ปานกลาง
	3.50	มาก	3.26	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.51	มาก	3.27	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในหน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.43) รองลงมาคือ พื่อใจในนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว (3.38) รวมทั้งพื่อใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน (3.37) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน (3.34)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในทุก ๆ เรื่อง (3.50 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในหน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.27) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน (3.21)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในหน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.33) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน (3.28)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน (3.40) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน (3.24)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในหน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.60) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน (3.42)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว (3.73) และมี

ความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในการประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน (3.51)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในหน่วยงานที่รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.73) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน (3.27)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม			
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	3.50	แปลผล มาก	3.41	แปลผล ปานกลาง	3.39	แปลผล ปานกลาง	3.16	แปลผล ปานกลาง	3.17	แปลผล ปานกลาง	3.46	แปลผล ปานกลาง	3.18	แปลผล ปานกลาง	3.31	แปลผล ปานกลาง
พอใจในที่ตั้งหน่วยงานหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.50	แปลผล มาก	2.98	แปลผล ปานกลาง	3.10	แปลผล ปานกลาง	2.78	แปลผล ปานกลาง	2.92	แปลผล ปานกลาง	3.19	แปลผล ปานกลาง	3.00	แปลผล ปานกลาง	3.00	แปลผล ปานกลาง
พอใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอและมีกรจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้	3.50	แปลผล มาก	3.17	แปลผล ปานกลาง	3.21	แปลผล ปานกลาง	2.69	แปลผล ปานกลาง	2.90	แปลผล ปานกลาง	3.08	แปลผล ปานกลาง	3.27	แปลผล ปานกลาง	3.05	แปลผล ปานกลาง
พอใจในการจัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นอย่างดี มีความมีจิตดีทันจากสายตาดและการได้ยินโดยบุคคลอื่น	3.00	แปลผล ปานกลาง	3.18	แปลผล ปานกลาง	3.14	แปลผล ปานกลาง	3.07	แปลผล ปานกลาง	3.30	แปลผล ปานกลาง	3.41	แปลผล ปานกลาง	3.09	แปลผล ปานกลาง	3.19	แปลผล ปานกลาง
พอใจในการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่	3.50	แปลผล มาก	3.06	แปลผล ปานกลาง	3.03	แปลผล ปานกลาง	2.84	แปลผล ปานกลาง	3.10	แปลผล ปานกลาง	2.97	แปลผล ปานกลาง	3.09	แปลผล ปานกลาง	3.02	แปลผล ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน ที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.31) รองลงมาคือ พื่อใจในการจัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา ว่าเป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการ ได้ยิน โดยบุคคลอื่น (3.19) พื่อใจในสภาพทั่วไป ในหน่วยงานที่มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (3.05) รวมทั้งพื่อใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.02) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ (3.00)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจ ในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน ที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อ ไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พื่อใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ พื่อใจในสภาพทั่วไปใน หน่วยงานที่มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มี ความสะอาดและเป็นระเบียบ และพื่อใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.50 เท่ากัน) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการจัด สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา ว่าเป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการ ได้ยิน โดยบุคคล อื่น (3.00)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในที่ตั้งหน่วยบริการหรือ หน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.41) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายใน เหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ (2.98)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน ที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.39) และประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.03)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

(3.16) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในสภาพทั่วไปในหน่วยงานที่มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (2.69)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในการจัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น (3.30) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในสภาพทั่วไปในหน่วยงานที่มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (2.90)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.46) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (2.97)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในสภาพทั่วไปในหน่วยงานที่มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (3.27) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (3.00)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบการ
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่	ประเภทบุคลากร														ค่าเฉลี่ยรวม	
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
พอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และ ประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ	3.00	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.22	ปาน กลาง	2.95	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.22	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง
พอใจในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติงาน	3.50	มาก	3.09	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง	2.86	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.32	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.16	ปาน กลาง
พอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็น การเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี	3.00	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	3.07	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	4.57	มาก ที่สุด	2.82	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง
พอใจที่มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่ จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา	3.00	ปาน กลาง	2.86	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.32	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง
พอใจในระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ	2.50	ปาน กลาง	2.98	ปาน กลาง	3.20	ปาน กลาง	2.95	ปาน กลาง	3.46	ปาน กลาง	3.27	ปาน กลาง	2.91	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง
พอใจในระบอบการควบคุมพัสดุเครื่องมือและ อุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา	2.50	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.02	ปาน กลาง	3.58	มาก	3.43	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.31	ปาน กลาง

จากตารางที่ 21 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจในเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ ตลอดเวลา (3.31) รองลงมาคือ พพอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ ในการใช้งานเป็นอย่างดี (3.26) พพอใจที่มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา (3.19) พพอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและ ประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ รวมทั้งพพอใจในระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ (3.18 เท่ากัน) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (3.16)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในเครื่อง อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจ ในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (3.50) และมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพพอใจในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา (2.50 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในหลักเกณฑ์และกลไกใน การคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ (3.18) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ พพอใจที่มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลา (2.86)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียม เครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอด เวลา (3.34) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน รวมทั้งพพอใจในระบบบำรุงรักษา เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (3.20 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจที่มีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการ ให้บริการได้ตลอดเวลา (3.14) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน (2.86)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียม เครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะ ใช้งาน ได้ตลอดเวลา (3.58) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่

พอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (3.14)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (4.57) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ (3.22)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ (3.27) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (2.82)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการให้บริการของระบบการพัฒนาระบบและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวนตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม						
	ผู้อำนวยการ			ฝ่ายพยาบาล			ฝ่ายอำนวยการ			ฝ่ายบริการ			หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	
	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย			เกรดผล
	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	เกรดผล		
พอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ	2.50	ปานกลาง	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	ปานกลาง	3.51	มาก	3.49	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พอใจที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา	2.00	น้อย	น้อย	3.15	ปานกลาง	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.59	มาก	3.27	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
พอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ	2.00	น้อย	น้อย	3.11	ปานกลาง	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.68	มาก	3.09	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
พอใจที่ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย	2.50	ปานกลาง	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.54	มาก	3.27	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พอใจในกระบวนการให้บริการ และดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในภาคใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาลโดยบุคคลที่เหมาะสม	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	3.59	มาก	มาก	3.56	มาก	3.29	ปานกลาง	ปานกลาง	3.60	มาก	3.62	มาก	3.45	ปานกลาง	3.53	มาก
พอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด	2.00	น้อย	น้อย	3.70	มาก	มาก	3.70	มาก	3.53	มาก	มาก	3.67	มาก	3.68	มาก	3.64	มาก	3.65	มาก

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม			
	ผู้อำนวยการ และ โรงพยาบาล		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยความสะดวก		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล			ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	3.00	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.62	มาก	3.36	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
พอใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผน การดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และ ผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดี ระหว่างทีมงาน ผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา	3.00	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.62	มาก	3.36	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจต่อระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.65) รองลงมา คือ พื่อใจในกระบวนการให้บริการ และดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในทุกภายใต้สถานการณ์ของ โรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม (3.53) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยพื่อใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.43) รองลงมาคือ พื่อใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่าง สาขาวิชาชีพต่าง ๆ พื่อใจที่ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมิน และวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย (3.39 เท่ากัน) และพื่อใจที่ผู้ป่วยและครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา (3.38) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.24)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจ ในกระบวนการให้บริการ และดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในทุกภายใต้สถานการณ์ของ โรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม รวมทั้งพื่อใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.00 เท่ากัน) และ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา พื่อใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ และพื่อใจ ในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (2.00 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.70) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.11)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.70) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดย ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.34)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.53) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (2.63)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.67) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.27)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ รวมทั้งพอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.68 เท่ากัน) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ (3.49)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับ ไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.64) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.09)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร															
	ผู้อำนวยการ		ผู้อำนวยการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พอใจในหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มี กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของ ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งใน หน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน	3.00	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	3.31	ปาน กลาง	3.55	มาก	3.51	มาก	3.18	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้า หรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3.00	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.18	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษา ข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องมือที่วัดผลการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ	3.00	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	3.56	มาก	3.54	มาก	3.18	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมา ประเมินและปรับปรุง	3.00	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.56	มาก	3.51	มาก	3.36	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาศึกษาและวิจัยของ
 คุณภาพโรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร															
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ผู้อำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ		ฝ่ายการตลาด		ค่าเฉลี่ยรวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พอใจในการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการ วิเคราะห์ และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และกึ่งานสาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดสินใจบน พื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ	3.00	ปาน กลาง	3.17	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.56	มาก	3.54	มาก	3.27	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง
	3.00	ปาน กลาง	3.26	ปาน กลาง	3.39	ปาน กลาง	3.14	ปาน กลาง	3.55	มาก	3.59	มาก	3.36	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง
	3.50	มาก	3.33	ปาน กลาง	3.57	มาก	3.14	ปาน กลาง	3.76	มาก	3.51	มาก	3.55	มาก	3.50	มาก
พอใจในการพัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผล การแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผล การประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้ เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องในระยะยาว	3.00	ปาน กลาง	3.56	มาก	3.56	มาก	3.34	ปาน กลาง	3.54	มาก	3.59	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.52	มาก

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาระบบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร												ค่าเฉลี่ยรวม			
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายพยาบาล		ฝ่ายอำนวยการ กลาง		ฝ่ายบริการ		หน่วยธุรกิจ				ฝ่ายการตลาด	
	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
พอใจในกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทาง วิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทาง การดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล	3.00	ปาน กลาง	3.48	ปาน กลาง	3.50	มาก	3.22	ปาน กลาง	3.70	มาก	3.57	มาก	3.27	ปาน กลาง	3.50	ปาน มาก
	3.50	มาก	3.47	ปาน กลาง	3.60	มาก	3.40	ปาน กลาง	3.77	มาก	3.59	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.58	ปาน มาก
พอใจที่มีกิจกรรมพบทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่าง สม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนด้านบริหารนำไปปรับปรุง																

จากตารางที่ 23 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย มีความพึงพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยบุคลากรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจที่มี กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.58) รองลงมาคือ พอใจที่มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วม เป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ (3.52) พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิด การรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว รวมทั้งพอใจในกระบวนการ นำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของ โรงพยาบาล (3.50 เท่ากัน) ตามลำดับ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในหน่วยบริการหรือ หน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขา วิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือก กิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษา และบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง และพอใจในการ ดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และ ปรับปรุงการดูแลรักษาให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและ ข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ (3.39 เท่ากัน) พอใจในกิจกรรม พัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ (3.38) และพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.35) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย และ ลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.34)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พอใจ ในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ อย่างต่อเนื่องในระยะยาว และพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหา จุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.50 เท่ากัน) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พอใจในหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดย ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน พอใจ ในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้า หรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการ ติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ พอใจในกิจกรรมพัฒนา

คุณภาพด้านการเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง
พอใจในการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการ
วิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดสินใจบนพื้นฐาน
ของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ พพอใจในกิจกรรม
พัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้
เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ พพอใจที่มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์
เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ และพอใจในกระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทาง
วิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (3.00 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจที่มีการนำมาตรฐานแห่ง
วิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ (3.56)
และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในการดำเนินการ
แก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงการ
ดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้
ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ (3.17)

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแล
รักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.60) และมีความพึงพอใจใน
ระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์
ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง (3.34)

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการ
ดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.40) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผล
การปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.10)

บุคลากรฝ่ายบริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแล
รักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.77) และมีความพึงพอใจในระดับ
ปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์
ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง (3.49)

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พพอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้าน
การประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ทราบ (3.59) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้ำหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.49)

บุคลากรฝ่ายการตลาด ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ พื่อใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (3.55) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ พื่อใจในหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน พื่อใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้ำหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และพื่อใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.18 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต

ประเภทบุคลากร	ระดับการมีส่วนร่วม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและ ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ	2 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายการแพทย์	9 (13.6)	33 (50.0)	19 (28.8)	5 (7.6)	0 (0.0)
ฝ่ายพยาบาล	23 (18.8)	81 (66.4)	18 (14.8)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายอำนวยการกลาง	12 (20.7)	21 (36.2)	20 (34.5)	4 (6.9)	1 (1.7)
ฝ่ายบริการ	26 (31.0)	41 (48.7)	14 (16.7)	2 (2.4)	1 (1.2)
หน่วยธุรกิจ	13 (35.1)	15 (40.5)	8 (21.7)	1 (2.7)	0 (0.0)
ฝ่ายการตลาด	2 (18.2)	8 (72.7)	1 (9.1)	0 (0.0)	0 (0.0)
รวม	87 (22.8)	199 (52.4)	80 (21.1)	12 (3.2)	2 (0.5)

จากตารางที่ 24 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตอยู่ในระดับ มาก ร้อยละ 52.4 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 22.8 จะมีส่วนร่วมในระดับ ปานกลาง ร้อยละ 21.1 จะมีส่วนร่วมในระดับน้อย ร้อยละ 3.2 และจะมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต จำแนก ตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดจะมีส่วนร่วมในการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตอยู่ในระดับมากที่สุด

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในอนาคตอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.8 จะมี ส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 13.6 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อย ร้อยละ 7.6 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในอนาคตอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.8 และ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลใน
อนาคตอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 36.2 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.5 จะมี
ส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 20.7 จะมีส่วนร่วมในระดับน้อย ร้อยละ 6.9 และจะมีส่วนร่วมใน
ระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริการ จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต
อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 48.7 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 31.0 จะมีส่วนร่วมใน
ระดับปานกลาง ร้อยละ 16.7 จะมีส่วนร่วมในระดับน้อย ร้อยละ 2.4 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อย
ที่สุด ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

บุคลากรหน่วยธุรกิจ จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต
อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 40.5 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 35.1 จะมีส่วนร่วมใน
ระดับปานกลาง ร้อยละ 21.7 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อย ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายการตลาด จะส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ในอนาคตอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 72.7 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 18.2 และ
จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ร้อยละ 9.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและการแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ประเภทบุคลากร	ระดับการมีส่วนร่วมในการแนะนำเพื่อนร่วมงาน				
	แนะนำ แน่นอน	อาจจะ แนะนำ	ไม่แน่ใจ	อาจจะ ไม่แนะนำ	ไม่แนะนำ แน่นอน
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและ ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ	2 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายการแพทย์	41 (62.1)	12 (18.2)	12 (18.2)	1 (1.5)	0 (0.0)
ฝ่ายพยาบาล	97 (79.5)	15 (12.3)	10 (8.2)	0 (0.0)	0 (0.0)
ผู้อำนวยการกลาง	41 (70.7)	8 (13.8)	9 (15.5)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายบริการ	64 (76.2)	13 (15.5)	7 (8.3)	0 (0.0)	0 (0.0)
หน่วยธุรกิจ	30 (81.1)	5 (13.5)	2 (5.4)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายการตลาด	11 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
รวม	286 (75.3)	53 (13.9)	40 (10.5)	1 (0.3)	0 (0.0)

จากตารางที่ 25 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัด เชียงราย ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างแน่นอน ร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 13.9 ไม่แน่ใจ ร้อยละ 10.5 และอาจจะ ไม่แนะนำ ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงการจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดจะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลอย่างแน่นอน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 18.2 เท่ากัน และอาจจะไม่แนะนำ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายพยาบาล ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 12.3 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.2 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 15.5 และ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 13.8 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริการ ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 76.2 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 15.5 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 81.1 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ ร้อยละ 13.5 และ ไม่แน่ใจ ร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายการตลาด ทั้งหมดจะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากรและความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย

ประเภทบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	เหมาะสม เป็นอย่างยิ่ง และควร ดำเนินการ ต่อไป	เหมาะสม ดีแล้วและควร ดำเนินการ ต่อไป	เหมาะสมบ้าง และควร ปรับปรุง บางส่วน	ค่อนข้าง ไม่เหมาะสม และควรแก้ไข ปรับปรุง	ไม่เหมาะสม อย่างยิ่งและ ควรปรับปรุง ทั้งหมด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและ ผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ	1 (50.0)	1 (50.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ฝ่ายการแพทย์	20 (30.4)	21 (31.8)	16 (24.2)	6 (9.1)	3 (4.5)
ฝ่ายพยาบาล	32 (26.2)	47 (38.5)	41 (33.7)	2 (1.6)	0 (0.0)
ฝ่ายอำนวยการกลาง	11 (19.0)	23 (39.7)	23 (39.7)	1 (1.6)	0 (0.0)
ฝ่ายบริการ	39 (46.4)	29 (34.5)	15 (17.9)	0 (0.0)	1 (1.2)
หน่วยธุรกิจ	6 (16.2)	21 (56.8)	9 (24.3)	1 (2.7)	0 (0.0)
ฝ่ายการตลาด	5 (45.5)	5 (45.5)	1 (9.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
รวม	114 (30.0)	146 (38.4)	106 (27.9)	10 (2.6)	4 (1.1)

จากตารางที่ 26 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย มีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย โดยเห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 30.0 เห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 27.9 ค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ 2.6 และเห็นว่าไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและควรปรับปรุงทั้งหมด ร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรมีรายละเอียดดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงาน

เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป รวมทั้งเห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 50.0 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 31.8 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 30.4 เห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 24.2 เห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ 9.1 และเห็นว่าไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและควรปรับปรุงทั้งหมด ร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายพยาบาล เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 38.5 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 33.7 เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 26.2 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป และเห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 39.7 เท่ากัน รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 19.0 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริการ เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 46.4 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 34.5 เห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 17.9 และเห็นว่าไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและควรปรับปรุงทั้งหมด ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

บุคลากรหน่วยธุรกิจ ส่วนใหญ่เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 24.3 เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 16.2 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุง ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายการตลาด เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป รวมทั้งเห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป ร้อยละ 45.5 เท่ากัน รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 9.0 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์ © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะและความคิดเห็น โดยภาพรวมเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มจากระดับล่างก่อน เพื่อให้เข้าใจได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง รวมทั้งเป็นการสร้างเอกภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และให้ทุกหน่วยงานได้ทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง	44	11.6
การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ หัวหน้าหน่วยงานต้องเป็นผู้ผลักดัน สนับสนุน และกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น	37	9.7
ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลควรปรับปรุงในด้านความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน การพัฒนาทีมงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น	31	8.2
ควรดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง	28	7.4
ควรอบรมบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้ทราบและเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องและนำไปสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ	18	4.7
ควรพัฒนาปรับปรุงสถานที่ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่อให้บรรลุการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	14	3.7
ควรมีการสื่อสารสาระสำคัญสู่บุคลากรทุกระดับ และเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ	9	2.4

จากตารางที่ 27 พบว่า บุคลากรของ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะและความคิดเห็น โดยภาพรวมเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยเห็นว่า ควรจัดอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มจากระดับล่างก่อน เพื่อให้เข้าใจได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง รวมทั้งเป็นการสร้างเอกภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และให้ทุกหน่วยงานได้ทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 11.6 รองลงมาคือ เห็นว่าการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล

จะต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ หัวหน้าหน่วยงานต้องเป็นผู้ผลักดัน สนับสนุน และกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น ร้อยละ 9.7 เห็นว่าในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ควรปรับปรุงในด้านความสามารถของหัวหน้าหน่วยงาน การพัฒนาทีมงาน และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น ร้อยละ 8.2 ควรดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 7.4 อีกทั้งควรอบรมบุคลากรในแต่ละหน่วยงานให้ทราบ และเข้าใจในงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องและนำไปสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 4.7 ควรพัฒนาปรับปรุงสถานที่ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อให้บรรลุการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ร้อยละ 3.7 รวมทั้งเห็นว่าควรมีการสื่อสารสาระสำคัญสู่บุคลากรทุกระดับ และเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรเพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติ ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved