

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 177 คน โดยรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 9 - 23 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงจำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) (N = 177) | ร้อยละ |
|------------------|-------------------------|--------|
| เพศ | | |
| หญิง | 136 | 76.8 |
| ชาย | 41 | 23.2 |
| อายุ (ปี) | | |
| 20 – 24 ปี | 12 | 6.8 |
| 25 – 29 ปี | 44 | 24.9 |
| 30 – 34 ปี | 33 | 18.6 |
| 35 – 39 ปี | 32 | 18.1 |
| 40 – 44 ปี | 23 | 13.0 |
| 45 – 49 ปี | 20 | 11.3 |
| 50 – 54 ปี | 11 | 6.2 |
| 55 – 60 ปี | 2 | 1.1 |

อายุน้อยสุด = 20 ปี อายุสูงสุด = 57 ปี อายุเฉลี่ย = 35.6 ปี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงจำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษา (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) (N = 177) | ร้อยละ |
|------------------------------|-------------------------|--------|
| ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 6 | 3.4 |
| มัธยมศึกษา หรือ ปวช. | 44 | 24.9 |
| อนุปริญญา หรือ ปวส. | 29 | 16.4 |
| ปริญญาตรี | 90 | 50.8 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 8 | 4.5 |
| ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน | | |
| 1 – 5 ปี | 65 | 36.7 |
| 6 – 10 ปี | 40 | 22.6 |
| 11 – 15 ปี | 33 | 18.6 |
| 16 – 20 ปี | 12 | 6.8 |
| 21 – 25 ปี | 21 | 11.9 |
| 25 ปี ขึ้นไป | 6 | 3.4 |

จากตารางที่ 1 บุคลากรของโรงพยาบาลแม่สะเรียง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.8 เพศชาย ร้อยละ 23.2 อายุเฉลี่ย 35.6 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 57 ปี อายุในช่วง 25 – 29 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ร้อยละ 24.9 ระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ซึ่งใกล้เคียงกับระดับประถมศึกษา ที่มีอยู่ ร้อยละ 3.4 บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ในช่วงระยะเวลา 1 – 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือช่วง 6 – 10 ปี ร้อยละ 22.6 ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 25 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 3.4 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามกลุ่มตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่ปฏิบัติ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) (N = 177) | ร้อยละ |
|---|-------------------------|--------|
| กลุ่มตำแหน่งงาน | | |
| กลุ่มที่ 1 แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร | 11 | 6.2 |
| กลุ่มที่ 2 พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค | 74 | 41.8 |
| กลุ่มที่ 3 นักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการ นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ | 21 | 11.9 |
| กลุ่มที่ 4 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว | 71 | 40.1 |
| หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน | | |
| หน่วยบริการ | 141 | 79.7 |
| หน่วยสนับสนุนบริการ | 36 | 20.3 |

จากตารางที่ 2 บุคลากรของโรงพยาบาลแม่สะเรียง ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาคือ กลุ่มลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 40.1 กลุ่มแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร เป็นกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.2 บุคลากรส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ มากที่สุด ร้อยละ 79.7 ส่วนที่เหลือปฏิบัติงานในหน่วยสนับสนุนบริการ ร้อยละ 20.3

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

| คะแนนความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล | | จำนวน (คน) (N = 177) | ร้อยละ |
|--|-------------------|-------------------------|--------|
| ดีมาก | (ร้อยละ 80 – 100) | 117 | 66.1 |
| ดี | (ร้อยละ 70 – 79) | 34 | 19.2 |
| ปานกลาง | (ร้อยละ 60 – 69) | 16 | 9.0 |
| น้อย | (ร้อยละ 50 – 59) | 6 | 3.4 |
| น้อยมาก | (ร้อยละ 0 – 49) | 4 | 2.3 |
| คะแนนเฉลี่ย = 24.3 คิดเป็นร้อยละ 81.1 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3.5 | | | |
| คะแนนต่ำสุด (11 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 0.6 คะแนน สูงสุด (30 คะแนน) คิดเป็นร้อยละ 1.1 | | | |
| จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน | | | |

จากตารางที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง อยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 66.1 ระดับดี ร้อยละ 19.2 ระดับปานกลาง ร้อยละ 9.0 ระดับน้อย ร้อยละ 3.4 และมีความรู้ในระดับน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.5 คิดเป็นร้อยละ 81.1 ของคะแนนทั้งหมด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามรายชื่อความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (N = 177)

| ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล | ถูกต้อง | | ไม่ถูกต้อง | |
|---|---------|--------|------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA.) | | | | |
| 1. ความหมายของกระบวนการ HA. | 123 | 69.5 | 54 | 30.5 |
| 2. เหตุผลของโรงพยาบาลในการนำกระบวนการ HA. มาปฏิบัติ | 171 | 96.6 | 6 | 3.4 |
| 3. วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของกระบวนการ HA. | 154 | 87.0 | 23 | 13.0 |
| 4. บุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการนำกระบวนการ HA. มาปฏิบัติ | 155 | 87.6 | 22 | 12.4 |
| 5. ขั้นตอนของ กระบวนการ HA. | 103 | 58.2 | 74 | 41.8 |
| องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ (Gen.1) | | | | |
| 6. วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ | 155 | 87.6 | 22 | 12.4 |
| 7. ลักษณะที่ดีของการกำหนดพันธกิจ เป้าหมายและ วัตถุประสงค์ | 151 | 85.3 | 26 | 14.7 |
| องค์ประกอบที่ 2 การจัดการองค์กรและการบริหาร (Gen.2) | | | | |
| 8. การจัดการและบริหารองค์กร | 152 | 85.9 | 25 | 14.1 |
| 9. ความเหมาะสมของการจัดการและการบริหารองค์กร | 162 | 91.5 | 15 | 8.5 |
| 10. บทบาทของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการจัดการ และบริหารองค์กร | 95 | 53.7 | 82 | 46.3 |
| องค์ประกอบที่ 3 การจัดการทรัพยากรบุคคล (Gen.3) | | | | |
| 11. เหตุผลของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล | 156 | 88.1 | 21 | 11.9 |
| 12. ความเหมาะสมในการบริหารจัดการทรัพยากร บุคคล | 163 | 92.1 | 14 | 7.9 |
| องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล(Gen.4) | | | | |
| 13. กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในกระบวนการ HA. | 168 | 94.9 | 9 | 5.1 |

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามรายชื่อความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ต่อ)

| ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล | ถูกต้อง | | ไม่ถูกต้อง | |
|--|---------|--------|------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Gen.4) | | | | |
| 14. ลักษณะกลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดี | 162 | 91.5 | 15 | 8.5 |
| องค์ประกอบที่ 5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ (Gen.5) | | | | |
| 15. ความหมายของนโยบาย | 113 | 63.8 | 64 | 36.2 |
| 16. ลักษณะนโยบายและวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม | 145 | 81.9 | 32 | 18.1 |
| 17. ประโยชน์ของการจัดทำมาตรฐานคู่มือปฏิบัติงาน | 121 | 68.4 | 56 | 31.6 |
| 18. วิธีปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ | 106 | 59.9 | 71 | 40.1 |
| องค์ประกอบที่ 6 สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ (Gen.6) | | | | |
| 19. ลักษณะทั่วไปของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล | 176 | 99.4 | 1 | 0.6 |
| 20. ความจำเป็นสำหรับการบริหารจัดการทางด้านสิ่งแวดล้อมโรงพยาบาล | 131 | 74.0 | 46 | 26.0 |
| องค์ประกอบที่ 7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Gen.7) | | | | |
| 21. ลักษณะการบริหารจัดการเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลที่เหมาะสม | 129 | 72.9 | 48 | 27.1 |
| 22. การพิจารณาคัดเลือกเครื่องมือ อุปกรณ์ | 145 | 81.9 | 32 | 18.1 |
| 23. หลักการในการบำรุงรักษาเครื่องมือ อุปกรณ์ | 140 | 79.1 | 37 | 20.9 |
| องค์ประกอบที่ 8 ระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (Gen.8) | | | | |
| 24. ลักษณะระบบงานและกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาล | 164 | 92.7 | 13 | 7.3 |
| 25. ระบบงานและกระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลที่เหมาะสม | 165 | 93.2 | 12 | 6.8 |
| 26. สิ่งจำเป็นที่สุดในกระบวนการให้บริการแก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ | 146 | 82.5 | 31 | 17.5 |

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามรายชื่อความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ต่อ)

| ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล | ถูกต้อง | | ไม่ถูกต้อง | |
|---|---------|--------|------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| องค์ประกอบที่ 9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (Gen.9) | | | | |
| 27. องค์ประกอบของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมในการนำมาปฏิบัติ | 168 | 94.9 | 9 | 5.1 |
| 28. เหตุผลของการนำกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่มาพัฒนาคุณภาพ | 139 | 78.5 | 38 | 21.5 |
| 29. กิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพ | 131 | 74.0 | 46 | 26.0 |
| 30. การเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการที่สำคัญมาพัฒนาคุณภาพ | 162 | 91.5 | 15 | 8.5 |

จากตารางที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงตอบถูกต้องมากที่สุด ในเรื่องลักษณะทั่วไปของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Gen.6) ร้อยละ 99.4 รองลงมาในเรื่อง เหตุผลของโรงพยาบาล ในการนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติ ร้อยละ 96.6 กิจกรรมการพัฒนารักษาบุคคลในกระบวนการ HA (Gen.3) และองค์ประกอบของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมในการนำมาปฏิบัติ ร้อยละ 94.9 (Gen.9) เท่าๆกัน ส่วนข้อคำถามที่บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงตอบไม่ถูกต้องมากที่สุด ในเรื่อง บทบาทของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารองค์กร (Gen.2) ร้อยละ 46.3 รองลงมาในเรื่อง ขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และวิธีปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Gen.5) ร้อยละ 41.8 และ 40.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามตำแหน่ง

| ตำแหน่ง | คะแนน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | การแปลผลระดับ |
|--|-------|-----------|----------------------|--------|---------------|
| กลุ่มที่ 1 แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร | 30 | 26.6 | 1.2 | 88.8 | ดีมาก |
| กลุ่มที่ 2 พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค | 30 | 25.9 | 2.1 | 86.6 | ดีมาก |
| กลุ่มที่ 3 นักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการนักรักษาภาพ- บำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้า- พนักงาน | 30 | 25.4 | 2.6 | 84.8 | ดีมาก |
| กลุ่มที่ 4 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว | 30 | 21.9 | 3.9 | 73.2 | ดี |
| รวม | 30 | 25.0 | 2.4 | 83.3 | ดีมาก |

จากตารางที่ 5 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่ากลุ่มแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร มีคะแนนเฉลี่ยความรู้สูงกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 26.6 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 88.8 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค มีคะแนนเฉลี่ย 25.9 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 86.6 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการนักรักษาภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย 25.4 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 84.8 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 21.9 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 73.2 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน | คะแนน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ร้อยละ | การแปลผลระดับ |
|---------------------|-------|-----------|----------------------|--------|---------------|
| หน่วยบริการ | 30 | 24.8 | 3.2 | 82.7 | ดีมาก |
| หน่วยสนับสนุนบริการ | 30 | 22.6 | 4.2 | 75.2 | ดี |
| รวม | 30 | 23.7 | 3.7 | 78.9 | ดี |

จากตารางที่ 6 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าหน่วยสนับสนุนบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 24.8 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 82.7 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ส่วนหน่วยงานสนับสนุนบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 22.6 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 75.2 ซึ่งอยู่ในระดับดี

ตอนที่ 3 ทักษะคิของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง ต่อการนำพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลมาปฏิบัติ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลแม่สะเรียง จำแนกตามระดับคะแนน
ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

| ระดับคะแนนทัศนคติต่อ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล | | จำนวน (คน) (N = 177) | ร้อยละ |
|--|---------------------------|-------------------------|--------|
| ดีมาก | (คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00) | 1 | 0.6 |
| ดี | (คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49) | 139 | 78.5 |
| ปานกลาง | (คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49) | 37 | 20.9 |
| ไม่ดี | (คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49) | 0 | 0.0 |
| ไม่ดียิ่ง | (คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49) | 0 | 0.0 |
| คะแนนเฉลี่ย = 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.32 | | | |
| คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด = 2.57 คะแนนเฉลี่ยสูงสุด = 4.63 | | | |
| จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน | | | |

จากตารางที่ 7 ทักษะคิต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร
โรงพยาบาลแม่สะเรียง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ร้อยละ 78.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.9 ระดับ
ดีมาก มีเพียงร้อยละ 0.6 และไม่มีผู้ที่มีทัศนคติที่ไม่ดีและไม่ดียิ่งต่อการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง
จำแนกตามระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รายข้อ

| ระดับทัศนคติต่อ การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | ระดับทัศนคติ | | | | | — X | SD. |
|---|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------|------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ (Gen.1) | | | | | | | |
| 1. การกำหนดพันธกิจ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของ โรงพยาบาลชัดเจน ปฏิบัติได้ | 61 (34.5) | 102 (57.6) | 9 (5.1) | 3 (1.7) | 2 (1.1) | 4.23 | 0.72 |
| 2. การทำตาม พันธกิจ วัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ที่ตั้งไว้โรงพยาบาล | 20 (11.3) | 112 (63.3) | 42 (23.7) | 3 (1.7) | 0 (0.0) | 3.84 | 0.63 |
| องค์ประกอบที่ 2 การจัดการองค์กรและการบริหาร (Gen.2) | | | | | | | |
| 3. การบริหาร จัดการองค์กร ตามพันธกิจ ที่กำหนดไว้ของ โรงพยาบาล | 14 (7.9) | 122 (68.9) | 38 (21.5) | 2 (1.1) | 1 (0.6) | 3.82 | 0.60 |
| 4. งบประมาณมากทำให้ ประสบความสำเร็จในการ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล * | 18 (10.2) | 61 (34.5) | 46 (26.0) | 46 (26.0) | 6 (3.4) | 2.78 | 1.05 |
| 5. ผู้บริหารมีความสำคัญใน การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | 70 (39.5) | 86 (48.6) | 16 (9.0) | 5 (2.8) | 0 (0.0) | 4.25 | 0.73 |
| 6. การจัดการองค์กรที่ดีทำ ให้บริการผู้ป่วยหรือ ผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ | 78 (44.1) | 97 (54.8) | 2 (1.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.43 | 0.52 |
| 7. กลไกการสื่อสารและการ ประสานงานภายในและนอก หน่วยงานมีความชัดเจน | 9 (5.1) | 94 (53.1) | 63 (35.6) | 11 (6.2) | 0 (0.0) | 3.57 | 0.68 |
| 8. บุคลากรรับทราบปัญหา และมีส่วนร่วมในการแก้ไข ปัญหา | 31 (17.5) | 93 (52.5) | 46 (26.0) | 7 (4.0) | 0 (0.0) | 3.84 | 0.75 |

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง
จำแนกตามระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รายข้อ (ต่อ)

| ระดับทัศนคติต่อ การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | ระดับทัศนคติ | | | | | — X | SD. |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------|------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| องค์ประกอบที่ 3 การจัดการทรัพยากรบุคคล (Gen.3) | | | | | | | |
| 9. การรับรองคุณภาพ ต้อง อาศัยความร่วมมือจาก บุคลากรทุกคน | 149 (84.2) | 27 (15.3) | 1 (0.6) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 4.84 | 0.39 |
| 10. การกำหนดความ รับผิดชอบงานของบุคลากร โรงพยาบาลชัดเจนเหมาะสม | 26 (14.7) | 104 (58.8) | 36 (20.3) | 10 (5.6) | 1 (0.6) | 3.81 | 0.77 |
| 11. จำนวนบุคลากรมีผลต่อ ความสำเร็จในการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล * | 38 (21.5) | 64 (36.2) | 53 (29.9) | 20 (11.3) | 2 (1.1) | 2.34 | 0.98 |
| 12. กระบวนการประเมินผล งานบุคลากรของโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพ เป็นที่พึง พอใจ | 9 (5.1) | 85 (48.0) | 67 (37.9) | 11 (6.2) | 5 (2.8) | 3.46 | 0.80 |
| องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Gen.4) | | | | | | | |
| 13. การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลบุคลากรต้องมี ความรู้ในเรื่องการพัฒนา และรับรองคุณภาพ | 86 (48.6) | 83 (46.9) | 5 (2.8) | 3 (1.7) | 0 (0.0) | 4.42 | 0.64 |
| 14. กระบวนการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรได้รับการ สนับสนุนความรู้และทักษะ ในการ ปฏิบัติงาน | 53 (29.9) | 105 (59.3) | 18 (10.2) | 0 (0.0) | 1 (0.6) | 4.18 | 0.65 |

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง
จำแนกตามระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รายข้อ (ต่อ)

| ระดับทัศนคติต่อ การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | ระดับทัศนคติ | | | | | — X | SD. |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------|------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Gen.4) | | | | | | | |
| 15. ระบบติดตามประเมิน คุณภาพผลงาน กระตุ้นให้เกิด การพัฒนา | 38 (21.5) | 127 (71.8) | 11 (6.2) | 1 (0.6) | 0 (0.0) | 4.14 | 0.53 |
| องค์ประกอบที่ 5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ (Gen.5) | | | | | | | |
| 16. การปฏิบัติตามเอกสาร คู่มือ แนวทาง ทำให้ลดความ ผิดพลาดแก่ผู้รับบริการ | 54 (30.5) | 97 (54.8) | 21 (11.9) | 4 (2.3) | 1 (0.6) | 4.12 | 0.74 |
| 17. บุคลากรทุกคนรับทราบ เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตาม ตามนโยบายและวิธี ปฏิบัติงานได้ | 19 (10.7) | 101 (57.1) | 48 (27.1) | 6 (3.4) | 3 (1.7) | 3.72 | 0.77 |
| องค์ประกอบที่ 6 สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ (Gen.6) | | | | | | | |
| 18. สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ เหมาะสมต่อการ ให้บริการและการปฏิบัติงาน | 15 (8.5) | 59 (33.3) | 58 (32.8) | 37 (20.9) | 8 (4.5) | 3.20 | 1.01 |
| 19. การจัดการความปลอดภัย ของโรงพยาบาลมี ประสิทธิภาพ | 18 (10.2) | 85 (48.0) | 54 (30.5) | 16 (9.0) | 4 (2.3) | 3.55 | 0.88 |
| องค์ประกอบที่ 7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Gen.7) | | | | | | | |
| 20. เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่ง อำนวยความสะดวก ได้ มาตรฐานและเพียงพอ | 10 (5.6) | 48 (27.1) | 78 (44.1) | 36 (20.3) | 5 (2.8) | 3.12 | 0.90 |
| 21. เครื่องมือ อุปกรณ์ มี ระบบการบำรุงรักษาโดย บุคลากรที่มีความรู้ | 11 (6.2) | 61 (34.5) | 82 (46.3) | 19 (10.7) | 4 (2.3) | 3.32 | 0.83 |

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง
จำแนกตามระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รายข้อ (ต่อ)

| ระดับทัศนคติต่อ การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | ระดับทัศนคติ | | | | | — X | SD. |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------|------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| องค์ประกอบที่ 7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (Gen.7) | | | | | | | |
| 22. การพิจารณา คัดเลือก เครื่องมือ อุปกรณ์ เหมาะสม และคุ้มค่า | 9 (5.1) | 79 (44.6) | 73 (41.2) | 14 (7.9) | 2 (1.1) | 3.45 | 0.76 |
| องค์ประกอบที่ 8 ระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (Gen.8) | | | | | | | |
| 23. บุคลากรของโรงพยาบาล มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม | 19 (10.7) | 103 (58.2) | 47 (26.6) | 6 (3.4) | 2 (1.1) | 3.74 | 0.74 |
| 24. การสื่อสารระหว่างผู้รับ และผู้ให้บริการ ไม่มี ประสิทธิภาพ * | 16 (9.0) | 84 (47.5) | 50 (28.2) | 25 (14.1) | 2 (1.1) | 2.51 | 0.89 |
| 25. บุคลากรของโรงพยาบาล ให้บริการตามมาตรฐาน วิชาชีพ | 16 (9.0) | 123 (69.5) | 27 (15.3) | 11 (6.2) | 0 (0.0) | 3.81 | 0.68 |
| 26. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ ระบบงานมีความซับซ้อนไม่ สะดวกต่อการปฏิบัติงาน * | 2 (1.1) | 36 (20.3) | 65 (36.7) | 66 (37.3) | 8 (4.5) | 3.24 | 0.87 |
| องค์ประกอบที่ 9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (Gen.9) | | | | | | | |
| 27. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลทำให้ ผู้รับบริการพึงพอใจใน บริการ | 37 (20.9) | 110 (62.1) | 27 (15.3) | 3 (1.7) | 0 (0.0) | 4.02 | 0.66 |
| 28. บุคลากรมีส่วนร่วมใน กระบวนการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล | 21 (11.9) | 92 (52.0) | 61 (34.5) | 3 (1.7) | 0 (0.0) | 3.74 | 0.68 |

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง
จำแนกตามระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รายข้อ (ต่อ)

| ระดับทัศนคติต่อการ พัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล | ระดับทัศนคติ | | | | | — X | SD. |
|--|-----------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|--------|------|
| | เห็นด้วย อย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง | | |
| | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | จำนวน (ร้อยละ) | | |
| องค์ประกอบที่ 9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (Gen.9) | | | | | | | |
| 29. กิจกรรมการพัฒนา กระตุ้นให้ บุคลากรมีความ กระตือรือร้น | 33 (18.6) | 112 (63.3) | 27 (15.3) | 5 (2.8) | 0 (0.0) | 3.98 | 0.67 |
| 30. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ ภาระงานเพิ่มขึ้น * | 25 (14.1) | 80 (45.2) | 44 (24.9) | 24 (13.6) | 4 (2.3) | 2.45 | 0.97 |
| 31. กระบวนการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ปฏิบัติได้ยาก * | 9 (5.1) | 30 (16.9) | 68 (38.4) | 63 (35.6) | 7 (4.0) | 3.16 | 0.93 |
| 32. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลทำให้ ผู้รับบริการได้รับบริการที่มี คุณภาพตามมาตรฐาน | 59 (33.3) | 106 (59.9) | 10 (5.6) | 1 (0.6) | 1 (0.6) | 4.25 | 0.64 |
| 33. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพทำให้โรงพยาบาลพบ ความเสี่ยงของการให้บริการ | 40 (22.6) | 99 (55.9) | 13 (7.3) | 16 (9.0) | 9 (5.1) | 3.82 | 1.05 |
| 34. การพัฒนาและรับรอง คุณภาพสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ป่วย | 38 (21.5) | 118 (66.7) | 17 (9.6) | 4 (2.3) | 0 (0.0) | 4.07 | 0.63 |
| 35. โรงพยาบาลไม่มีความ จำเป็นต้องทำการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล * | 2 (1.1) | 9 (5.1) | 29 (16.4) | 78 (44.1) | 59 (33.3) | 4.03 | 0.90 |

* ข้อคำถามทางลบ

จากตารางที่ 8 ทักษะคิดต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลแม่สะเรียง รายข้อคำถาม พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงมีทัศนคติดีมาก ในเรื่อง โรงพยาบาลที่จะได้รับการรับรองคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน (Gen.3) คะแนนเฉลี่ย 4.84 และมีทัศนคติดี ในเรื่องการจัดการองค์กรที่ดีทำให้บริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ (Gen.2) คะแนนเฉลี่ย 4.43 และรองลงมาในเรื่องบุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.4) คะแนนเฉลี่ย 4.42 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน (Gen.9) และผู้บริหารมีความสำคัญในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.2) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.25 เท่าๆกัน และเมื่อพิจารณาข้อคำถามทางลบ พบว่า บุคลากรมีทัศนคติปานกลาง ในเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้การสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการไม่มี ประสิทธิภาพ (Gen.8) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และทำให้ระบบงานมีความซับซ้อนไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (Gen.8) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และมีทัศนคติไม่ดี ในเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น (Gen.9) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงจำแนกตามตำแหน่ง

| ตำแหน่ง | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับ |
|---|-----------|----------------------|-------|
| กลุ่มที่ 1 แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร | 3.68 | 0.27 | ดี |
| กลุ่มที่ 2 พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค | 3.71 | 0.28 | ดี |
| กลุ่มที่ 3 นักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการ นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่งาน | 3.65 | 0.24 | ดี |
| กลุ่มที่ 4 ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว | 3.69 | 0.38 | ดี |

จากตารางที่ 9 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่าคะแนนเฉลี่ยทัศนคติใกล้เคียงกัน กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค มีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติสูงสุด 3.71 กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการ นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่งาน มีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติต่ำสุด 3.65 ซึ่งทุกกลุ่มมีทัศนคติที่ดี คือ เห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงจำแนกตามหน่วยงาน

| หน่วยงาน | ค่าเฉลี่ย | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | ระดับ |
|---------------------|-----------|----------------------|-------|
| หน่วยบริการ | 3.71 | 0.31 | ดี |
| หน่วยสนับสนุนบริการ | 3.64 | 0.33 | ดี |

จากตารางที่ 10 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง พบว่า หน่วยบริการและหน่วยสนับสนุนบริการมีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติใกล้เคียงกัน คือ 3.71 และ 3.64 ตามลำดับ ซึ่งบุคลากรที่ปฏิบัติงานทั้งในหน่วยบริการและหน่วยสนับสนุนบริการมีทัศนคติที่ดี คือ เห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล