

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ บุคลากรจำนวนมากที่สุดเป็นบุคลากรฝ่ายพยาบาล รองลงมาคือบุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6 มีหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบด้านสนับสนุนการให้บริการ รองลงมาคือ ให้บริการทางการแพทย์ มีระยะเวลาทำงานระหว่าง 0-2 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 10 ปี

5.1.2 สรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากผลการศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ในด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความพึงพอใจ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้

ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ พบว่าเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในทั้ง 4 ด้าน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการตลาดทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนาจการกลางทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการ สื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนาจการกลาง และบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล บุคลากรฝ่ายการแพทย์ และบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของหน่วยงานและพอใจในตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน ส่วนบุคลากรฝ่ายบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง

ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่หน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพทั้งหมดทราบในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม ทราบว่าหน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และทราบว่าการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนาจการกลาง และบุคลากรฝ่ายบริการทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง เป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ และบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม บุคลากรฝ่ายการแพทย์ และบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนบุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีหัวหน้า ที่หน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในทั้ง 4 เรื่อง เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง และบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุดในเรื่อง หากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งทราบว่าหากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง พื่อใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ และพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนวยการ และบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หากมี

เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนบุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่าเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่องหน่วยงาน มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และทราบว่าเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งทราบว่าหน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ และบุคลากรฝ่ายอำนาจการกลางทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย ส่วนเรื่องเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรหน่วยธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรฝ่ายอำนาจการกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ และพอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ และพอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงาน

มีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในหน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน ทราบว่าหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและครอบครัว เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุดในเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน รวมทั้งทราบว่าเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันในทุก ๆ เรื่อง บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน ส่วนบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว

ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องสถานที่ตั้งหน่วย บริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งทราบว่าหน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นส่วน มีความมิดชิดพ้นจาก สายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากร ฝ่ายอำนวยความสะดวก และบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการ หรือ หน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวก สำหรับเจ้าหน้าที่ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง สภาพทั่วไปภายใน หน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความ สะอาดและเป็นระเบียบ

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง พอใจในพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอและมีการจัดแบ่ง โครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการ ให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ พอใจในสภาพทั่วไปในหน่วยงานที่มี ความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ และพอใจในการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ บุคลากรฝ่าย การแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนวยความสะดวก และบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรฝ่ายบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การจัด สถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาไว้เป็นส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคล อื่น ส่วนบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สภาพทั่วไปในหน่วยงานมีความ ปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและ เป็นระเบียบ

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมาก ที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอด เวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุ การแพทย์ที่จำเป็น พร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลา และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง ในระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอด เวลา

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องหน่วยงานมี

หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ ทราบว่าหน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ทราบว่าหน่วยงานผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี รวมทั้งทราบว่าหน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายบริการ บุคลากรหน่วยธุรกิจ และบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน บุคลากรฝ่ายการแพทย์และบุคลากรฝ่ายการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ บุคลากรฝ่ายพยาบาล และบุคลากรฝ่ายบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลางมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา ส่วนบุคลากรหน่วยธุรกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี

ด้านระบบงาน/กระบวนการให้บริการ พบว่าเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

เรื่องที่มีจำนวนผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง บุคลากรฝ่ายบริการ และบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ชัดเจนระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ และทราบว่ากระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงาน

เป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในร่างกายได้สถานการณ์ของโรงพยาบาลโดยบุคคลที่เหมาะสม ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องกระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในร่างกายได้สถานการณ์ของโรงพยาบาลโดยบุคคลที่เหมาะสม รวมทั้งพอใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง บุคลากรฝ่ายบริการ รวมทั้งบุคลากรฝ่ายการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด ส่วนบุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ และกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

ด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ ทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง ทราบว่าหน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ ทราบว่าหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล ตลอดจนทราบว่าหน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง เรื่องที่มี

จำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายพยาบาลทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง และบุคลากรฝ่ายบริการทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรหน่วยธุรกิจทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการตลาดทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว รวมทั้งพอใจที่มีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง บุคลากรฝ่ายการแพทย์มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ บุคลากรฝ่ายพยาบาล บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง และบุคลากรฝ่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง บุคลากรหน่วยธุรกิจมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ ส่วนบุคลากรฝ่ายการตลาดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

ส่วนผลการศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในอนาคต สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ บุคลากรส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในระดับมาก ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในอนาคต รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง นอกจากนี้บุคลากรส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลอย่างแน่นอน รองลงมาคือ อาจจะแนะนำ

5.1.3 สรุปข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากผลการศึกษาข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย สรุปได้ว่า บุคลากรเห็นว่าการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้บุคลากรทุกกลุ่มมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเห็นว่าควรอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้กับบุคลากรทุกระดับโดยเริ่มจากระดับล่างก่อน เพื่อให้เข้าใจ ได้เข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง รวมทั้งเป็นการสร้างเอกภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และให้ทุกหน่วยงานได้ทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง รองลงมาเห็นว่า การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ โดยหัวหน้าหน่วยงานจะต้องเป็นผู้ผลักดัน สนับสนุนและกระตุ้นผู้ปฏิบัติงานให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ และมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในครั้งนี้ ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) และแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานทั่วไป (GEN) ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) มาประยุกต์ปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามกระบวนการ HA และมาตรฐานทั่วไป (GEN) ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพทั้งหมดมีความรู้ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ การจัดการทรัพยากรบุคคล รวมถึงประเด็นต่าง ๆ ในทุกด้านของระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงกล่าวได้ว่า ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากนี้พบว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจโดยทราบเกี่ยวกับระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มที่มีหน้าที่สนับสนุนการให้บริการ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ไม่มีผู้ไม่ทราบเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร รวมทั้งนโยบายและวิธีปฏิบัติ บุคลากรหน่วยธุรกิจ ไม่มีผู้ไม่ทราบเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ส่วนบุคลากร

ฝ่ายการตลาด ไม่มีผู้ไม่ทราบเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และนโยบายและวิถีปฏิบัติของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แต่การศึกษาครั้งนี้กลับพบว่า บุคลากรฝ่ายการแพทย์และ บุคลากรฝ่ายพยาบาล มีร้อยละของผู้ที่ไม่ทราบค่อนข้างมากเกือบทุกประเด็น ในทุก ๆ ด้าน ของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณาทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยทราบในเรื่องหน่วยงานมีการตั้ง พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล โดยมีค่าร้อยละสูงสุด (ร้อยละ 88.4) มีความรู้ความเข้าใจในการจัดองค์กรและการบริหาร โดยทราบในเรื่องหน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานเพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 84.2) มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลโดยทราบในเรื่อง หากหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้ การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (ร้อยละ 79.2) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดย ทราบในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่าง สม่าเสมอ (ร้อยละ 76.1) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวิถีปฏิบัติโดยทราบในเรื่อง หน่วยงาน มีนโยบายและวิถีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว (ร้อยละ 77.9) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ โดยทราบ ในเรื่องสถานที่ตั้งของหน่วยบริการหรือหน่วยงาน มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 75.8) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่ง อำนวยความสะดวก โดยทราบในเรื่องหน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา (ร้อยละ 73.4) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการ ให้บริการ โดยทราบในเรื่องหน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (ร้อยละ 79.5) และมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยทราบในเรื่องหน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความ ร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน (ร้อยละ 76.8) จึงกล่าวได้ว่าทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรดังกล่าวนี้ นับได้ว่าเป็นส่วนส่งเสริมกำลังใจ ของบุคลากร ในการทำงาน และมีส่วนผลักดันองค์กรให้ขับเคลื่อน ไปข้างหน้าโดยไม่หยุดนิ่ง เป็นไป ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) เกี่ยวกับ มาตรฐานทั่วไป (GEN) ตามที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2545ก) ได้กำหนดไว้ว่า เป็นมาตรฐานที่แสดงถึงหลักการสำคัญของการจัดบริการ การบริหารหน่วยงานซึ่งครอบคลุมในเรื่อง

ทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นตัวสะท้อนการทำงาน และนำไปสู่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาทัศนคติด้านความพึงพอใจต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย พบว่า บุคลากรแต่ละกลุ่มส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในทุก ๆ ด้านของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำกว่าบุคลากรทุกกลุ่มในเรื่อง การสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง เรื่องกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ พอใจที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เรื่องระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เรื่องระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา เรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เรื่องผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย (ค่าเฉลี่ย 2.50 เท่ากัน) และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจดังกล่าวลดลงอีกในเรื่องผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา เรื่องการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ และเรื่องกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 เท่ากัน) ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพซึ่งเป็นผู้บริหาร โรงพยาบาล มีความคาดหวังและมุ่งมั่นในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลค่อนข้างสูง แต่ในขณะเดียวกัน บุคลากรของ โรงพยาบาลแต่ละกลุ่มแต่ละระดับ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก กอปรกับไม่ได้รับการอบรมความรู้ในด้านกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (HA) และด้านมาตรฐานทั่วไป (GEN) ก็มีจำนวนมากเช่นกัน จึงทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริหาร ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้อำนวยการ โรงพยาบาล และผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ในระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ

จากการศึกษาทัศนคติด้านการมีส่วนร่วม และการแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพทั้งหมดจะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตและโดยภาพรวมพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่คาดว่าในอนาคตจะมีส่วนร่วมในระดับมาก ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน จากการศึกษาดังกล่าว หากบุคลากรของ โรงพยาบาลให้ความ

ร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในระดับที่มากยิ่งขึ้น ก็จะช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม บุคลากรส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลอย่างแน่นอน อีกทั้งเห็นว่าการดำเนินงานดังกล่าวในช่วงที่ผ่านมา มีความเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป

นอกจากนี้แล้ว บุคลากรของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย เห็นว่า ควรจัดอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มจากระดับล่างก่อน เพื่อให้เข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง อีกทั้งเป็นการสร้างเอกภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และให้ทุกหน่วยงานทำงานสอดคล้องประสานกันอย่างลงตัว โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ที่ผ่านมามูลนิธิระดับล่างซึ่งเป็นฝ่ายปฏิบัติการของโรงพยาบาล ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (HA) และมาตรฐานทั่วไป (GEN) ของกระบวนการ HA เนื่องจากที่ผ่านมามีเพียงเฉพาะบุคลากรระดับบริหารเท่านั้น ที่ได้เข้ารับการอบรมในเรื่องดังกล่าว จึงทำให้บุคลากรระดับล่างไม่มีความรู้ความเข้าใจ และไม่สามารถปฏิบัติงานตามแนวทางของกระบวนการ HA ให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายได้ตามที่คาดหวังไว้ ด้วยเหตุนี้ การให้ความรู้แก่บุคลากรกลุ่มดังกล่าว ด้วยการจัดอบรมในช่วงเวลาและโอกาสที่เหมาะสม จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องรีบเร่งดำเนินการต่อไป การศึกษาในส่วนนี้พบว่าตรงกับ การศึกษาของ สลิลลา ชันทะฮ้อ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ซึ่งได้ศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลก็คือ พนักงานไม่เข้าใจและต่อต้านการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ในเรื่องนี้ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไขโดยการสร้างความเข้าใจแก่พนักงานผ่านทาง นโยบายของผู้บริหาร การอบรม และผู้ประสานงานคุณภาพ

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ดังที่ได้อภิปรายข้างต้น พบว่าใกล้เคียงกับการศึกษาของ เสาวภา พรหมสุข (2545) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิค มีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้ ส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือหน่วยงาน และพนักงานของโรงพยาบาล โดยรวมมีระดับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินการของ โรงพยาบาล ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางในทุกปัจจัย โดยมีความรู้ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์มากเป็นอันดับแรก และพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมีความพึงพอใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์มากเป็นอันดับแรก อีกทั้งส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการกำหนดขอบเขต และการปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรกด้วยเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวม ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ควรดำเนินการเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล สำหรับบุคลากร โรงพยาบาล เกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ดังนี้

1. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ควรจัดอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มจากระดับล่างซึ่งเป็นฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องลงตัวกับกระบวนการดังกล่าว โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของแต่ละหน่วยงานรวมทั้งบทบาทของตนเอง

2. ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ควรส่งเสริมให้บุคลากรของโรงพยาบาล ได้มีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับ โรงพยาบาลในภาพรวม อีกทั้งควรกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ควรสื่อสารให้บุคลากร โรงพยาบาล รับทราบนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างทั่วถึง ควรมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน ควรจัดสถานที่ทำงานของบุคลากร โรงพยาบาล ให้มีพื้นที่ใช้สอยอย่างเพียงพอ รวมทั้งมีการจัดแบ่ง โครงสร้างภายในที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ควรจัดให้มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศที่ดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดเป็นระเบียบ และควรจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ ควรส่งเสริมและกำหนดให้หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ ให้พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เข้ามาพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา จนกระทั่งผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัว รวมทั้งชี้ให้บุคลากรทุกระดับ ได้เห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ที่มีต่อธุรกิจ โรงพยาบาล และในแง่ของความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ ในการทำงานเป็นทีม การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาตนเอง ซึ่งผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายคุณภาพ ควรนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ไปใช้ในการพิจารณาตำแหน่งและผลตอบแทนประจำปี

เมื่อพิจารณาแยกตามหน่วยงาน ผู้บริหารควรจัดให้มีการดำเนินการสำหรับบุคลากรแต่ละหน่วยงาน ในการส่งเสริมทัศนคติที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาล เกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ดังนี้

1. บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ควรได้รับ โอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และ กำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม ควรได้รับการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และ เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งมีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น และพร้อมที่จะใช้ในการ ให้บริการได้ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์

2. บุคลากรฝ่ายพยาบาล ควรได้รับการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ ให้มีความรู้ในการใช้งาน เครื่องมือพิเศษเป็นอย่างดี เพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้วยเทคนิคพิเศษ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมทั้งควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญ ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ

3. บุคลากรฝ่ายอำนวยการกลาง ฝ่ายบริหารควรมีการปรับจำนวนบุคลากรฝ่ายอำนวยการ กลางให้มีความเพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้ง ควรมีการติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ บุคลากรควร ได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจให้มากยิ่งขึ้น ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของ การจัดบริการของหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มี ประสิทธิภาพ

4. บุคลากรฝ่ายบริการ สถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริการ ควรได้รับการปรับปรุง ให้มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความ สะอาดเป็นระเบียบ อีกทั้งควรให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย ของหน่วยงานในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม ควรจัดให้หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสม กับพันธกิจของหน่วยงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งควรมีการประเมินความต้องการและ กำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

5. บุคลากรหน่วยธุรกิจ ฝ่ายบริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรหน่วยธุรกิจ กำหนดหรือจัด ให้มีขั้นตอนการดำเนินการ ที่เอื้อให้หน่วยงานอื่น ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนด นโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม มีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการประเมินความ ต้องการและกำหนดเนื้อหาและแผนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน รวมทั้งมีกิจกรรม พัฒนาคุณภาพในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการ ใช้กระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุของปัญหาที่ แท้จริง โดยมี การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง และใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการ แสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

6. บุคลากรฝ่ายการตลาด ฝ่ายบริหารควรสนับสนุนให้บุคลากรฝ่ายการตลาดมีการจัด กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

รวมทั้งมีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้า หรือบุคลากร/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควรได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved