

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษาในบทที่ 4 สามารถนำมาสรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 150 คน สรุปโดยภาพรวม ดังนี้ บุคลากรจำนวนมากที่สุด เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นบุคลากรของฝ่ายการพยาบาลมากที่สุด ปฏิบัติงานสนับสนุนให้บริการและมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี

##### 5.1.2 สรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

จากผลการศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านความพึงพอใจ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้

ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ในเรื่องเจ้าหน้าที่มีความรู้ และเข้าใจเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขต ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 4 ด้านเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ทราบมากที่สุด ในเรื่องเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพ บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุด ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขต ของการจัดบริการ

หรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล และหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล เรื่องที่มี จำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุขทราบมากที่สุด ในเรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการ จัดบริการหรือของหน่วยงาน ที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล และหน่วยงาน มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน และ ทราบบทบาทของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (ข้างเหมา) ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่คำนึงถึงการจัดบริการ และทราบตัวเลขเป้าหมายของหน่วยงาน

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึง พอใจสูงสุดเกี่ยวกับพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลทั้ง 4 ด้าน บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพบาล บุคลากรฝ่ายเภสัช สาธารณสุข บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุดในเรื่องพันธกิจปรัชญาและขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความ สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ใน เรื่องพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับพันธ กิจของโรงพยาบาล และหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการ หรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง ส่วนบุคลากรอื่น ๆ (ข้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอ ใจสูงสุด ในเรื่องหน่วยงานมีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัด บริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง

ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบ มากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน และบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และ บุคลากรส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะ ตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 4 ด้าน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการและ บุคลากรอื่น ๆ (ข้างเหมา) ทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง เป็นลายลักษณ์อักษร เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพบาลทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมี หัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม มีความสามารถ

ในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายหน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่น มีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาลในภาพรวม เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุขทราบมากที่สุด ในเรื่องหน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน และบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และหน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุขทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และหน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ ที่เหมาะสมมีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไปทราบมากที่สุด ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับการจัดองค์กรและการบริหาร ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน บุคลากรฝ่ายการแพทย์ และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพ และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานและบริการที่ชัดเจนเหมาะสม และหน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องหน่วยงานมีโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน และบริการที่ชัดเจนเหมาะสมและหน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงาน ให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องหน่วยงานมีหัวหน้าหน่วยงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม มีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง เป็นลายลักษณ์อักษร หน่วยงานมีกลไกการกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน การสื่อสาร

และการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยงานมีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานอื่นมีส่วนร่วม ในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายระดับโรงพยาบาล ในภาพรวม

**ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล** พบว่าเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทรามากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็น นักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทรามากที่สุด ในเรื่องหน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติ ไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้ การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมควมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 4 ด้าน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพิบาล และบุคลากร ฝ่ายทันตสาธารณสุข ทรามากที่สุด ในเรื่องหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่ กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแล อย่างใกล้ชิด เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ที่ เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวน บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทรามากที่สุดในเรื่องหน่วยงานมีการ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้าง ความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทรามากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เทียบกับปริมาณงาน และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดย เน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความพึงพอใจ ของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงาน และ หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็น นักเรียนฝึกงานจะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากร ฝ่ายการพยาบาล และบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมี เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึก งานจะต้องปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด บุคลากรฝ่ายสุขภาพิบาล บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และ บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินผลการ

ปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอโดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงาน ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ และบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีกลไกเพื่อติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงาน และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอโดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการ อย่างสม่ำเสมอ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและ บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ทั้ง 5 ด้าน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ และเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพบาล บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการและหน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงาน

มีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของหน่วยงาน/บริการและเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงาน ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ และหน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล บุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินความต้องการ และกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน/บริการ หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย

ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบายวิธีปฏิบัติที่ดี รวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน และหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพจิตทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมทั้งมีระบบในการรับ

รอง เผยแพร่และทบทวน เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำ นโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่และทบทวน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรองเผยแพร่และ ทบทวนและหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่าย การพยาบาล และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใน หน่วยงานรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตี รวมทั้งมีระบบ ในการรับรองเผยแพร่และทบทวนและหน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้อง กับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว บุคลากรฝ่าย ทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มี ความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ บุคลากร ฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงาน มีนโยบาย/วิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่ จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว และบุคลากรอื่นๆ (จ้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดใน เรื่อง หน่วยงานมีกระบวนการจัดทำนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน และเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ด้านสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการและ ส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่ง โครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการการปฏิบัติ งานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องเครื่องใช้ และบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน เรื่องสถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่องสถานที่ตั้งหน่วยงาน/หน่วยบริการมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ และบุคลากรอื่น ๆ (ข้างเหมา) ทราบมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานมีการจัดสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงานการเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายสุขภาพ บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยงานมีการจัดสถานที่ ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานมีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ และหน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่ บุคลากรอื่นๆ (ข้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานของท่าน มีความเหมาะสมสะดวก ต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานมีการจัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง ระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากร



ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่องมือ และ อุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้งหมดทราบในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะและ มีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี มีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมทั้งที่จะ ใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา และมีระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้ พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลาเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ และบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุดในเรื่อง ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้ งานเป็นอย่างดี เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุดในเรื่อง หลักเกณฑ์และกลไก ในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็น ในการให้บริการ และผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการ อบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุดในเรื่อง หลักเกณฑ์ และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็น ใน การให้บริการ และผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการ ใช้งาน เป็นอย่างดี เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุด ในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการ อบรมเป็นการเฉพาะและมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี และมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุ การแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งที่จะใช้งานในการให้บริการได้ตลอดเวลา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับ การปฏิบัติ และระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ(จ้าง เหมมา) ทราบมากที่สุดในเรื่อง หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็น ในการให้บริการและระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ ตลอดเวลา

ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการ อบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี มีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุ การแพทย์ที่จำเป็นพร้อมทั้งที่จะใช้งานในการ ให้บริการได้ตลอดเวลา และระบบตรวจสอบ เพื่อ เตรียมเครื่องมือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้ งานเป็นอย่างดี บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หลักเกณฑ์ และกลไก

ในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ และผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็น การเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี บุคลากรฝ่ายสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข และบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษที่ได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ ในการใช้งานเป็นอย่างดี และมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมทั้งที่จะใช้งาน ในการให้บริการได้ตลอดเวลา บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เครื่องมือ และวัสดุ อุปกรณ์ที่มีเพียงพอสำหรับการปฏิบัติ และระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หลักเกณฑ์และ กลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ และระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่อง มือ และอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา บุคลากรอื่น ๆ (ทั้งหมด) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงสุดในเรื่อง หลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมือที่จำเป็นในการให้บริการ

ด้านระบบงาน/กระบวนการให้บริการ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ ส่วนเรื่องที่มี จำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง ผู้ป่วยแต่ละราย ได้รับการประเมิน และวางแผนการดูแล รักษาเป็นระยะ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย และบุคลากรส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง กระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้ เร็วที่สุด

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทราบมากที่สุดในเรื่อง การ เปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่าง ผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่าย การแพทย์ ทราบมากที่สุดในเรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแล รักษา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล ทราบมากที่สุดในเรื่อง การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อ สารที่ดี ระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากร ฝ่ายสุขภาพ ทราบมากที่สุดในเรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ และผู้ ป่วยและครอบครัว ได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่าย ทันตสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดใน เรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ เรื่องที่มีจำนวน บุคลากรฝ่ายเภสัชสา หารณสุข ทราบมากที่สุดในเรื่อง กระบวนการให้บริการ และดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงาน เป็น ไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในสถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคลากร

ที่เหมาะสม และการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (ข้างهما) ทราบมากที่สุด ในเรื่องกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด และการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา บุคลากรฝ่ายการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วยแผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ และผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ บุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยในหน่วยงาน เป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคลากรที่เหมาะสม และการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษาการปฏิบัติตามแผน และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงาน ผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา บุคลากรอื่นๆ (ข้างهما) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด และการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยปัญหาของผู้ป่วยแผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

ด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ พบว่า เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุดในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ส่วนเรื่องที่มีจำนวนบุคลากรไม่ทราบมากที่สุดในเรื่อง การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ และบุคลากร

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพทราบมากที่สุดในเรื่องหน่วยบริการ หรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน การดำเนินการแก้ปัญหา หรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงดูแลรักษาให้บริการและค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริงตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ และกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อน สำหรับนำไปปรับปรุง เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการแพทย์ ทราบมากที่สุด ในเรื่อง กระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายการพยาบาล และบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ทราบมากที่สุดในเรื่อง กิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อน สำหรับนำไปปรับปรุง เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ทราบมากที่สุด ในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน พอใจในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้ำหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป ทราบมากที่สุดในเรื่องการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ โดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษาให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐานทางข้อมูล และข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ทราบมากที่สุดในเรื่องกระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ และกระบวนการนำความรู้ที่มีลักษณะทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรอื่นๆ (ข้างเหมา) ทราบมากที่สุดในเรื่องกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้ำ หรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ด้านการติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการเลือกกิจกรรม หรือกระบวนการดูแลรักษา บริการที่สำคัญ มาประเมินและปรับปรุง

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยที่มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุก

ระบบ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริง คัดลึนใจบนพื้นฐานทางข้อมูล และข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ และกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง บุคลากรฝ่ายการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล และบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต และบุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ และกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เป็นมาตรฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยของโรงพยาบาล บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย และลูกค้าหรือ/บุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ บุคลากรฝ่ายบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์ และปรับปรุงดูแลรักษา/ให้บริการ และค้นหาสาเหตุต้นตอที่แท้จริงคัดลึนใจบนพื้นฐานทางข้อมูลและข้อเท็จจริงใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ บุคลากรอื่น ๆ (ข้างเหมา) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในด้านการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้าหรือบุคคล/หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และกิจกรรมพัฒนาคุณภาพด้านการติดตามศึกษาข้อมูล และสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

ส่วนผลการศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต สรุปในภาพรวมได้ดังนี้ บุคลากรส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับมาก และนอกจากนี้ บุคลากรส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอนรองลงมาคือ อาจจะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา และข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ตามมาตรฐานทั่วไป (GEN) 9 ข้อ ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะ ผู้อำนวยการและผู้อำนวยการศูนย์ประกันสุขภาพ ทั้งหมดมีความรู้ ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ การจัดการและการบริหาร การจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในทุกๆ ด้าน ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สำหรับบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เช่นกัน โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มที่มีหน้าที่สนับสนุนให้บริการ ได้แก่ บุคลากรฝ่ายการแพทย์ บุคลากรฝ่ายการพยาบาล บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิตและบุคลากรฝ่ายเภสัชสาธารณสุข ยกเว้นบุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) จะมีร้อยละของผู้ทราบค่อนข้างน้อยเกือบทุกประเด็นในทุก ๆ ด้าน ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรกลุ่มนี้เป็นพนักงานของบริษัทเอกชนที่ทางโรงพยาบาลทำสัญญาจ้างเหมา จึงไม่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลโดยตรง

เมื่อพิจารณาทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมพบว่าส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยทราบในเรื่องของหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ และความเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง มีความรู้ ความเข้าใจ ในการจัดการและการบริหาร โดยทราบในเรื่อง หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรบุคคล โดยทราบในเรื่อง หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจและส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยทราบในเรื่อง หน่วยงานที่มีกิจกรรม เพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติโดยตรงในเรื่อง หน่วยงานมีนโยบายวิธีปฏิบัติของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยและครอบครัว มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ โดยทราบในเรื่อง สถานที่ตั้งหน่วยบริการ หรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยทราบในเรื่อง หน่วยงานมีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน/กระบวนการให้บริการ โดยทราบในเรื่อง หน่วยงานมี

การแลกเปลี่ยนข้อมูล ที่จำเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยทราบในเรื่อง หน่วยบริการหรือหน่วยงาน มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน จะเห็นได้ว่าทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรทุกกลุ่ม มีส่วนเสริมและผลักดันองค์กร ให้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) ตามมาตรฐานทั่วไป (GEN) 9 ข้อ ที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ กำหนดไว้ว่าเป็นมาตรฐานที่แสดงถึงหลักการสำคัญ ของการจัดบริการการบริหารองค์กรซึ่งครอบคลุมใน เรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงาน หรือกระบวนการการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่ความสำเร็จลุล่วงของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

การศึกษาศักยภาพด้านความพึงพอใจ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บุคลากรแต่ละกลุ่มส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับปานกลางในทุกๆ ด้าน ของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดย ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงกว่า บุคลากรทุกกลุ่มใน ทุกเรื่อง เนื่องจากเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับกสพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล จึงมีความรู้ ความเข้าใจ เห็นความสำคัญและพอใจในงานดังกล่าว

จากการศึกษาศักยภาพด้านการมีส่วนร่วม และการแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการ พัฒนาและรับรองคุณภาพ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ทั้ง หมดจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตมากที่สุด และโดยภาพรวมพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ คาดว่าจะมีส่วนร่วมในระดับมาก ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตด้วยเช่นกัน นอกจากนี้บุคลากรของโรงพยาบาลสารภีส่วนใหญ่จะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน และเห็นว่าการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในช่วงที่ผ่านมา นั้น มีความเหมาะสมบ้าง และสมควรปรับปรุงบางส่วนต่อไป

การที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ มีความพึงพอใจมากกว่าบุคลากรฝ่ายอื่น รวมทั้งจะมีส่วนร่วมในการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมากที่สุดในอนาคต ทั้งนี้อาจเกิดจากการที่ ผู้อำนวยการ และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ เป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพของโรงพยาบาล จึงมีความรู้ความเข้าใจ เห็นความสำคัญและพอใจในงานดังกล่าว

ซึ่งผลการศึกษารื่องทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังที่ได้อภิปรายข้างต้น พบว่า ใกล้เคียงกับการศึกษาของ เสาวภา พรหมสุข (2545) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค มีความเห็นว่า การนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ มีผลดีต่อองค์กรในการกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร การจัดบริการหน่วยงาน และผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีความรู้ ความเข้าใจ พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานมากเป็นอันดับหนึ่ง

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ในภาพรวม ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ควรดำเนินการเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สำหรับบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ควรจัดให้บุคลากรทุกคนในทุกระดับและทุกสายงานได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยนอกจากจะอบรมความรู้เกี่ยวกับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมแล้ว ควรจัดอบรมความรู้แยกเฉพาะแนวปฏิบัติในแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้บุคลากรแต่ละฝ่ายได้เข้าใจในรายละเอียดถึงการนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในงานของตน
2. ควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น เสนอปัญหา ค้นหาปัญหาและการแก้ปัญหาร่วมกัน เกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. ควรนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกคน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไปใช้ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปี หรือให้รางวัลโดยการเดินทางไปศึกษาดูงานในต่างประเทศเพื่อเสริมแรงให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญ และเกิดความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ว่าทุกคนจะต้องให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วม
4. ควรกำหนดให้ฝ่ายต่างๆ มีการตั้งเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและตัวเลขของเป้าหมายของหน่วยงาน และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม
5. ควรจัดให้แต่ละฝ่ายมีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งใน



ด้านปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งมีการติดตามประเมินความเพียงพอของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ

6. ควรให้ทุกฝ่ายมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลและควรมีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบต่อการดูแล/บริการผู้ป่วย และควรให้ทุกฝ่ายได้ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

7. ควรจัดสถานที่ทำงานให้มีสภาพทั่วไป ภายในหน่วยงานมีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีเสียงรบกวน มีความสะอาดและเป็นระเบียบ

8. ควรส่งเสริมให้หน่วยงานมีระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นระหว่างผู้ป่วย และครอบครัวกับทีมผู้ให้บริการ

เมื่อพิจารณาแยกตามฝ่ายต่าง ๆ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล และผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพ ควรจัดให้มีการดำเนินการ สำหรับบุคลากรแต่ละฝ่าย ในการส่งเสริมทัศนคติที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ดังนี้

1. บุคลากรฝ่ายการแพทย์ ควรให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายในระดับโรงพยาบาลในภาพรวมทุกคน เนื่องจากกลุ่มแพทย์จะมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก ในการดำเนินการตามระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในทุก ๆ ด้าน และควรได้รับจัดสรรพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอ และมีการจัดแบ่ง โครงสร้างภายในที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งมีหลักเกณฑ์และกลไกการคัดเลือก และประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการ ให้บริการ และมีจำนวนเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ

2. บุคลากรฝ่ายการพยาบาล ควรจัดสรรให้มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ อย่างเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และมีระบบสำรองเครื่องมือ และวัสดุการแพทย์ที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้งานในการ ให้บริการได้ตลอดเวลา

3. บุคลากรฝ่ายสุขภาพจิต ควรสนับสนุนให้มีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สอดคล้องกับสภาวะการทำงานรวมทั้งควรได้รับการปรับปรุงสภาพทั่วไปภายในหน่วยงานให้มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศ มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาด และเป็นระเบียบ และควรจัดสรรให้มีพื้นที่ใช้สอยที่เพียงพอ และเหมาะสม สำหรับการให้บริการ และการปฏิบัติงาน

4. บุคลากรฝ่ายทันตสาธารณสุข ควรส่งเสริมให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และมีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล และประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปแบบการเปลี่ยนพฤติกรรมและผลกระทบต่อการดูแล/บริการ ผู้ป่วย

5. บุคลากรฝ่ายแผนงาน/วิชาการ ควรได้รับการปรับปรุงพื้นที่ใช้สอยให้มีเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในให้เหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งควรส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร ได้รับการฝึกอบรมเป็นการเฉพาะ ให้มีความรู้ในการใช้งานเครื่องมือพิเศษให้มีความรู้ในการใช้งาน ได้เป็นอย่างดีและเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้วยเทคนิคพิเศษ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ

8. บุคลากรอื่น ๆ (จ้างเหมา) ควรสนับสนุนให้มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ในการดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ เพื่อนำมาปรับปรุงการดูแลรักษา ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนในหน่วยงานได้รับการอบรมเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ และควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอ และเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ