บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาความรู้และทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแม่สะเรียง ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และปฏิบัติงานในช่วงเวลาเก็บข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทุกสายงาน จำนวน 177 คน ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สร้างขึ้นโดยใช้มาตรฐาน โรงพยาบาลแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ฉบับปีกาญจนาภิเษก ในส่วนของมาตรฐานทั่วไป ซึ่งเป็นมาตรฐานที่แสดงระบบงานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของโรงพยาบาลในภาพรวม ครอบคลุมด้านทรัพยากร กระบวนการทำงานและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (content validity index) เท่ากับ .92 แล้วนำไปทดสอบก่อนนำมาใช้เก็บข้อมูล ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในส่วนของความรู้โดยใช้สูตร คูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson: KR 20) เท่ากับ .70 แบบสอบถามทัศนคติใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .87 จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับประชากร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1. 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร

บุคลากรของโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำนวน 177 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 76.8 อายุในช่วง 25 – 34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 43.5 อายุต่ำสุด คือ 20 ปี อายุสูงสุดคือ 57 ปี อายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.6 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 50.8 ระดับประถมศึกษาน้อยที่สุด ร้อยละ 3.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแม่สะเรียง ช่วง 1 – 5 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เป็นพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิคมากที่สุด ร้อยละ 41.8 บุคลากร ร้อยละ 79.7 ปฏิบัติงานในหน่วยบริการ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จำนวน 177 คน โดยรวมได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 81.1 เมื่อแปลความหมายของระดับคะแนน ตามหลักเกณฑ์แบ่งแบบอิงเกณฑ์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และอุษาวดี จันทรสนธิ, 2537) พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลแม่สะเรียง มีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 ระดับดี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 ระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ระดับน้อย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 และระดับน้อยมาก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยมีคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 24.3 จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.5 คะแนนสูงสุด 30 คะแนน ร้อยละ 1.1 คะแนนต่ำสุด 11 คะแนน ร้อยละ 0.6 และพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงตอบถูกต้องมากที่สุด ในเรื่อง ลักษณะทั่วไปของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Gen.6) ร้อยละ 99.4 รองลงมาในเรื่อง เหตุผลของโรงพยาบาล ในการนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติ ร้อยละ 96.6 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในกระบวนการ 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 4)

กลุ่มแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร มีคะแนนเฉลี่ยความรู้สูงกว่าบุคลากรกลุ่มอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 26.6 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 88.8 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค มีคะแนนเฉลี่ย 25.9 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 86.6 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการ นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่เจ้าพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย 25.4 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 84.8 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากเช่นกัน ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 21.9 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 73.2 ซึ่งอยู่ในระดับดี (ตารางที่ 5) และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าหน่วยสนับสนุนบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 24.8 คิดเป็นร้อยละของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คะแนนทั้งหมดเท่ากับ 82.7 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก ส่วนหน่วยงานสนับสนุนบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 22.6 คิดเป็นร้อยละของคะแนนทั้งหมดเท่ากับ 75.2 ซึ่งอยู่ในระดับดี (ตารางที่ 6)

1.3 ทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง เกี่ยวกับการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติ

ทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือ เห็นด้วยต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ร้อยละ 78.5 ระดับปานกลาง คือ ไม่แน่ใจต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ร้อยละ 20.9 ระดับดีมาก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีเพียงร้อยละ 0.6 คะแนนเฉลี่ยทัศนคติเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.32 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง รายข้อคำถาม พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงมีทัศนคติดีมาก ในเรื่อง โรงพยาบาลที่จะได้รับการรับรองคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน (Gen.4) คะแนนเฉลี่ย 4.84 และมีทัศนคติดี ในเรื่อง การจัดการองค์กรที่ดีทำให้บริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ (Gen.2) คะแนนเฉลี่ย 4.43 และรองลงมาในเรื่อง บุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.3) คะแนนเฉลี่ย 4.42 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน (Gen.9) และผู้บริหารมีความสำคัญในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.2) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.25 เท่าๆกัน และเมื่อพิจารณาข้อคำถามทางลบ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติปานกลาง ในเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้การสื่อสารระหว่างผู้รับและผู้ให้บริการไม่มี ประสิทธิภาพ (Gen.8) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 และทำให้ระบบงานมีความซับซ้อนไม่สะดวกต่อการปฏิบัติงาน (Gen.8) คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และมีทัศนคติไม่ดี ในเรื่อง การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 (Gen.9) (ตารางที่ 8)

เมื่อพิจารณาทัศนคติรายกลุ่มตำแหน่ง พบว่า คะแนนเฉลี่ยทัศนคติใกล้เคียงกัน กลุ่มพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค มีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติสูงสุด 3.71 กลุ่มนักเทคนิคการแพทย์ นักวิชาการ นักกายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ เจ้าพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยทัศนคติต่ำสุด 3.65 ซึ่งทุกกลุ่มมีทัศนคติดี คือ เห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ตารางที่ 9) และพบว่าหน่วยบริการและหน่วยสนับสนุนบริการมีทัศนคติที่ดี โดยคะแนนเฉลี่ยทัศนคติใกล้เคียงกัน คือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.71 และ 3.64 ตามลำดับ หน่วยบริการและหน่วยสนับสนุนบริการ จึงมีทัศนคติที่ดี คือ เห็นด้วย เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ตารางที่ 10)

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง จากการศึกษา พบว่า ความรู้โดยภาพรวมของบุคลากร อยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 24.3 คิดเป็นร้อยละ 81.1 อาจเป็นผลมาจากโรงพยาบาลแม่สะเรียงกำลังดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างจริงจังอยู่ในขณะนี้ เพื่อที่จะได้ผ่านการรับรองในปี พ.ศ. 2548 ตามนโยบายของคณะผู้บริหารโรงพยาบาล จากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลแม่สะเรียงที่ผ่านมา ได้นำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 และได้ดำเนินงานตามลำดับขั้นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตั้งแต่การทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่บุคลากรทุกระดับเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไปที่ทุกหน่วยงานร่วมรับผิดชอบ ซึ่งขณะที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โรงพยาบาลแม่สะเรียงได้ผ่านการรับรองขั้นที่ 2 และอยู่ระหว่างการดำเนินการพัฒนาคุณภาพเพื่อที่จะได้รับการพิจารณารับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาจากตำแหน่งงานของบุคลากรโรงพยาบาล พบว่า กลุ่มแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ร้อยละ 88.8 ส่วนกลุ่มลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว เป็นกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ร้อยละ 73.2 (ตารางที่ 5) ซึ่งอาจเป็นผลสืบเนื่องจากระดับการศึกษาของบุคคลทำให้ระดับความรู้ ความสามารถในการเรียนรู้และเข้าใจในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพไม่เท่ากัน เห็นได้จากระดับความรู้ของบุคลากร ที่พบว่า มีความรู้ระดับประถมศึกษาร้อยละ 3.4 ระดับมัธยมหรือ ปวช. ร้อยละ 24.9 นารีรัตน์ เลกะกุล (2543) ทำการประเมินผลโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ระดับการศึกษาสูงกว่ามีความรู้ความเข้าใจต่อกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวภา พรหมสุข (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรสายการแพทย์มีระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งอาจเป็นเพราะกลุ่มนี้ได้มีโอกาสผ่านการอบรมพัฒนาคุณภาพมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และเมื่อจำแนกออกตามลักษณะของหน่วยงานของโรงพยาบาล พบว่า หน่วยงานบริการมีคะแนนความรู้เฉลี่ยร้อยละ 82.7 ซึ่งมีคะแนนที่สูงกว่าหน่วยงานสนับสนุนบริการ ที่มีคะแนนความรู้เฉลี่ย ร้อยละ 75.2 (ตารางที่ 6) การพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมาจะพบว่า กลุ่มงานบริการเป็นหน่วยงานที่โรงพยาบาลให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสำคัญในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพมากกว่าหน่วยสนับสนุนบริการ ทั้งนี้เพราะกิจกรรมของโรงพยาบาลส่วนใหญ่เน้นผู้รับบริการและผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง อีกทั้งหน่วยงานสนับสนุนบริการดังกล่าวมีจำนวนบุคลากรน้อย จึงทำให้ไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เช่นเดียวกับการศึกษาของอารีรัตน์ เถกิงสรคันธ์ (2545) ถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลกำแพงเพชร พบว่า การขาดความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานและการที่งานประจำมีมาก ไม่มีเวลา เป็นปัญหาอุปสรรคในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงตอบถูกต้องมากที่สุดในเรื่อง ลักษณะทั่วไปของอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล (Gen.6) ร้อยละ 99.4 รองลงมาในเรื่องเหตุผลของโรงพยาบาล ในการนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติ (HA.) ร้อยละ 96.6 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในกระบวนการ HA (Gen.3) และองค์ประกอบของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่เหมาะสมในการนำมาปฏิบัติ ร้อยละ 94.9 (Gen.9) เท่าๆกัน ส่วนข้อคำถามที่บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงตอบไม่ถูกต้องมากที่สุด ในเรื่อง บทบาทของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารองค์กร (Gen.2) ร้อยละ 46.3 รองลงมาในเรื่องขั้นตอนของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และวิธีปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Gen.5) ร้อยละ 41.8 และ 40.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ข้อคำถามที่ตอบถูกต้องเป็นเรื่องเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ (Gen.6) และเหตุผลที่ต้องนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาปฏิบัติ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม และรับรู้ถึงประโยชน์ของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เหตุผลและความจำเป็นที่ต้องดำเนินงานพัฒนาคุณภาพจากการดำเนินงานทำให้บุคลากรเห็นความเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ในระหว่างก่อนและหลังที่จะนำกระบวนการมาปฏิบัติ ซึ่งสามารถพิจารณาจากประสบการณ์หรือข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ประกอบกับคำถามสร้างขึ้นจากแนวคิดมาตรฐานทั่วไป ซึ่งเป็นมาตรฐานที่บุคลากรทุกคนสามารถพิจารณาตามหลักของเหตุและผล ที่แสดงหลักการสำคัญของการจัดบริการและบริหารของหน่วยงาน รวมทั้งทิศทางการทำงาน การใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบติดตามและประเมินคุณภาพ ซึ่งสามารถสะท้อนการทำงานและนำไปสู่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่บุคลากรนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ จึงทำให้บุคลากรสามารถรับรู้และเข้าใจ ส่วนข้อคำถามที่ตอบผิดมากเป็นเรื่องบทบาทของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการจัดการและการบริหารองค์กร (Gen.2) ขั้นตอนของกระบวนการและวิธีปฏิบัติงาน (Gen.8) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าคำถามดังกล่าวเป็นส่วนของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

รายละเอียดที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละประเด็น ซึ่งส่วนใหญ่ระดับผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดบทบาทของหน่วยงาน การจัดการและการบริหารองค์กร รวมถึงรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานก็มีความแตกต่างกัน อาจทำให้บุคลากรในหน่วยงานอื่นๆไม่ทราบ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะทำตามนโยบายที่ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดให้ปฏิบัติ การศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานบริการ มีคะแนนเฉลี่ยความรู้สูงกว่าหน่วยสนับสนุนบริการ (ตารางที่ 6) ทั้งนี้เพราะบุคลากรในหน่วยบริการได้รับรู้และมีส่วนร่วมในกระบวนการมากกว่าหน่วยงานสนับสนุนบริการ ดังนั้นบุคลากรส่วนใหญ่อาจไม่รับทราบรายละเอียดในระดับที่มากกว่าที่ตนเองปฏิบัติ หรือบุคลากรอาจมีความรู้ในเรื่องที่ตนเองหรือหน่วยงานได้มีส่วนร่วมเท่านั้น

กมลทิพย์ เล้าพรพิชยานุวัฒน์ (2544) ทำการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ต่อขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ และการประเมินการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการนำโครงการไปปฏิบัติขาดความชัดเจนจากผู้บริหาร ดังนั้นความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจึงอาศัยความเข้าใจตามประสบการณ์ของตนเอง อีกทั้งการปฏิบัติงานตามโครงการฯไม่ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วม การดำเนินจึงเป็นการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ส่งผลให้บทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบต่อโครงการฯไม่ชัดเจนเท่าที่ควร จึงก่อให้เกิดการปฏิบัติงานตามโครงการฯที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เบญจา รอดจ่าย (2544) ที่ได้ศึกษาความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพและแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมในระดับสูง แต่กลับพบว่าการนำความรู้ ความเข้าใจไปใช้ในการเตรียมกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพไม่ได้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะเจ้าหน้าที่ยังไม่สามารถนำกระบวนการเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ไปใช้ในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพได้ ดังนั้นการสนับสนุนความรู้ในเรื่องการบริหาร การจัดการองค์กร และรายละเอียดขั้นตอนรวมถึงบทบาทของหน่วยงาน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เพื่อให้บุคลากรในทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สุเมธ ชำนิ (2546) ได้ศึกษาการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การพัฒนาความรู้ความเข้าใจและเพิ่มประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ให้กับแกนนำในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จะช่วยให้สามารถที่จะดำเนินกิจกรรมได้ถูกต้องเหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ดังนั้นการสนับสนุนความรู้เพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถที่จะทำให้โรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ วราภรณ์ เขมโชติกูร (2540) ได้ศึกษาความรู้และทัศนคติต่อระบบการพยาบาลเจ้าของไข้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบุรีรัมย์ พบว่า การให้ความรู้เพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ ต้องมีการพัฒนาทัศนคติต่อเรื่องนั้นไปพร้อมๆกัน เพื่อให้พยาบาลผู้ปฏิบัติมีความรู้ในเรื่องนั้นอย่างถูกต้อง มีความชัดเจน พร้อมทั้งต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งที่ปฏิบัติ

2.2 ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี คือ เห็นด้วยต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ร้อยละ 78.5 ระดับปานกลาง ร้อยละ 20.9 ระดับดีมาก ร้อยละ 0.6 โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งอธิบายได้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาลแม่สะเรียง มีทัศนคติที่ดี คือ เห็นด้วยเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เมื่อพิจารณาตามลักษณะเพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง กลุ่มงานที่สังกัด สายงานที่รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ไม่มีความแตกต่างของระดับทัศนคติ คือมีทัศนคติที่ดีหรือเห็นด้วยต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษา นารีรัตน์ เลกะกุล (2543) พบว่า ระดับการศึกษา เพศ ไม่มีผลต่อทัศนคติต่อกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อจำแนกระดับทัศนคติรายข้อ พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลแม่สะเรียงมีทัศนคติดีมากในเรื่อง โรงพยาบาลที่จะได้รับการรับรองคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน (Gen.3) คะแนนเฉลี่ย 4.84 ซึ่งความร่วมมือเป็นสิ่งที่สำคัญในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนด้วย การจะให้ผู้ปฏิบัติงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ นั้น ต้องให้บุคลากรได้รับความรู้ ได้รับทราบแนวคิด เป้าหมาย ยอมรับความสำคัญ และเห็นคุณค่าของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนมีความตระหนักถึงความจำเป็น และตัดสินใจเข้าร่วมปฏิบัติ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) นอกจากนี้ยังมีทัศนคติดี ในเรื่อง การจัดการองค์กรที่ดีทำให้บริการผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ (Gen.2) คะแนนเฉลี่ย 4.43 และรองลงมาในเรื่องบุคลากรต้องมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.4) คะแนนเฉลี่ย 4.42 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน (Gen.9) และผู้บริหารมีความสำคัญในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Gen.2) โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.25 เท่าๆกัน การศึกษา พบว่า นอกจากความร่วมมือของบุคลากรแล้ว ความรู้ก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะส่งผลให้บุคลากรให้ความร่วมมือและเข้าร่วม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กิจกรรมการพัฒนา แต่ทั้งนี้การจัดการองค์กรที่ดีก็จะส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานของโรงพยาบาลมีคุณภาพ องอาจ วิพุธศิริ และคณะ (2539) , อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ(2541) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่าระบบและวัฒนธรรมขององค์กรที่มีแนวโน้มมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ องค์กรขนาดใหญ่ที่มีการจัดองค์กรเป็นการบังคับบัญชา ลักษณะของการนำในองค์กรเป็นแบบสั่งการมากกว่าการสร้างเสริมอำนาจ ระบบไม่เอื้ออำนวยต่อทางออกของการแก้ปัญหา ระดับล่างไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ จะเป็นอุปสรรคของการนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพไปปฏิบัติ จะเห็นว่าการบริหารจัดการองค์กรที่ดีมีความสำคัญ โดยเฉพาะผู้นำหรือผู้บริหารจะต้องเข้าใจและแน่วแน่ในการพัฒนาคุณภาพ จึงจะทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543)

จากการนำกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาปฏิบัติได้ 4 ปี ของโรงพยาบาลแม่สะเรียง ทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเห็นการเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนา รู้สึกถึงความแตกต่างของการให้บริการระหว่างก่อนและหลังทำการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2542) ที่กล่าวว่า การพัฒนาและรับรองคุณภาพจะนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่น่าทำงาน รวมทั้งการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความอยู่รอดของโรงพยาบาล แต่ทั้งนี้การพัฒนาคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนของโรงพยาบาลในการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ก็เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเฉพาะใน องค์ประกอบที่ 2 การจัดองค์กรและการบริหาร (Gen.2) องค์ประกอบที่ 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Gen.4) และองค์ประกอบที่ 9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (Gen.9) ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่โรงพยาบาลต้องให้การสนับสนุน ส่งเสริมโดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นในกระบวนการพัฒนา จะเห็นว่าบุคลากรเห็นด้วยว่าความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการจะส่งผลให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพประสบผลสำเร็จ และความรู้ ความเข้าใจยังส่งผลให้เกิดความร่วมมือและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้วย ซึ่งผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เบญจา รอดจ่าย (2544) ทำการศึกษาความพร้อมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม: กรณีศึกษาฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า เมื่อบุคลากรได้รับทราบประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สิ่งที่ตามมาเป็นการยอมรับแนวคิด ยอมรับการเปลี่ยนแปลง กลไกในการพัฒนามากขึ้น มีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองนโยบายในที่สุด เมื่อพิจารณาข้อคำถามทางลบ พบว่า บุคลากรมีทัศนคติไม่ดี ในเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้น คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นารีรัตน์ เลกะกุล (2543) พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เห็นว่า HA. เป็นสิ่งที่ดี มีประโยชน์ มีความจำเป็นสำหรับหน่วยงาน แต่ตนเองมีภาระที่มากอยู่แล้ว ไม่พร้อมที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ ซึ่งทัศนคตินี้จะเป็นแนวโน้มที่จะส่งผลโดยตรงถึงพฤติกรรมในการปฏิบัติต่อโครงการ HA. และอาจเป็นอุปสรรคต่อการนำโครงการ HA. ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ไปปฏิบัติได้ ซึ่ง แคมเบล (Campbell, 1991) กล่าวว่า องค์กรที่มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีส่วนเข้าร่วมในการประชุมกับผู้บริหาร มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดเห็นระหว่างกัน จะทำให้บุคลากรเข้าใจวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรมีความมั่นใจและมีความต้องการในการเข้าร่วมกิจกรรมมากขึ้นและผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมจะก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องาน อีกทั้งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร รู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ สามารถควบคุมสิ่งที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้และรู้สึกผูกพันกับองค์กรในเวลาต่อมา ดังนั้นการสนับสนุนความรู้เพียงอย่างเดียวก็ไม่สามารถที่จะทำให้โรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2542) กล่าวถึง เจตคติว่ามีความสัมพันธ์กับวิธีการคิด การแสวงหาความรู้และการนำความรู้ที่มีไปสู่การปฏิบัติ จะเห็นว่า เมื่อมีความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดวิธีการหรือทฤษฎีแต่ละอย่างแล้ว มิใช่นำวิธีการหรือทฤษฎีมาใช้ทั้งหมด ต้องผนวกกระบวนการเรียนรู้ มีการเรียนรู้ปฏิบัติด้วยตนเอง นำหลักการมาสู่การปฏิบัติ โดยมีการเชื่อมโยง มีความยืดหยุ่นพอที่จะปรับเปลี่ยนได้เหมาะสมกับสภาพและทรัพยากรที่มีอยู่ได้

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1 โรงพยาบาลควรให้การสนับสนุนความรู้ในประเด็นบทบาทของหน่วยงาน ด้านการจัดการและบริหารองค์กร ขั้นตอนของกระบวนการ และวิธีปฏิบัติงานในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ถูกต้อง และเปิดโอกาสให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนรับรู้ผลการดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จในระยะยาว จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ยังตอบคำถามด้านความรู้ในประเด็นดังกล่าว ยังไม่ถูกต้อง ซึ่งเป็นประเด็นที่บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีโอกาสได้รับรู้ เนื่องจากเป็นประเด็นที่ผู้บริหารเป็นผู้พิจารณาดำเนินงานและการสนับสนุนความรู้ ความเข้าใจ ยังเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

3.2 การสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน มีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งเป็นจุดแข็งของโรงพยาบาลที่มีอยู่ การสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจ เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ตลอดเวลา จากการศึกษา พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลส่วนใหญ่เห็นว่าความร่วมมือของบุคลากรจะทำให้โรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ถึงแม้จะเห็นว่าการพัฒนาและรับรองคุณภาพทำให้ภาระงานเพิ่มขึ้นก็ตาม

4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

4.1 ควรมีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทัศนคติของบุคลากร ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

4.2 ควรมีการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบผลของความรู้และทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองกับโรงพยาบาลที่ยังไม่ได้รับการรับรอง

4.3 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีมาตรฐานอีกหลายองค์ประกอบ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระยะยาว ดังนั้นการศึกษาความรู้และทัศนคติในองค์ประกอบอื่นๆ จึงมีความสำคัญที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่ยั่งยืนต่อไป

4.4 ควรมีการติดตามผลของความรู้และทัศนคติของบุคลากร ที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมหรือการปฏิบัติ

5. ข้อจำกัดในการศึกษานี้

5.1 การวัดความรู้ในการศึกษาครั้งนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้ประชากรนำกลับไปตอบ และนำมาส่งตามเวลาที่กำหนด ซึ่งอาจทำให้กลุ่มประชากรมีโอกาสกลับไปค้นหาคำตอบจากเอกสาร มีการซักถาม แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างบุคลากร หรือคัดลอกคำตอบ อาจทำให้ผลของความรู้ที่ได้มีความคาดเคลื่อน

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล อยู่ในช่วงที่มีการพัฒนาคุณภาพ ก่อนที่โรงพยาบาลจะได้รับการตรวจเยี่ยมจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ช่วงเวลาดังกล่าวกลุ่มประชากรมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและได้รับการสนับสนุนความรู้มากกว่าช่วงเวลาที่ผ่านมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved