

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนี้ ได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 150 คน (ข้อมูลสำรวจ ณ วันที่ 31 มีนาคม 2547) คิดเป็นร้อยละ 100.0 โดยแยกประเภทบุคลากรได้ดังนี้ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ ผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 บุคลากรฝ่ายแพทย์ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 บุคลากรฝ่ายการพยาบาล 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 บุคลากรฝ่ายสุขภาพภิบาล 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.3 บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 บุคลากรฝ่ายแผน งาน/วิชาการ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ของบุคลากรทั้งหมดตามลำดับ โดยแบ่งการวิเคราะห์ ข้อมูลเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบและระยะเวลาในการทำงาน โดยมีรายละเอียดตาม (ตารางที่ 1-6)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และด้านการมีส่วนร่วม ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดตาม (ตารางที่ 7-26)

ส่วนที่ 3 ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดตาม (ตารางที่ 27)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	108	72.0
ชาย	42	28.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนเพศชายมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

กลุ่มอายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 30 ปี	46	30.7
31 – 40 ปี	56	37.3
41 – 50 ปี	40	26.7
51 – 60 ปี	8	5.3
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาอายุไม่เกิน 30 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 อายุ 41-50 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 และ อายุ 51-60 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ตามลำดับ

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6	19	12.7
มัธยมศึกษาปีที่ 6	26	17.3
ปวช./ปวท./หรือเทียบเท่า	14	9.3
ปวส./อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า	21	14.0
ปริญญาตรี	63	42.0
สูงกว่าปริญญาตรี	7	4.7
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมามัธยมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 ปวส./อนุปริญญา/หรือเทียบเท่า มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 ปวช./ปวท./หรือเทียบเท่า มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ / ผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ	2	1.3
บุคลากรฝ่ายแพทย์	4	2.7
บุคลากรฝ่ายการพยาบาล	85	56.7
บุคลากรฝ่ายสุขภาพ	5	3.3
บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข	9	6.0
บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข	6	4.0
บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป	15	10.0
บุคลากรฝ่ายแผนงาน และวิชาการ	6	4.0
บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)	18	12.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานฝ่ายการพยาบาลมีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุขมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายแผนงานมีจำนวน 6 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.0 บุคลากรฝ่ายสุขภาพมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3 บุคลากรฝ่ายการแพทย์มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่และงานที่รับผิดชอบ

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
วางแผนและควบคุมการปฏิบัติงาน	16	8.5
ให้บริการทางการแพทย์	24	12.7
ให้บริการทางการแพทย์	63	33.3
สนับสนุนการให้บริการ	86	45.5
รวม	189	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานสนับสนุนให้บริการมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาปฏิบัติงานให้บริการทางการแพทย์ มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ให้บริการทางการแพทย์ มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 การวางแผนและควบคุมการปฏิบัติงานมีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-2 ปี	41	27.3
3-4 ปี	18	12.0
5-6 ปี	9	6.0
7-8 ปี	12	8.0
9-10 ปี	16	10.7
มากกว่า 10 ปี	54	36.0
รวม	150	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาอายุการทำงาน 0-2 ปี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุการทำงาน 3-4 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 อายุการทำงาน 9-10 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 อายุการทำงาน 7-8 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และอายุการทำงาน 5-6 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

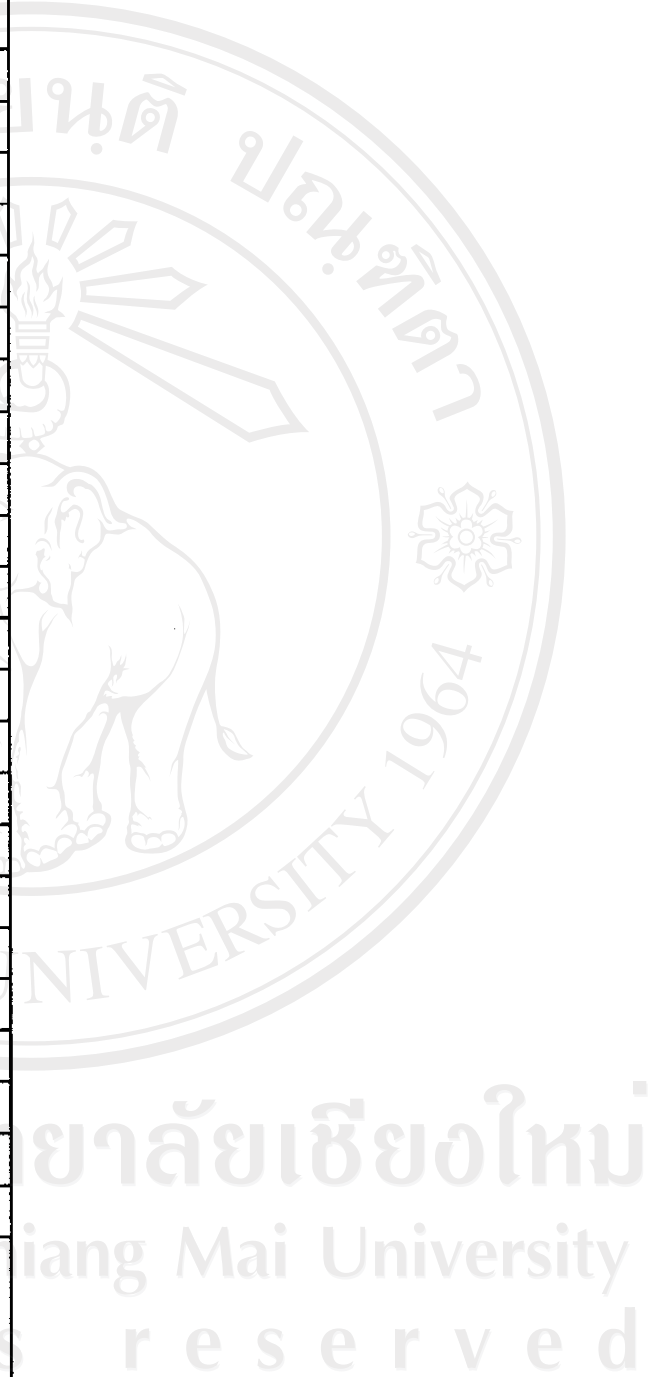
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 7 แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับพันธกิจ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพันธกิจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์	ประเภทบุคลากร												รวม																
	ผด.รพ./ ผอ.ก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (อื่นๆ)												
	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ											
หน่วยงานมีภารกิจพันธกิจ และ ขอบเขตของการจัดบริการหรือหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล	100.0	0.0	76.7	20.3	3.0	74.4	19.5	6.1	73.6	23.4	3.0	71.6	28.4	0.0	95.3	4.7	0.0	83.3	10.3	6.4	74.0	15.0	11.0	55.6	24.4	20.0	78.3	16.2	5.5
หน่วยงานมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ที่คำนึงถึงการจัดบริการและתרבות เป้าหมายของหน่วยงาน	100.0	0.0	78.9	21.1	0.0	71.5	21.6	6.9	70.0	30.0	0.0	69.1	20.5	10.4	85.8	14.2	0.0	78.7	20.3	1.0	69.1	18.9	12.0	77.8	12.8	9.4	77.9	17.7	4.4
หน่วยงานมีการสื่อสาร พันธกิจ ปรึกษา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัด บริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	100.0	0.0	71.6	28.4	0.0	73.8	22.0	4.2	66.7	32.0	1.3	66.7	30.3	3.0	92.0	8.0	0.0	82.4	9.9	7.7	71.6	28.4	0.0	69.3	15.9	14.8	77.1	19.4	3.5

ตารางที่ 7 (ต่อ) แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับพันธกิจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย ศุขภิบาล		ฝ่าย ทันต สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (ช่างเหมา)													
	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ												
หน่วยงาน มีเจ้าหน้าที่มีความรู้ และความ เข้าใจในเป้าหมายของการจัดการหรือ ของหน่วยงาน และทราบบทบาทของ ตนเอง	100.0	0.0	0.0	77.8	22.2	0.0	74.0	18.0	8.0	70.0	21.8	8.2	71.6	25.0	3.4	86.9	8.1	3.0	79.6	12.4	8.0	66.7	30.0	3.3	77.8	20.0	2.2	78.5	17.5	4.0



จากตารางที่ 7 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดร้อยละ 78.5 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ มีความรู้ และความเข้าใจ ในเป้าหมายของการจัดการบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาท ของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุดร้อยละ 19.4 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีการ สื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของการจัดการบริการ หรือของหน่วยงานไปยัง เจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 5.5 ได้แก่ เรื่องหน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดการบริการ หรือหน่วยงานให้สอดคล้อง กับพันธกิจของโรงพยาบาล ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจต่อพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลทั้ง 4 ด้าน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.9 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมี เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่คำนึงถึงการจัดการบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 3.0 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีการ ตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดการบริการ หรือหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดการบริการหรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ ของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.0 ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในเป้าหมายของการจัดการบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 73.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดการบริการหรือของหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจ ของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดการบริการหรือของหน่วยงาน และ ทราบบทบาทของตนเอง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 71.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล และเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุดร้อยละ 95.3 ได้แก่เรื่องหน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุขไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 3.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุดร้อยละ 83.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 12.0 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการและทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ(จ้างเหมา) ทราบมากที่สุดร้อยละ 77.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน และเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 20.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือหน่วยงานให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

ตารางที่ 8 แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการและกิจกรรมของระบบการพัฒนาระบบการบริการและพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการองค์กรและ การบริการ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภิบาล		ฝ่าย ทัศนศต สาธารณสุข		ฝ่าย ทัศนศต สาธารณสุข		ฝ่าย ฝ่ายบริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา)													
	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ											
หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของ																														
หน่วยงานและบริบริการที่ชัดเจน	100.0	0.0	0.0	67.2	25.8	7.0	66.4	18.0	15.6	58.0	30.0	12.0	71.2	19.6	9.2	82.8	17.2	0.0	71.6	16.4	12.0	66.6	25.4	8.0	60.0	25.0	15.0	71.5	19.7	8.8
เหมาะสม																														
หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มี คุณสมบัติเหมาะสม และได้รับ มอบหมายหน้าที่ ที่เหมาะสม มีความสามารถในการบริหาร งานในหน่วยงานให้บรรลุตาม พันธกิจที่กำหนดไว้	100.0	0.0	0.0	67.2	23.6	9.2	66.4	23.9	9.7	60.0	28.7	11.3	66.6	29.5	3.9	82.8	12.5	4.7	73.4	19.4	7.2	71.2	18.9	9.9	62.4	26.5	11.1	72.2	20.3	7.5
หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์ อักษร	100.0	0.0	0.0	69.0	18.0	13.0	68.4	17.5	14.1	60.0	32.8	7.2	71.2	19.9	8.9	77.2	15.9	6.9	72.6	14.8	12.6	73.4	21.6	5.0	63.0	35.0	2.0	72.8	19.5	7.7

ตารางที่ 8 (ต่อ) แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารของระบบการพัฒนาและ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจัดการองค์กรและ การบริหาร	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขาภิบาล		ฝ่าย สารสนเทศ		ฝ่าย สาธารณสุข				ฝ่าย บริการทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)											
	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										
หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนว ทางปฏิบัติงาน การสื่อสารและ การแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ	100.0	0.0	0.0	71.0	19.8	9.2	66.6	27.6	5.8	60.0	32.8	7.2	60.0	38.2	1.8	80.0	17.5	2.5	75.0	18.2	6.8	66.6	22.5	10.9	61.6	33.5	4.9	71.2	23.3	5.5
หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้ หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการ วางแผนตัดสินใจ และกำหนด นโยบายระดับโรงพยาบาล ในภาพรวม	100.0	0.0	0.0	63.6	20.4	16.0	62.6	35.7	1.7	60.0	29.6	10.4	60.0	30.8	9.2	77.2	16.5	6.3	68.4	18.3	13.3	60.0	32.4	7.6	57.6	40.0	2.4	67.7	24.9	7.4

จากตารางที่ 8 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดองค์กรและการบริหารของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 72.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 24.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน และบริการที่ชัดเจน เหมาะสม ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจ ต่อการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดร้อยละ 100.0 มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุดร้อยละ 69.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 16.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 15.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจน เหมาะสม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ทราบมากที่สุดร้อยละ 60.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม เท่ากัน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 12.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจน เหมาะสม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุดร้อยละ 71.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติ

เฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทัศนศาสตร์สูง ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 9.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชศาสตร์สูง ทราบมากที่สุดร้อยละ 82.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน และบริการที่ชัดเจนเหมาะสม หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสมมีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชศาสตร์สูง ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 6.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุดร้อยละ 75.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 13.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วม ในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดร้อยละ 73.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 10.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุดร้อยละ 63.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุดร้อยละ 15.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจน เหมาะสม

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนามาและปรับปรุง
คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร บุคคล	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย ศัลยกรรม		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป				ฝ่าย แผนกงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)													
	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ			ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ												
หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ที่เพียงพอและ เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ	100.0	0.0	0.0	76.7	23.3	0.0	71.1	25.9	3.0	65.8	28.5	5.7	61.8	30.6	7.6	88.9	9.5	1.6	78.7	20.0	1.3	61.8	27.6	10.6	44.4	30.9	24.7	72.1	21.8	6.1
หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมิน ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับ ปริมาณงาน	100.0	0.0	0.0	80.9	15.0	4.1	69.6	22.8	7.6	66.7	24.7	8.6	64.2	26.5	9.3	85.5	8.7	5.8	77.8	15.0	7.2	61.8	27.0	11.2	55.6	25.0	19.4	73.6	18.3	8.1
หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้น ผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มี การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	100.0	0.0	0.0	78.9	19.1	2.0	73.3	19.5	7.2	65.8	29.6	4.6	64.2	23.8	12.0	85.8	9.5	4.7	84.2	9.0	6.8	74.0	21.8	4.2	55.6	32.0	12.4	75.8	18.3	5.9

ตารางที่ 9 (ต่อ) แสดงร้อยละ และระดับทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนาและ
 รับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับจัดการทรัพยากร บุคคล	ประเภทบุคลากร												รวม																
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย ศุขกสิบาล		ฝ่ายทันต สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)														
	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ทราบ ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ													
หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติ ไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียน ฝึกงานจะต้องปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด	100.0	0.0	84.9	11.5	3.6	73.8	19.5	6.7	76.0	17.2	6.8	71.6	22.5	5.9	82.4	13.8	3.8	81.6	13.5	4.9	71.6	22.7	5.7	44.4	40.2	15.4	76.2	17.9	5.9

จากตารางที่ 9 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากร ทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมี คุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้อง ปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 21.8 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.1 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไก เพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจ ต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมด ร้อยละ 100.0 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 4 ด้าน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 4.1 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบ กับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 73.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 7.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 8.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบ กับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทัศนศาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 71.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็น นักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่าย ทัศนศาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชศาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 88.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชศาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 84.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่มีบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไก เพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.0 ได้แก่เรื่องหน่วยงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่วนเรื่องที่มีบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบ มากที่สุด ร้อยละ 7.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 55.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวน บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 24.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

ตารางที่ 10 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนาและวิจัย
 คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากร บุคคล	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภิบาล		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช				ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)											
	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ											
หน่วยงานมีภาระประเมินพัฒนา ทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยน พฤติกรรมผลกระทบท่อการดูแล/ บริการผู้ป่วย	100.0	0.0	0.0	76.7	19.5	3.8	74.0	26.0	0.0	69.3	28.5	2.2	56.9	35.7	7.4	95.3	3.1	1.6	79.6	15.5	4.9	74.0	14.9	11.1	55.9	39.2	4.9	75.7	20.3	4.0



จากตารางที่ 10 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และ ทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 20.3 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม ผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.1 ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลตามลำดับ

เมื่อพิจารณา ความรู้ ความเข้าใจ ต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนา และ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมด ร้อยละ 100.0 มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 80.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ และเรื่องเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วย งานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 4.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาใน การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 79.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี กิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการจัดทำแผน พัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 98.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี กิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.5 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและ กำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 64.2 ได้แก่เรื่อง เจ้าหน้าที่ใหม่ ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ และเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรม เพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีจำนวน บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความ ต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 95.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบการเปลี่ยนพฤติกรรม ผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 5.5 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 88.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 4.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบการเปลี่ยนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 81.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.1 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปแบบการเปลี่ยนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย

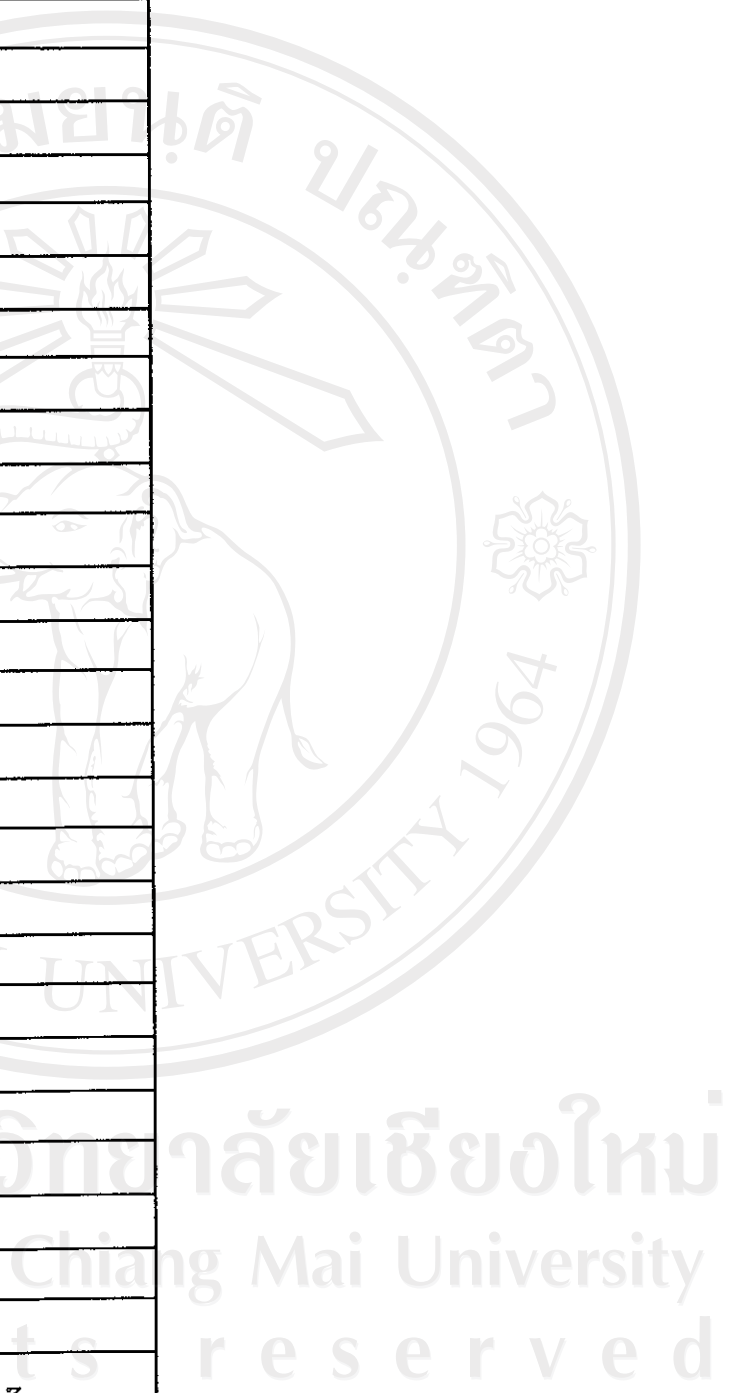
เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 55.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบการเปลี่ยนพฤติกรรม ผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 17.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จ่านอกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติ	ประเภทบุคลากร												รวม																
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป			ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)													
	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	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ												
หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตรงกันทั้งมี ระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน	100.0	0.0	67.2	23.6	9.2	65.4	24.9	9.7	61.5	28.1	10.4	57.8	37.2	5.0	82.8	11.1	6.1	73.4	19.1	7.5	62.2	29.3	8.5	60.0	31.8	8.2	70.0	22.8	7.2
หน่วยงานมีนโยบายวิธีปฏิบัติของ หน่วยงานมีความสอดคล้องกับ นโยบายของโรงพยาบาลและให้ แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว	100.0	0.0	69.0	25.5	5.5	64.6	29.6	5.8	60.8	28.6	10.6	62.2	32.9	4.9	85.8	9.2	5.0	75.8	17.0	7.2	64.4	22.8	12.8	50.0	41.2	8.8	70.3	22.9	6.8
เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้	50.0	50.0	0.0	80.0	17.2	2.8	67.4	25.5	7.1	60.0	32.1	62.0	29.5	8.5	82.8	11.6	5.6	74.2	18.6	7.2	66.6	24.7	8.7	60.0	34.5	5.5	67.0	27.1	5.9

ตารางที่ 11(ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติ	ประเภทบุคลากร												รวม																
	ผอ.รพ./ผอ.ศูนย์ประกันคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายการพยาบาล		ฝ่ายสุขกิตบาล		ฝ่ายทันตสาธารณสุข		ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข		ฝ่ายบริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)												
	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ											
หน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน	50.0	50.0	61.8	33.2	5.0	64.4	29.6	6.0	55.4	36.4	8.2	57.8	36.3	5.9	77.2	16.5	6.3	74.2	19.4	6.4	60.0	31.8	8.2	50.0	40.0	10.0	61.2	32.6	6.2



จากตารางที่ 11 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากร ทราบมากที่สุด ร้อยละ 70.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 32.6 ได้แก่ เรื่องหน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา ความรู้ ความเข้าใจ ต่อ นโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้

เรื่องที่มีผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน และเรื่องหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 80.0 ได้แก่เรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 67.4 ได้แก่เรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 61.5 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 62.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.5 ได้แก่เรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 85.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครอบคลุม สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 75.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.5 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 66.6 ได้แก่เรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 60.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน และเรื่องเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

ตารางที่ 12 แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคาร สถานที่	ประเภทบุคลากร																		รวม										
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย ศัลยกรรม		ฝ่าย สาธาณสุข		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (อื่น ๆ)												
	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ											
	100.0	0.0	68.7	28.5	2.8	76.2	18.2	5.6	77.8	16.3	5.9	77.8	15.5	6.7	92.0	8.0	85.1	12.9			2.0	62.0	29.5	8.5	68.4	22.9	8.7	78.6	16.9
สถานที่ตั้งหน่วยงานหรือหน่วยงาน ของท่านมีความเหมาะสม สะอาด ต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยัง หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง																													
หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมี การจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้	100.0	0.0	52.4	35.2	12.4	72.7	14.6	12.7	56.0	32.9	11.1	61.8	26.8	11.4	79.3	13.5	79.6	18.2	2.2	54.2	37.3	8.5	62.4	29.1	8.5	68.7	23.1	8.2	

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ผอ.ศูนย์ประกันคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายการพยาบาล		ฝ่ายสุขภาพจิต		ฝ่ายเภสัช		ฝ่ายบริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (ทั้งหมด)															
	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ	ไม่ทราบ	ไม่พอใจ														
สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีกระเบื้องอากาศ มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวนมีความสะอาดและเป็นระเบียบ	50.0	50.0	0.0	60.7	27.6	11.7	69.6	19.7	10.7	55.6	32.6	11.8	61.8	25.5	12.7	73.1	16.9	10.0	81.7	19.0	1.3	61.8	28.3	9.9	62.4	27.1	10.5	64.0	27.3	8.7
หน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจรักษาให้คำปรึกษาไว้เป็นส่วน ส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น	50.0	50.0	0.0	60.7	32.4	6.9	69.6	23.6	16.8	66.7	22.7	10.5	59.3	31.2	9.5	85.8	14.2	0.0	84.2	9.6	6.2	56.9	29.7	13.4	65.8	23.5	10.7	66.6	26.3	7.1
หน่วยงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่	50.0	50.0	0.0	56.7	31.0	12.3	67.3	23.9	8.8	77.8	14.3	7.9	69.1	25.2	5.7	85.8	8.8	5.4	83.3	12.3	4.4	61.8	23.6	14.6	64.0	29.5	6.5	68.4	24.3	7.3

จากตารางที่ 12 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.6 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 27.3 ได้แก่เรื่อง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวนมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.7 ได้แก่เรื่อง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่างและอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา ความรู้ ความเข้าใจ ต่อสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ตามลำดับ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.7 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.2 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 16.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจรักษา ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.8 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเรื่องหน่วยงานมีการจัดสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.8 ได้แก่เรื่อง สภาพทั่วไป

ภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.8 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.7 ได้แก่เรื่อง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 92.0 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.0 ได้แก่เรื่อง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 85.1 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 62.0 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 14.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการจัดสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.4 ได้แก่เรื่อง สถานที่ตั้ง หน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานได้จัดสถานที่ตรวจ/รักษา ให้คำปรึกษาไว้เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น

ตารางที่ 13 แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขกภิบาล		ฝ่าย ทัศนศส		ฝ่าย เกษีซ				ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)											
	ไม่ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ			ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ	ทราบ	ไม่แน่ใจ										
หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ	50.0	50.0	0.0	56.7	35.2	8.1	68.4	25.5	6.1	66.7	27.6	5.7	69.1	29.9	1.0	82.4	10.5	7.1	82.4	9.2	8.4	64.2	30.5	5.3	66.7	31.3	2.0	67.4	27.7	4.9
หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอสำหรับบริการ	100.0	0.0	0.0	64.7	29.2	6.1	64.9	25.5	9.6	77.8	17.6	4.6	74.0	20.5	5.5	83.3	10.2	4.0	83.3	10.9	5.8	61.8	22.9	15.3	62.4	28.8	8.8	75.0	18.4	6.6
หน่วยงานมีผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและ มีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี	100.0	0.0	0.0	76.7	15.1	8.2	68.4	21.8	9.8	66.7	30.5	2.8	74.5	21.0	6.5	76.0	9.7	4.5	76.0	20.1	3.9	56.9	32.4	10.7	58.9	40.2	0.9	73.8	20.9	5.3
หน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อม ที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา	100.0	0.0	0.0	68.7	22.5	8.8	65.6	23.1	11.3	66.7	29.6	3.7	74.0	20.8	5.2	79.6	11.8	2.7	79.6	12.8	7.6	59.3	33.1	7.6	62.4	25.9	11.7	73.5	20.0	6.5

ตารางที่ 13 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ประเภทบุคลากร														รวม														
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สูญกิบาด		ฝ่ายทันต ศาธารณสุข		ฝ่ายเภสัช ศาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป				ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (ทั้งหมด)										
	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ			ไม่ทราบแน่ใจ	ไม่ทราบ	ไม่ทราบแน่ใจ										
หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษา เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ	50.0	0.0	72.7	18.2	9.1	67.1	22.5	10.4	66.7	18.6	14.7	69.1	23.4	7.5	73.1	16.5	10.4	83.3	10.2	6.5	59.3	35.8	4.9	57.3	32.9	9.8	66.5	25.3	8.2
หน่วยงานมีระบบตรวจสอบ เพื่อเสริมเครื่องมืออุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา	100.0	0.0	68.7	25.4	5.9	67.1	29.6	3.3	66.7	24.5	8.8	71.6	19.9	8.5	79.3	15.6	5.1	82.4	10.4	7.2	64.2	20.5	14.6	64.9	27.6	7.5	73.9	19.3	6.8

จากตารางที่ 13 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสภากี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดร้อยละ 75.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ สำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจ มากที่สุด ร้อยละ 27.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.2 ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีผู้ใช้ เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี หน่วยงานมี ระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งจะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 76.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ส่วนเรื่อง ที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.1 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีระบบบำรุง รักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ หน่วยงานมี ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีระบบ สำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งจะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 14.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 74.5 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ส่วนเรื่อง ที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.5 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมี ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 85.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับ การอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี และหน่วยงานมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลาส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่าย เภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 83.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน หน่วยงานมีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือ ที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไปไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 8.4 ได้แก่ เรื่อง หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็น ใน การให้บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 64.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้ บริการ และหน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 15.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 66.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงาน มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี ระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการ ได้ตลอดเวลา

ตารางที่ 14 แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม/กระบวนงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวน งาน/บริการ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย สาธารณสุข สาขาอื่นๆ				ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ช่างเหมา)											
	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ			ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ ทราบ										
หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ	50.0	50.0	0.0	69.0	25.4	5.6	64.6	26.8	8.6	70.0	25.2	4.8	71.2	22.3	6.5	77.2	19.6	3.2	78.4	15.7	5.9	66.6	21.3	11.2	59.2	32.8	8.0	67.4	26.6	6.0
ผู้ป่วย และครอบครัวได้รับการเตรียม ความพร้อมก่อนการดูแลรักษา	50.0	50.0	0.0	71.0	26.2	2.8	65.0	26.1	8.9	70.0	25.2	4.8	64.4	20.2	15.4	74.2	18.4	7.4	75.0	19.2	5.8	61.6	29.5	8.9	61.6	28.7	9.7	65.8	27.1	7.1
หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ	100.0	0.0	0.0	67.2	29.5	3.3	64.6	22.8	12.6	60.0	32.5	7.5	57.8	35.2	7.0	80.0	16.1	3.9	73.4	21.3	5.3	62.2	24.6	13.2	63.0	27.5	9.5	69.8	23.3	6.9
ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมิน วางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะเพื่อ ตอบสนองความต้องการด้านปัญหา สุขภาพของผู้ป่วย	50.0	50.0	0.0	69.0	19.7	11.3	66.6	22.4	11.0	60.0	25.7	14.3	66.2	26.9	10.9	80.0	12.9	7.1	73.4	20.2	6.4	60.0	29.6	10.4	63.0	26.3	10.7	64.9	26.0	9.1

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	ประเภทบุคลากร														รวม																	
	ศอก.รพ./ศอก.ศูนย์ประกันคุณภาพ		ฝ่ายการแพทย์		ฝ่ายการพยาบาล		ฝ่ายสุขภาพ		ฝ่ายเภสัช		ฝ่ายบริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/วิชาการ			บุคลากรอื่นๆ (ทั้งหมด)																
	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ	ทราบ	ไม่ทราบ		ทราบ	ไม่ทราบ															
กระบวนการให้บริการและดูแลรักษา																																
ผู้ช่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับ	50.0	50.0	0.0	67.2	25.6	7.2	66.6	24.2	9.2	60.0	26.8	13.2	62.2	24.6	13.2	85.8	12.1	2.1	75.0	19.7	5.3	62.2	27.6	10.2	62.4	29.8	7.8	65.7	26.7	7.6		
ว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม																																
หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลปัญหาแผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่กระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา	50.0	50.0	0.0	69.0	23.4	7.6	65.6	24.5	9.9	60.0	28.6	11.4	64.4	29.7	5.9	82.8	12.5	4.7	72.6	21.4	6.0	64.4	22.6	13.0	63.8	22.3	13.9	65.8	26.1	8.1		

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการ การให้บริการ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สารสนเทศ		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป				ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)													
	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ	ไม่ ทราบ													
หน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วย ให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับ ครอบครัวได้เร็วที่สุด	50.0	50.0	0.0	69.0	25.8	5.2	68.6	29.7	1.7	60.0	35.2	4.8	64.4	31.5	4.1	85.8	12.8	1.4	74.2	21.4	4.4	64.4	30.5	5.1	63.8	29.9	6.3	66.7	29.6	3.7



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 14 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากร ทราบมากที่สุด ร้อยละ 69.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 29.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัว ได้เร็วที่สุด และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 9.1 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยแต่ละราย ได้รับการประเมินวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่าง ผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 71.0 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.3 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุด ร้อยละ 68.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ทราบมากที่สุด ร้อยละ 70.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ ผู้ป่วยและครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 14.3 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 71.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 15.4 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 85.8 ได้แก่เรื่อง กระบวนการให้บริการ และดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในด้านสถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม และหน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติ กับครอบครัวได้เร็วที่สุด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 7.4 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 78.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.4 ได้แก่เรื่อง ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 66.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 13.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 63.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการบันทึกข้อมูลปัญหา แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา และหน่วยงานมีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

ตารางที่ 15 แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จ้แนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนา คุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม																
	ผอ.ร.พ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สูชากีบาล		ฝ่าย ทันต		ฝ่าย เภสัช				ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (อ่างเหมา)										
	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	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ											
หน่วยบริการ หรือหน่วยงาน มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดย ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน ทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งใน หน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน	100.0	0.0	67.2	22.8	10.0	65.6	25.9	8.5	66.2	24.7	9.1	60.0	29.8	10.2	82.8	11.4	5.8	76.6	18.6	4.8	66.6	23.5	9.9	60.0	31.4	8.6	71.7	20.9	7.4
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านกรวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและ ลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้ บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	50.0	50.0	0.0	61.8	29.6	66.4	28.5	5.1	65.4	24.8	9.8	60.0	31.8	8.2	80.0	14.6	5.4	75.0	13.8	11.3	66.6	24.5	8.9	70.0	22.8	7.8	66.1	26.7	7.2

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนา คุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย ศัลยกรรม		ฝ่าย เภสัชกรรม		ฝ่าย บริหารทั่วไป				ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)													
	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	ไม่ ทราบ	ไม่ แน่ใจ												
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการศึกษาชั้นยอด และสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผล การปฏิบัติงานที่สำคัญ	50.0	50.0	0.0	67.2	23.8	9.0	66.6	23.9	9.5	67.0	25.4	7.6	57.8	35.3	6.9	71.4	27.6	1.0	75.8	17.6	6.6	66.6	24.8	8.6	70.0	19.9	10.1	65.8	27.6	6.6
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการเลือกกิจกรรม หรือ กระบวนการดูแลรักษาและบริการ ที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง	50.0	50.0	0.0	69.0	27.6	3.4	64.4	35.8	0.2	65.4	31.2	3.4	55.6	34.6	9.8	82.8	10.4	6.8	76.6	16.5	6.9	66.6	24.8	8.6	70.0	19.8	10.2	66.7	27.9	5.4

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล จ้าแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนา คุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขาภิบาล		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป				ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)													
	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 ทราบ														
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการค้าบริการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้ กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้น การวิเคราะห์ และปรับปรุง การดูแลรักษา/ให้บริการ และ ค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล และข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการแสวงหา ทางเลือกใหม่ ๆ	100.0	0.0	0.0	69.0	21.0	10.0	64.4	22.1	13.5	66.2	24.3	9.5	55.6	31.6	12.8	80.0	14.2	5.8	77.6	12.6	9.8	64.4	20.8	14.8	40.0	37.6	22.4	68.6	20.5	10.9

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนามาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนา คุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม																					
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภิบาล		ฝ่ายทันต สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)																	
	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ	ทราบ ไม่ แน่ใจ																
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการประเมินผลการแก่ ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และ เผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่ เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ	50.0	50.0	0.0	63.6	22.8	13.6	64.4	19.5	16.1	10.6	28.6	60.8	60.8	28.6	10.6	57.8	32.8	9.4	80.0	13.2	6.8	77.4	15.9	6.7	60.0	32.5	7.5	60.0	34.8	5.2	63.8	27.8	8.4	
หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการติดตามเพื่อให้เกิด การรักษาระดับคุณภาพและ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในระยะยาว	50.0	50.0	0.0	69.0	31.1	0.1	68.6	25.5	5.9	7.7	64.6	27.7	7.7	55.6	35.4	9.0	85.8	10.2	4.0	85.8	10.2	4.0	74.2	19.5	6.3	64.4	22.4	13.2	50.0	35.8	14.2	64.7	28.6	6.7

ตารางที่ 15 (ต่อ) แสดงร้อยละ และทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จันทบุรีเขตสุขภาพ

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนา คุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม																	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)															
	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ	ไม่ เข้าใจ	ไม่ ทราบ													
หน่วยงานมีภรนำมาตรฐาน แห่งวิชาชีพและความรู้ที่มี หลักฐานทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับ กิจกรรมคุณภาพ	50.0	50.0	0.0	72.8	21.5	5.7	72.0	19.8	8.2	69.2	22.4	8.4	60.0	31.9	8.1	85.8	11.9	2.3	76.6	20.1	3.3	73.4	18.7	7.9	50.0	36.2	13.8	67.8	25.8	6.4
หน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ ที่มีเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็น พื้นฐานในการกำหนดแนวทาง ดูแลรักษาผู้ป่วย ของโรงพยาบาล	50.0	50.0	0.0	69.0	30.0	1.0	50.6	35.8	13.6	69.2	30.6	0.2	55.6	32.6	11.8	82.8	12.4	4.8	75.0	16.4	8.6	73.4	18.6	8.0	50.0	40.1	9.9	64.0	29.6	6.4
หน่วยงานมีกิจกรรมทบทวน การดูแลรักษาผู้ป่วย อย่าง สม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อน สำหรับนำไปปรับปรุง	100.0	0.0	0.0	71.0	18.7	10.3	72.4	15.2	12.4	65.4	27.6	7.0	55.6	38.2	6.2	88.6	10.8	0.6	74.2	17.6	8.2	71.2	19.8	9.0	40.0	39.2	20.8	70.9	20.8	8.3

จากตารางที่ 15 พบว่า โดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยประเด็นที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ร้อยละ 71.7 ได้แก่เรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่แน่ใจมากที่สุด ร้อยละ 29.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.9 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 100.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยบริการ หรือหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ และเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วย อย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง ตามลำดับ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 72.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.3 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุดร้อยละ 72.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 16.1 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 69.2 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ และเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 10.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการประเมินผลการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 60.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมทั้งเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเรื่องหน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 12.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล และข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ร้อยละ 88.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วย อย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อน สำหรับนำไปปรับปรุง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 6.8 ได้แก่เรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง และเรื่องหน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ร้อยละ 77.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 11.3 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ร้อยละ 66.6 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เข้ามาเป็นพื้นฐาน สำหรับกิจกรรมคุณภาพและเรื่องหน่วยงานมีกระบวนการนำความรู้ที่มีเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์มาเป็น พื้นฐานในการกำหนดแนวทางดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 14.8 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการ ดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์ และ ปรับปรุงการดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล และข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

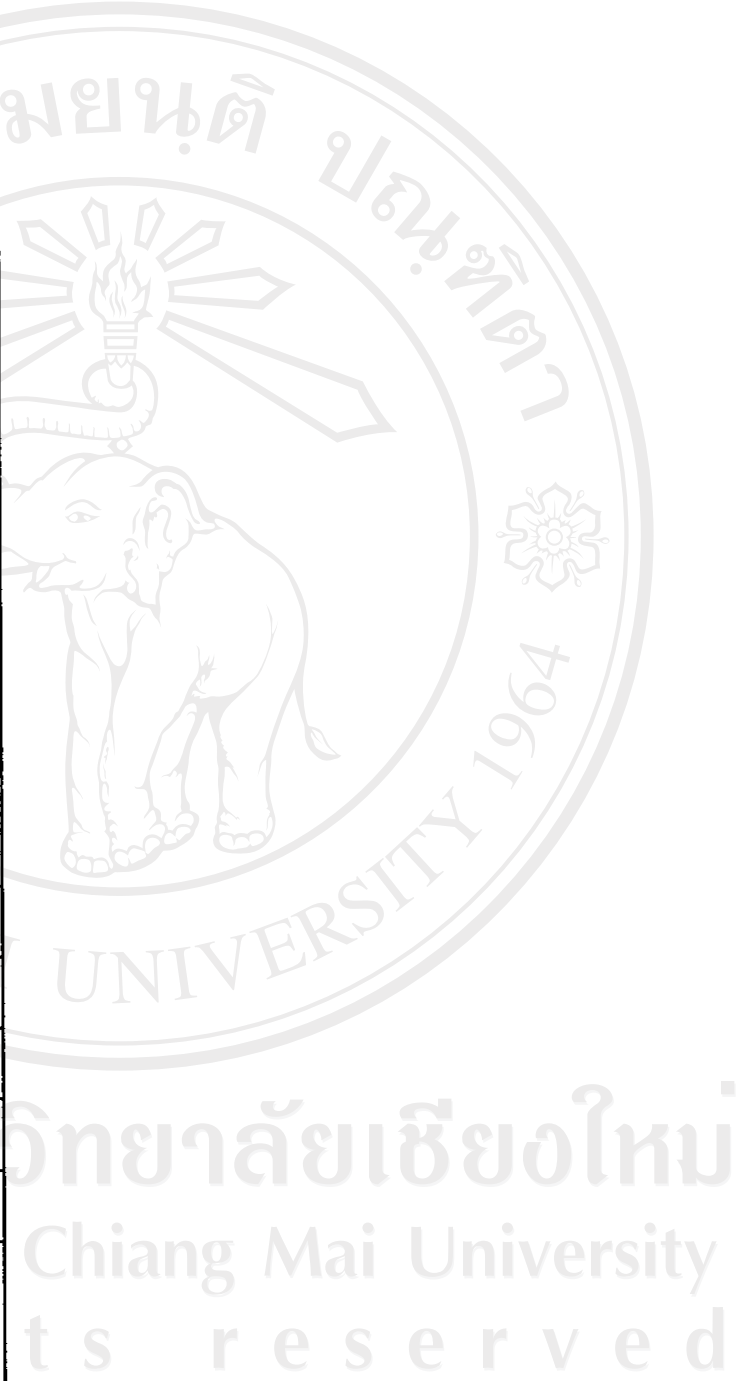
เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุด ร้อยละ 70.0 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมี กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้า หรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพใน ด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ และเรื่องหน่วยงานมี กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมา ประเมินและปรับปรุง ตามลำดับ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ไม่ทราบมากที่สุด ร้อยละ 22.4 ได้แก่เรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการดำเนินการแก้ปัญหา หรือ พัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงการดูแล รักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริงตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล และข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาระบบการบริการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์	ประเภทบุคลากร												รวม		
	ผด.รพ./ ผด.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขาภิบาล		ฝ่าย ยักษิต		ฝ่าย แผนกสํานาการณสูช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่น ๆ (จํานง)
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				
พอใจในพันธกิจ ปรึชญาและขอบเขต ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของ โรงพยาบาล	4.50 มากที่สุด	3.45 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	4.29 ปานกลาง	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	
พอใจในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน และพอใจในตัวเสงของ เป้าหมายของหน่วยงาน	4.50 มากที่สุด	3.55 มาก	3.22 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.86 มาก	3.54 มาก	3.11 ปานกลาง	3.50 มาก	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	
พอใจในการสื่อสารพันธกิจ ปรึชญา เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของการจัด บริการหรือของหน่วยงานไปยัง เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.50 มากที่สุด	3.22 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	3.71 มาก	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	

ตารางที่ 16 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์	ประเภทบุคลากร											รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภิบาล	ฝ่าย สารสนเทศ	ฝ่ายเภสัช สารณสุข	ฝ่าย บริหารทั่วไป	ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา)		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พอใจที่เจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจ เป้าหมายของการจัดบริการหรือของ หน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง	4.50 มาก ที่สุด	3.50 มาก	3.33 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	4.00 มาก	3.58 มาก	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	



จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่างๆในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.45) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง (3.38) การสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.37) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน (3.32)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในทั้ง 4 เรื่อง เท่ากัน (4.50)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมาย ของหน่วยงาน (3.55) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การสื่อสาร พันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.22)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.55) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน (3.22)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.31) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน ไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.12)

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการ

จัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง (3.22) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การสื่อสารพันธกิจปรัชญา เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.00)

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (4.29) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน (3.86)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่พันธกิจ ปรัชญาและขอบเขตของการจัดการ หรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.75) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน (3.54)

บุคลากรฝ่ายแผนงานและวิชาการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญาและขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (3.33) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงานและทราบบทบาทของตนเอง (3.00)

บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง (3.50) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล (2.50)

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดองค์กร และการบริหารของระบบการพัฒนา และ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดการจัดองค์กรและการบริหาร	ประเภทบุคลากร														รวม	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย บริหารทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่น ๆ (ช่างหมก)	รวม		รวม		รวม			
	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล	ค่าเฉลี่ย แปดผล
พojที่หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและ หน่วยงานรวมทั้งบริการที่ชัดเจนและ เหมาะสม	5.00 มาก ที่สุด	3.36 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.33 ปาน	4.14 มาก	3.58 มาก	3.33 ปาน	2.90 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.37 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.37 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง
พojที่หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มี คุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมาย หน้าที่ที่เหมาะสมและมีวิสัยทัศน์ ในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุตาม พันธกิจที่กำหนดไว้แล้ว	5.00 มาก ที่สุด	3.36 ปาน	3.32 ปาน	3.12 ปาน กลาง	3.33 ปาน	4.14 มาก	3.67 มาก	3.56 มาก	3.56 มาก	3.00 ปาน	3.41 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.41 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.41 ปาน กลาง	3.41 ปาน กลาง
พojที่มีวิธีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร	5.00 มาก ที่สุด	3.45 มาก	3.42 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง	3.56 มาก	3.33 ปาน	3.86 มาก	3.63 มาก	3.67 มาก	3.00 ปาน	3.47 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.47 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.47 ปาน กลาง	3.47 ปาน กลาง
พojในกลไกการกำหนดแนวทาง การปฏิบัติงานการสื่อสาร และการ แก้ปัญหามีประสิทธิภาพ	5.00 มาก ที่สุด	3.55 มาก	3.33 ปาน กลาง	3.08 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	4.00 มาก	3.75 มาก	3.33 ปาน	3.33 ปาน	3.00 ปาน	3.40 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.40 ปาน กลาง	3.33 ปาน	3.40 ปาน กลาง	3.40 ปาน กลาง

ตารางที่ 17 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการองค์กร และการบริหารของระบบการพัฒนา และ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จําแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดการองค์กรและการบริหาร	ประเภทบุคลากร												รวม
	ศอก.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขกภิบาล	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย บริการทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)				
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล		
พอใจในกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงาน อื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาล ในภาพรวม	5.00 มากที่สุด	3.18 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.42 มาก	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.15 ปาน กลาง		

จากตารางที่ 17 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร(3.47) รองลงมาคือหน่วยงาน มีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้แล้ว (3.41) การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (3.40) และหน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงานรวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม (3.37) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นๆ มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.15)

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจต่อการจัดองค์กรและการบริหารของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในหัวข้อการจัดองค์กร และการบริหารของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในทุกหัวข้อ (5.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (3.55)และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นๆ มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.18)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.42) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นๆ มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.13)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.15) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่กลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายในระดับ โรงพยาบาลในภาพรวม (2.88)

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กร และหน่วยงานรวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.56) เท่ากัน และ

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (3.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรและหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม รวมทั้งหน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้แล้ว (4.14) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร รวมทั้งกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.86) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ (3.75) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กร และหน่วยงาน รวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม (3.58)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร (3.67) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม (3.00)

บุคลากรอื่นๆ(จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารหน่วยงาน ให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้แล้ว รวมทั้งการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานการสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและกำหนดนโยบายในระดับ โรงพยาบาลในภาพรวม (3.00) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กร และหน่วยงานรวมทั้งบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม (2.90)

All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรบุคคล	ประเภทบุคลากร												รวม			
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สูชาภิบาล		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)	
		ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล				ค่าเฉลี่ย แปรผล
พอใจที่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและ เหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพทั่วโลก	3.50 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.20 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	4.00 มาก	3.54 มาก	2.78 ปาน กลาง	2.00 น้อย	3.21 ปาน กลาง						
เพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่าง เป็นระบบ	4.50 มากที่สุด	3.64 มาก	3.13 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.50 มาก	2.78 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	3.21 ปาน กลาง						
พอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้น ผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความ ภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มี และ ส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.00 มาก	3.55 มาก	3.30 ปาน กลาง	3.96 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.79 มาก	3.33 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	3.34 ปาน กลาง						

ตารางที่ 18 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากร บุคลากรของระบบการพัฒนามา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวนตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรบุคคล	ประเภทบุคลากร											รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย บริหารทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (ช่างเหมา)		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	
พอใจในการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติ ไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ในคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับ ดูแลอย่างใกล้ชิด	4.50 มากที่สุด	3.82 มาก	3.32 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.71 มาก	3.67 มาก	3.22 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.43 ปานกลาง	



จากตารางที่ 18 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการจัดการทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนารับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านต่างๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.43) รองลงมาคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.34) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.21) เท่ากัน

เมื่อพิจารณา ความพึงพอใจ ต่อการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบรวมทั้งการที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (4.50) เท่ากันและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (3.45)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.32) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.13)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.13) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.13)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.42) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพรวมทั้ง การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (2.96 เท่ากัน)

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.22) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (2.78)

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ (4.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งหรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (3.71)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มี ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.79) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่กลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (3.50)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อ สร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3.33) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพรวมทั้งกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ (2.78 เท่ากัน)

บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่กลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบรวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (2.50) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพรวมทั้ง การที่เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงานจะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด (2.50 เท่ากัน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 19 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ (3.40) รองลงมาได้แก่ การประเมินความต้องการและการกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.37) และการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ (3.36) ยกเว้นในเรื่อง การจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.74) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.35)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พอใจที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ รวมทั้งพอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และพอใจในการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (4.50) เท่ากันและมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ พอใจในการประเมินความต้องการและการกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3.50)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พอใจในการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการรวมทั้งพอใจที่เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ (3.64) เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่พอใจที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.27)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ (3.57) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ (3.23)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการ

อย่างสม่ำเสมอ (4.42) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินแผนพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบ ต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.12)

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มี
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่การประเมินความต้องการ และการกำหนดเนื้อหาในการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อน
เข้าประจำการและมีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการ
อย่างสม่ำเสมอ (2.89) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินแผน
พัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (2.56)

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม
และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (4.29) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่
เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ (3.71)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจสูงสุดได้แก่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการ
อย่างสม่ำเสมอ (3.96) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินแผนพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.58)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจสูงสุดได้แก่การประเมินความต้องการ และการกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากร
บุคคล(3.67) และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่การประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูป
การเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย (3.33)

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่า
เฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การประเมินความต้องการ และการกำหนดเนื้อหาในการพัฒนา
ทรัพยากรบุคคลรวมทั้งการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ การจัดกิจกรรม
เพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และการประเมิน
แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย
(2.50) เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการ
เตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ (2.00)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

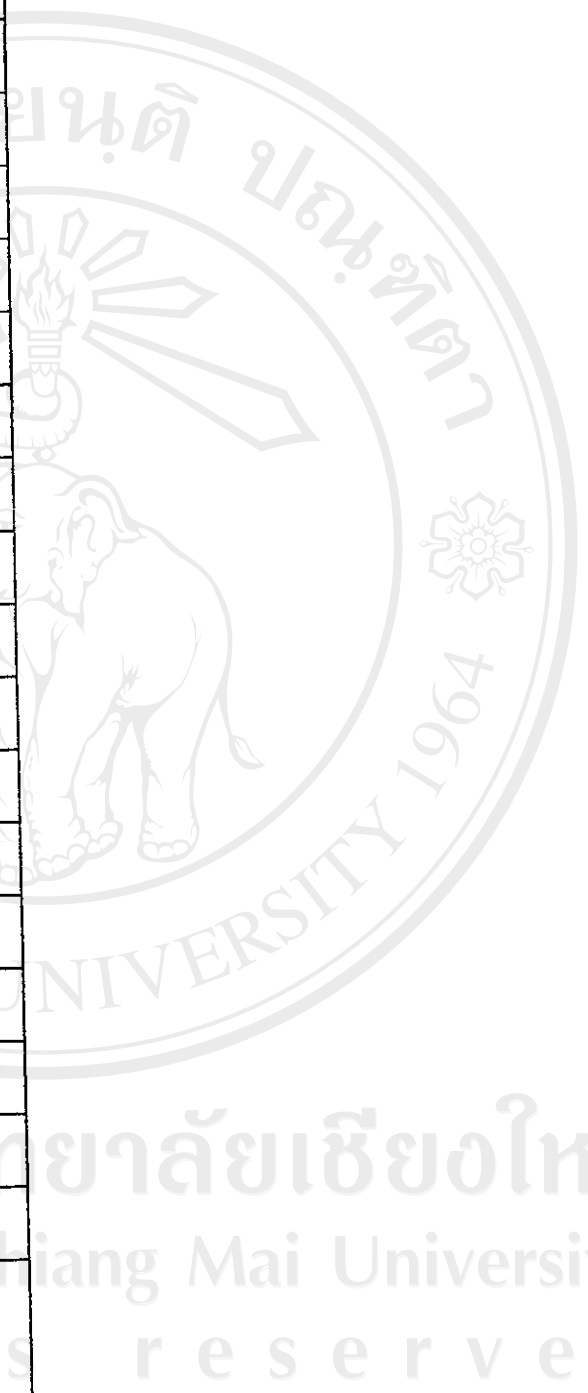
โรงพยาบาล จันทรเกษมประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ นโยบายและวิธีปฏิบัติ	ประเภทบุคลากร																			
	ผู้อำนวยการ โรงพยาบาล / ผู้อำนวยการ ฝ่ายคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขศึกษา		ฝ่ายทันต สาธารณสุข		ฝ่ายเภสัช สาธารณสุข		ฝ่าย บริการทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)		รวม		
		ค่าเฉลี่ย/เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบการรับแจ้งแผนเผยแพร่ และบททวน	5.00 มากที่สุด	3.36 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	4.14 มาก	3.67 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.29 มาก	3.79 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
พอใจในนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของ โรงพยาบาลและให้แนวทางที่เข้มแข็ง แก่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องและครอบครัว	5.00 มากที่สุด	3.45 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.29 มาก	3.79 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.29 มาก	3.79 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง
พอใจในหน่วยงานที่รับทราบ กว้างใจ และปฏิบัติดีตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ กำหนดไว้	4.50 มากที่สุด	4.00 มาก	3.37 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.14 มาก	3.71 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	4.14 มาก	3.71 มาก	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง

ตารางที่ 20 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยและระดับที่คาดคิดด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนามาตรฐานและวิธีรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล จ้าแนงตาวงประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ นโยบายและวิธีกรปฏิบัติ		ประเภทบุคลากร										รวม			
		ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย ศุขภิบาล	ฝ่าย การดูแลสุขภาพ	ฝ่าย เภสัช	ฝ่าย การคลัง	ฝ่าย บริการทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (ช่างเทคนิค)				
ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
3.50		3.09	3.22	3.11	2.77	2.89	3.86	3.71	3.00	2.50	3.20	3.20	3.20	3.20	3.20
ปานกลาง		ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอแต่ไม่มีความ สมบูรณ์ครบถ้วนสอดคล้องกับสภาวะ การทำงาน															



สงวนลิขสิทธิ์โดย Chiang Mai University reserved

จากตารางที่ 20 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจก่อนนโยบาย และวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานที่รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.43) รองลงมาคือ นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว (3.36) รวมทั้งกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่และทบทวน (3.33) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.20)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจก่อนนโยบายและวิธีปฏิบัติของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดีรวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่ และทบทวน นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว (5.00) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.50)

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานที่รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (4.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.09)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานที่รับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.37) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.22)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่ และทบทวน นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว (3.04) เท่ากัน และประเด็นที่มี

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (2.77)

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่และทบทวน การประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (2.89) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเวชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว(4.29) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.86)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว (3.79) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่และทบทวน(3.67)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การประเมินนโยบาย และวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (3.00)

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลางโดยประเด็น ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่และทบทวน หน่วยงานที่รับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ (3.00) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ นโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว การประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานะการทำงาน (2.50) เท่ากัน

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคาร สถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่	ประเภทบุคลากร														รวม
	ผอ.รพ./ผอ.ศูนย์	ฝ่ายการแพทย์	ฝ่ายการพยาบาล	ฝ่ายสุขภาพ	ฝ่ายสุขภาพ	ฝ่ายสุขภาพ	ฝ่ายทันต	ฝ่ายเภสัช	ฝ่ายบริหารทั่วไป	ฝ่ายวิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา)	รวม			
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล		
พอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.50 มาก	3.09 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	3.83 มาก	2.78 ปานกลาง	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง		
พอใจในพื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสม สำหรับบริการให้บริการ และการปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้	4.50 มาก	2.36 น้อย	3.27 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.57 มาก	3.58 มาก	2.44 น้อย	2.50 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง		
พอใจในสภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	4.00 มาก	2.73 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.63 มาก	2.78 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง		

ตารางที่ 21 (ต่อ)แสดงค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และอาคาร สถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่	ประเภทบุคลากร												รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สูขภิบาล	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย เภสัช	ฝ่าย บริการทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่น ๆ (ช่างเทคนิค)				
	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	ค่าเฉลี่ย แปรผล	
การ จัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา ที่เป็นสัดส่วนมีความมิดชิด ทัศนจาก สายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น	4.00 มาก	2.73 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	2.96 ปาน กลาง	2.67 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.79 มาก	2.56 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	3.16 ปาน กลาง	
การ จัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวก สำหรับเจ้าหน้าที่	4.00 มาก	2.55 ปาน กลาง	3.03 ปาน กลาง	2.88 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.86 มาก	3.75 มาก	2.78 ปาน กลาง	3.50 มาก	3.13 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	3.13 ปาน กลาง	

จากตารางที่ 21 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.39) รองลงมาคือการจัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษา ที่เป็นสัดส่วน มีความมิดชิด พ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น (3.16) การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.13) และพื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (3.11) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (3.09)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (4.50) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ การจัดสถานที่ ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความมิดชิด พ้นจากสายตาและการได้ยินโดยบุคคลอื่น การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (4.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.09) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ (2.36)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (3.27) และ

ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.03)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.08) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการและการปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัยมีการระบายอากาศดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสมไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (2.81) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.11) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การจัดสถานที่ตรวจ/รักษา/ให้คำปรึกษาที่เป็นสัดส่วน มีความมิดชิดพ้นจากสายตาและการได้ยิน โดยบุคคลอื่น (2.67)

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (4.14) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (3.29)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.83) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (3.63)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่าง และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (2.78) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (2.44)

บุคลากรอื่นๆ(จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานที่มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ (3.50) เท่ากันและประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ พื้นที่ใช้สอยมีเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์ และเครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้ง สภาพทั่วไปภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสมไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ (2.50) เท่ากัน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The background of the emblem is a light blue circular pattern. The text "มหาวิทยาลัยเชียงใหม่" is written in Thai script around the top inner edge of the circle, and "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in English around the bottom inner edge. There are two decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของระบบ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบ	ประเภทบุคลากร														รวม	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขาภิบาล		ฝ่าย การคลัง		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (ช่างเทคนิค)		
		ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย/เบี่ยงเบน ค่าเฉลี่ย
พอใจในหลักเกณฑ์และกลไกในการ คัดเลือกและประเมินเครื่องมือทั้งหมดทั้งที่เป็น ในการให้บริการ	4.00 มาก	2.55 กลาง	3.08 ปาน	3.00 ปาน	3.11 มาก	3.71 มาก	3.00 ปาน	3.11 มาก	3.71 มาก	3.71 มาก	3.71 มาก	2.89 ปาน	3.00 ปาน	3.00 ปาน	3.16 ปาน	
พอใจในเครื่องมือ เองวิสัยทัศน์ ที่มีเพียงหอสำหรับการปฏิบัติ	4.50 มากที่สุด	2.91 กลาง	2.92 ปาน	3.50 มาก	3.33 มาก	3.86 มาก	3.50 มาก	3.33 มาก	3.86 มาก	3.75 มาก	3.75 มาก	2.78 ปาน	2.81 ปาน	2.81 ปาน	3.12 ปาน	
พอใจในผู้ใช้เครื่องมือที่สบายที่ได้รับ การอบรมเกี่ยวกับการเฉพาะและมีความรู้ ในการใช้งานเป็นอย่างดี	4.50 มากที่สุด	3.45 ปาน	3.08 กลาง	3.00 ปาน	3.33 มาก	3.86 มาก	3.00 ปาน	3.33 มาก	3.86 มาก	3.42 ปาน	3.42 ปาน	2.58 ปาน	2.65 ปาน	2.65 ปาน	3.13 ปาน	
พอใจที่มีระบบสำรองเครื่องมือ และ วัสดุจากแหล่งที่ทั้งที่เป็นพร้อมทั้งที่จะ ใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา	4.50 มากที่สุด	3.09 ปาน	2.95 กลาง	3.00 ปาน	3.33 มาก	3.86 มาก	3.00 ปาน	3.33 มาก	3.86 มาก	3.58 มาก	3.58 มาก	2.67 ปาน	2.81 ปาน	2.81 ปาน	3.11 ปาน	
พอใจในระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ	4.00 มาก	3.27 ปาน	3.02 กลาง	3.00 ปาน	3.11 ปาน	3.29 ปาน	3.00 ปาน	3.11 ปาน	3.29 ปาน	3.75 มาก	3.75 มาก	2.67 ปาน	2.58 ปาน	2.58 ปาน	3.09 ปาน	

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่สมมติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เครื่องมือ อุปกรณ์ และถึงอำนวยความสะดวกของระบบ

การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาล จำนวนตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ เครื่องมือ อุปกรณ์ และถึงอำนวยความสะดวก ของระบบ	ประเภทบุคลากร											รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขศึกษา	ฝ่าย การศึกษ	ฝ่าย การคลัง	ฝ่าย บริการทั่วไป	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (ทั้งหมด)			
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	
พอใจในระดับตรงข้าม เพียงเล็กน้อย เครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่พร้อมที่จะ ใช้งานได้ตลอดเวลา	4.50 มากที่สุด	3.09 กลาง ปาน	3.02 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.22 มาก	3.57 มาก	3.71 มาก	2.89 ปาน กลาง	2.92 ปาน กลาง	3.17 ปาน กลาง		

จากตารางที่ 22 พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โคนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา (3.17) รองลงมาคือหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และการประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ (3.16) ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (3.13) ในเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ (3.12) รวมทั้งระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมทั้งที่จะใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา (3.11) ตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (3.09)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและการประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการพอใจในระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมทั้งที่จะใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา(4.50) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และการประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (4.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โคนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และการประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (3.08) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ (2.92)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับสูงมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ (3.50) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และการประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งที่จะใช้งาน

ในการให้บริการได้ตลอดเวลา ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา (3.0) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งที่จะใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา (3.33) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (3.11) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี ระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งที่จะใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา (3.86) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (3.29)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (3.75) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (3.42)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ ระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา (2.89) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี (2.56)

บุคลากรอื่นๆ (ช่างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ (3.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ (2.58)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนา และ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	ประเภทบุคลากร														รวม			
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขาภิบาล		ฝ่าย ทันต		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา)		
		ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย
พอใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่าง สาขาวิชาชีพต่าง ๆ	4.50 มาก	3.45 ปาน	3.23 กลาง	3.50 ปาน	3.56 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.56 มาก	3.56 มาก	3.86 มาก	3.92 มาก	3.33 ปาน	3.33 ปาน	2.96 กลาง	3.39 ปาน	3.39 ปาน	3.39 ปาน	
พอใจที่ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการ เตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา	4.50 มาก	3.55 ปาน	3.25 กลาง	3.50 ปาน	3.22 ปาน	3.71 ปาน	3.75 ปาน	3.22 ปาน	3.22 ปาน	3.71 ปาน	3.75 ปาน	3.22 ปาน	3.22 ปาน	3.08 ปาน	3.36 ปาน	3.36 ปาน	3.36 ปาน	
พอใจที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็น ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับทีม ผู้ให้บริการ	5.00 มากที่สุด	3.36 ปาน	3.23 กลาง	3.00 ปาน	2.89 ปาน	4.00 มาก	3.67 ปาน	2.89 ปาน	2.89 ปาน	4.00 มาก	3.67 ปาน	3.11 ปาน	3.11 ปาน	3.15 ปาน	3.33 ปาน	3.33 ปาน	3.33 ปาน	
พอใจที่ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมิน และวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะเพื่อ ตอบสนองความต้องการด้านปัญหา สุขภาพของผู้ป่วย	4.50 มาก	3.45 ปาน	3.33 กลาง	3.00 ปาน	3.11 ปาน	4.00 มาก	3.67 ปาน	3.11 ปาน	3.11 ปาน	4.00 มาก	3.67 ปาน	3.00 ปาน	3.00 ปาน	3.15 ปาน	3.37 ปาน	3.37 ปาน	3.37 ปาน	

ตารางที่ 23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่คาดหวังด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระบบงาน/กระบวนการให้บริการของระบบการพัฒนามา และ
 รับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ ระบบงาน/กระบวนการให้บริการ	ประเภทบุคลากร												รวม		
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภิบาล		ฝ่ายทันต สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ช่างเหมา)	
		ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล
พอใจในกระบวนการให้บริการและดูแล รักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นอย่างดี มาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่า ดีที่สุดในหน่วยงานของโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม	4.50 มาก ที่สุด	3.36 ปาน กลาง	3.33 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	4.29 มาก	3.75 มาก	3.11 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.75 มาก	3.11 ปาน กลาง	3.11 ปาน กลาง	3.12 ปาน กลาง	3.39 ปาน กลาง	
พอใจในกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็ว ที่สุด	4.00 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.28 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	4.19 มาก	3.63 มาก	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	3.37 ปาน กลาง		
พอใจในการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของ ผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตาม แผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิด การสื่อสารที่ตรงระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา	4.00 มาก	3.45 ปาน กลาง	3.43 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	4.29 มาก	3.71 มาก	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.22 ปาน กลาง	3.19 ปาน กลาง	3.45 ปาน กลาง		

จากตารางที่ 23 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.45) รองลงมาคือ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ รวมทั้งกระบวนการให้บริการ และการดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุด ภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม (3.39) เท่ากัน ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมิน และวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย และการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.37) เท่ากันรวมทั้งผู้ป่วย และครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา (3.36) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (3.33)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อระบบงาน/กระบวนการให้บริการ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร ได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ (5.00) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ กระบวนการที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย กลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (4.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ผู้ป่วย และครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อม ก่อนการดูแลรักษา (3.55) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการและการดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุด ภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม (3.36) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติ

ตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.43) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ (3.23) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (3.50) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย กระบวนการให้บริการและการดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในสถานการณ์ของ โรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม กระบวนการที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (3.00) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (3.56) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ (2.89)

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการให้บริการ และการดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงานเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดใน สถานการณ์ของ โรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (4.29) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา (3.71)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (3.93) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กระบวนการที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด (3.63)

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (3.33) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย (3.00)

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ กระบวนการที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา (2.96) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด ได้แก่ การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ (2.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร										รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย สูชภิบาล	ฝ่ายทันต สาธารณสุข	ฝ่ายเภสัช สาธารณสุข	ฝ่าย บริหารทั่วไป	ฝ่าย วิชาการ	บุคลากรอื่นๆ (อ้างหาก)	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
พอใจในหน่วยบริการหรือหน่วยงาน ทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุก ระบบทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน	5.00 มากที่สุด	3.36 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.14 มาก	3.83 มาก	3.33 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้าน การวิเคราะห์ความต้องการ และความ คาดหวังของผู้ป่วยและลูกก้ำหรือบุคคล/ หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง	4.50 มาก	3.09 มากที่สุด	3.32 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.75 มาก	3.33 ปานกลาง	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง	
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการ ติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็น เครื่องวัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ	4.50 มากที่สุด	3.36 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.57 มาก	3.79 มาก	3.33 ปานกลาง	3.50 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร												รวม					
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)				
		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล				ค่าเฉลี่ย	แปลผล		
พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการ เด็กกิจกรรมหรือกระบวนการดูแล รักษา บริการที่สำคัญมาเป็น และปรับปรุง	4.50	มาก	3.45	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	3.83	มาก	3.22	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.34	ปานกลาง
พอใจในการดำเนินการแก้ปัญหาหรือ พัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการ ทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และ ปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการและค้นหา สาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดสินใจบน พื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ ความกตริริมีสร้างสรรคในการแสวงหา ทางเลือกใหม่ๆ	5.00	มากที่สุด	3.45	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	3.88	มาก	3.22	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.37	ปานกลาง

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับที่ค้นคว้าความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนามาและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล จ้างแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร										รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพจิต	ฝ่าย สาธารณสุข	ฝ่าย เภสัช	ฝ่าย บริหารทั่วไป	ฝ่าย วิชาการ	ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ (จ้างเหมา)	บุคลากรอื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	ค่าเฉลี่ย/แปรผล	
กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการประเมิน ผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ใช้ที่ เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ	4.50 มาก ที่สุด	3.18 ปาน กลาง	3.32 ปาน กลาง	3.01 ปาน กลาง	2.89 ปาน กลาง	4.00 มาก	3.87 มาก	3.00 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	3.35 ปาน กลาง	
กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตาม เพื่อให้ได้การรักษาระดับคุณภาพและ การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในระยะยาว	4.50 มาก ที่สุด	3.45 ปาน กลาง	3.43 ปาน กลาง	3.23 ปาน กลาง	2.78 ปาน กลาง	4.29 มาก	3.71 มาก	3.22 ปาน กลาง	2.50 ปาน กลาง	3.43 ปาน กลาง	
กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะ ทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐาน สำหรับกิจกรรมคุณภาพ	4.50 มาก ที่สุด	3.64 มาก	3.60 มาก	3.46 ปาน กลาง	3.00 ปาน กลาง	4.29 มาก	3.83 มาก	3.67 มาก	2.50 ปาน กลาง	3.61 มาก	

ตารางที่ 24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพของระบบการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทัศนคติด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ	ประเภทบุคลากร											รวม
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย การแพทย์	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	ฝ่าย การพยาบาล	ฝ่าย สุขภาพ	
	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	ค่าเฉลี่ย/แปลผล	
กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล	4.50 มาก	3.45 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	4.14 มาก	3.75 มาก	3.67 มาก	2.50 ปานกลาง	3.54 มาก	3.54 มาก	
กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลอันนำมาใช้ปรับปรุง	5.00 ที่สุด	3.55 มาก	3.62 มาก	3.27 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	4.43 มาก	3.71 มาก	3.56 มาก	2.00 น้อย	3.55 มาก	3.55 มาก	

จากตารางที่ 24 พบว่าบุคลากร ของโรงพยาบาลสารภีจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ (3.61) รองลงมาคือกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.55) รวมทั้งกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (3.54) ตามลำดับและประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วย ที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว (3.43) เท่ากัน รองลงมาคือ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ด้านการศึกษาข้อมูล และสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.41) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.39) พพอใจในการดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ (3.37) และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนา และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ (3.35) ตามลำดับ และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง (3.34)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูล และข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (5.00) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการวิเคราะห์

ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาข้อมูล และสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษา บริการที่สำคัญประเมินและปรับปรุง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการประเมินผลการแก้ปัญหา หรือพัฒนาและเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (4.50) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ (3.64) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (3.09)

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.62) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (2.53)

บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (3.46) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาและเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ (3.01)

บุคลากรฝ่ายทัศนสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่นักวิชาการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทาง

วิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ (4.43) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษาบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการและค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (2.78) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (4.43) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.57)

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่การดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการและค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ (3.88) และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระยะยาว กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษา ผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (3.71) เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล (3.67) เท่ากัน และประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพการประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนา และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ (3.00)

บุคลากรอื่นๆ (ช่างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พื่อใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการศึกษาข้อมูลและสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ (3.50)

เท่ากัน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง การดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง (2.00) เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต
 จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับทัศนคติในการมีส่วนร่วม ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในอนาคต	ประเภทบุคลากร																			
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ช่างเหมา)		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	2	100.0	1	25.0	15	17.7	0	0.0	2	22.2	2	33.3	4	26.7	3	50.0	0	0.0	29	19.3
มาก	0	0.0	2	52.0	41	48.2	0	0.0	5	55.6	3	50	8	53.3	2	33.3	6	33.3	67	44.7
ปานกลาง	0	0.0	1	25.0	16	18.8	4	80.0	0	0	1	16.7	3	20.0	1	16.7	7	38.9	33	22.0
น้อย	0	0.0	0	0.0	13	15.3	1	20.0	2	22.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	16.7	19	12.7
น้อยที่สุด	0	0.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	11.1	2	1.3
รวม	2	100.0	4	100.0	85	100.0	5	100.0	9	100.0	6	100.0	15	100.0	6	100.0	18	100.0	150	100.0

จากตารางที่ 25 พบว่า ในอนาคตบุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนมากที่สุดจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 44.7 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลางร้อยละ 22.0 จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.3 จะมีส่วนร่วมในระดับน้อยร้อยละ 12.7 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตาม ประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ พบว่าในอนาคตจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 100.0

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ พบว่าในอนาคตจะมีส่วนร่วมในการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด และระดับปานกลางร้อยละ 25.0 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล พบว่าในอนาคตจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 48.2 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับปานกลางร้อยละ 18.8 จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุดร้อยละ 17.7 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อยร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต พบว่าในอนาคตจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับปานกลางร้อยละ 80.0 รองลงมาคือจะมีส่วนร่วมในระดับน้อยร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข พบว่าในอนาคต จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุดและระดับน้อย ร้อยละ 22.2 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข พบว่าในอนาคต จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 53.3 รองลงมาคือจะมีส่วนร่วมมากที่สุดร้อยละ 33.3 และจะมีส่วนร่วมในระดับปานกลางร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป พบว่าในอนาคต จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 53.3 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุดร้อยละ 26.7 และจะมีส่วนร่วมในระดับปานกลางร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ พบว่าในอนาคต จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับมากที่สุดร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด ร้อยละ 33.3 และจะมีส่วนร่วมในระดับปานกลางร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) พบว่าในอนาคต จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ในระดับปานกลางร้อยละ 38.9 รองลงมาคือ จะมีส่วนร่วมในระดับมากร้อยละ 33.3
จะมีส่วนร่วมในระดับน้อยร้อยละ 16.7 และจะมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุดร้อยละ 11.1 ตาม
ลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับทัศนคติการแนะนำเพื่อนร่วมงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับการมีส่วนร่วมในการแนะนำ เพื่อนร่วมงาน	ประเภทบุคลากร														รวม					
	คอ.รพ./ ศอก.ศูนย์ ประกันคุณภาพ	ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย กายภาพบำบัด		ฝ่าย สุขภาพจิต		ฝ่าย สาธารณสุข		ฝ่าย เภสัช		ฝ่าย บริการทั่วไป		ฝ่าย แผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด)	รวม			
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			จำนวน	ร้อยละ	
แนะนำแน่นอน	2	100.0	4	100.0	54	63.5	3	60.0	5	55.6	5	83.3	7	46.7	3	50.0	0	0.0	83	55.3
อาจจะแนะนำ	0	0.0	0	0.0	24	28.2	2	40.0	3	33.3	1	16.7	5	33.3	2	33.3	7	38.9	44	29.3
ไม่แน่ใจ	0	0.0	0	0.0	3	3.5	0	0.0	1	11.1	0	0.0	2	20.0	1	16.7	8	44.4	16	10.7
อาจจะไม่แนะนำ	0	0.0	0	0.0	2	2.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	5.6	3	2.0
ไม่แนะนำแน่นอน	0	0.0	0	0.0	2	2.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	11.1	4	2.7
รวม	2	100.0	4	100.0	85	100.0	5	100.0	9	100.0	6	100.0	15	100.0	6	100.0	18	100.0	150	100.0

จากตารางที่ 26 พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนมากที่สุด จะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ร้อยละ 55.3 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 29.3 ไม่แน่ใจร้อยละ 10.7 ไม่แนะนำแน่นอน ร้อยละ 2.7 และอาจจะแนะนำร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาการแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลร้อยละ 100.0

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทั้งหมดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลร้อยละ 100.0

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 28.2 ไม่แน่ใจร้อยละ 3.5 อาจจะไม่นำและไม่นำแน่นอน ร้อยละ 2.4

บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 40.0

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 33.3 และไม่แน่ใจร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างแน่นอนร้อยละ 83.3 รองลงมาคืออาจจะแนะนำร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนร้อยละ 46.7 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 33.3 และไม่แน่ใจร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ จำนวนมากที่สุดจะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ อาจจะแนะนำร้อยละ 33.3 และไม่แน่ใจร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) จำนวนมากที่สุดไม่แน่ใจในการแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลร้อยละ 44.4 รองลงมาอาจจะแนะนำร้อยละ 38.9 และไม่แนะนำแน่นอนร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็น เกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
 ตารางที่ 27 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
 จำแนกตามประเภทบุคลากร

ระดับความคิดเห็น	ประเภทบุคลากร																		รวม	
	ผอ.รพ./ ผอ.ศูนย์		ฝ่าย การแพทย์		ฝ่าย การพยาบาล		ฝ่าย สุขภาพ		ฝ่ายทันต สาธารณสุข		ฝ่ายเภสัช สาธารณสุข		ฝ่าย บริหารทั่วไป		ฝ่ายแผนงาน/ วิชาการ		บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควร ดำเนินการต่อไป	1	50.0	2	50.0	12	14.1	1	20.0	2	22.2	1	16.7	2	13.3	1	16.7	14	77.8	36	24.0
เหมาะสมทีเดียวและควรดำเนินการ ต่อไป	1	50.0	1	25.0	30	35.3	3	60.0	2	22.2	3	50	6	40	0	0	2	11.1	48	32.0
เหมาะสมบ้างและสมควร ปรับปรุงบางส่วน	0	0.0	1	25.0	34	40	1	20.0	5	55.6	0	0.00	6	40.00	3	50.0	2	11.1	52	34.7
ค่อนข้างไม่เหมาะสมและควร แก้ไขปรับปรุง	0	0.0	0	0.0	9	10.6	0	0.0	0	0.0	2	33.30	1	6.70	2	33.3	0	0.0	14	9.3
ไม่เหมาะสมอย่างยิ่งและควร ปรับปรุงทั้งหมด	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.00	0	0.00	0	0.0	0	0.0	0	0.0
รวม	2	100.0	4	100.0	85	100.0	5	100.0	9	100.0	6	100.00	15	100.00	6	100.0	18	100.0	150	100.0

จากตารางที่ 27 พบว่า นุคลากรของโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเห็นว่าการทำงานเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 34.7 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 32.0 เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 24.0 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุงร้อยละ 9.3 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทบุคลากรได้ดังนี้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ เห็นว่าการทำงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป และเห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 50.0 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการแพทย์ เห็นว่าการทำงานเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป และเห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 25.0 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายการพยาบาล เห็นว่าการทำงานเหมาะสมบ้าง และควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 35.3 เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 14.1 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุงร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายสุขภาพิบาล เห็นว่าการทำงานเหมาะสมดีแล้ว และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 60.0 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป รวมทั้งเห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 20.0 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข เห็นว่าการทำงานเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 55.6 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไป รวมทั้งเห็นว่าเหมาะสมดีแล้ว และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 22.2 เท่ากัน

บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข เห็นว่าการทำงานเหมาะสมดีแล้ว และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสม และควรแก้ไขปรับปรุงร้อยละ 33.3 และเห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป เห็นว่าการทำงานเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไปรวมทั้งเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 40.0 เท่ากัน รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 13.3 และเห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสม และควรแก้ไขปรับปรุงร้อยละ 6.7 ตามลำดับ

บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วน ร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ เห็นว่าค่อนข้างไม่เหมาะสมและควรแก้ไขปรับปรุงร้อยละ 33.3 และ เห็นว่าเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง และควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) เห็นว่าการดำเนินงานเหมาะสมเป็นอย่างยิ่งและควรดำเนินการต่อไปร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ เห็นว่าเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป รวมทั้งเห็นว่าเหมาะสมบ้างและควรปรับปรุงบางส่วนร้อยละ 11.1 เท่ากัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved