

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษา ในด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก/ความชอบ ต่อมาตรฐาน 20 บทของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านการมีส่วนร่วม ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะ มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากบุคลากรทั้งหมด จำนวน 122 คนประกอบด้วย ระดับบริหาร จำนวน 20 คน ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล จำนวน 62 คน และระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล จำนวน 40 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) จากการศึกษาสามารถ สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล มีข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ บุคลากรจำนวนมากที่สุดเป็นบุคลากรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล ร้อยละ 50.82 รองลงมาคือ บุคลากรที่อยู่ในระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล ร้อยละ 32.79 และบุคลากรในระดับบริหาร ร้อยละ 16.39 บุคลากรกลุ่มใหญ่ของโรงพยาบาลช้างเผือกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.03 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 37.70 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ/หรือเทียบเท่า ร้อยละ 27.87 ช่วงอายุไม่เกิน 30 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 45.08 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 28.69 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 48.36 รองลงมาคือมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 22.95

5.1.2 สรุปข้อมูลทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากการศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก/ความชอบ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดย

สอดคล้องกับมาตรฐานทั้ง 20 บท (52 เรื่อง) โดยมีระดับความรู้ความเข้าใจในช่องที่ตอบว่าทราบ และมีระดับความรู้สึก/ความชอบ ในภาพรวม ดังนี้

ตารางที่ 91 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านความรู้สึก/ความชอบ ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้สึก/ความชอบ
บทที่ 1 การนำองค์กรของผู้บริหาร	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 2 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง
บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง
บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ	มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง
บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	ปานกลาง 4 เรื่อง น้อย 1 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง
บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	มาก 3 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล	น้อย 3 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ	น้อย 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล	มาก 2 เรื่อง ปานกลาง 2 เรื่อง น้อย 1 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ลึก/ความชอบ
บทที่ 11 องค์กรแพทย์	มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง น้อย 3 เรื่อง น้อยที่สุด 2 เรื่อง	มาก 4 เรื่อง ปานกลาง 3 เรื่อง
บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล	มากที่สุด 2 เรื่อง มาก 3 เรื่อง น้อย 1 เรื่อง น้อยที่สุด 1 เรื่อง	มาก 4 เรื่อง ปานกลาง 3 เรื่อง
บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง
บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 15 โรงพยาบาลมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว	น้อย 2 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง
บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลรักษา ผู้ป่วย	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย	มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง
บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและดูแลต่อเนื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง

จากตารางที่ 91 สรุปว่าโดยภาพรวมบุคลากรของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ มีทัศนคติความรู้ความเข้าใจในช่องที่ตอบว่าทราบในมาตรฐาน 20 บท 52 เรื่อง โดยมีความรู้ความ

เข้าใจในระดับมากที่สุด 5 เรื่องจาก 4 บท ระดับมาก 20 เรื่องจาก 11 บท ระดับปานกลาง 13 เรื่องจาก 12 บท ระดับน้อย 13 เรื่อง จาก 6 บท และระดับน้อยที่สุด 1 เรื่อง จาก 1 บท

ส่วนด้านทัศนคติความรู้สึกรู้สึก/ความชอบ บุคลากรมีความรู้สึก/ความชอบในระดับมากที่สุด 1 เรื่อง จาก 1 บท ระดับมาก 44 เรื่อง จาก 20 บท และในระดับปานกลาง 7 เรื่อง จาก 3 บท

ตารางที่ 92 สรุปข้อมูลทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและด้านความรู้สึกรู้สึก/ความชอบ ของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงานของบุคลากร

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ			ระดับความรู้สึกรู้สึก/ความชอบ		
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล	ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล	ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล
บทที่ 1 การนำองค์กรของผู้บริหาร	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	ปานกลาง 2 เรื่อง น้อย 1 เรื่อง
บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง	ปานกลาง 2 เรื่อง
บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล	มากที่สุด 5 เรื่อง	มากที่สุด 5 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 4 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง	ปานกลาง 5 เรื่อง

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ			ระดับความรู้ลึก/ความชอบ		
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการ กลุ่มให้การ รักษาพยาบาล	ระดับปฏิบัติการ กลุ่มสนับสนุน การ รักษาพยาบาล	ระดับบริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ กลุ่มให้การ รักษาพยาบาล	ระดับ ปฏิบัติการกลุ่ม สนับสนุนการ รักษาพยาบาล
บทที่ 5 การ บริหาร สิ่งแวดล้อม และความ ปลอดภัย	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 3 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	ปานกลาง 3 เรื่อง
บทที่ 6 เครื่องมือและ การจัดการ เกี่ยวกับ เครื่องมือ	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 7 ระบบ สารสนเทศ โรงพยาบาล	มากที่สุด 3 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 2 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 2 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	มาก 3 เรื่อง	ปานกลาง 3 เรื่อง
บทที่ 8 กระบวนการ คุณภาพทั่วไป	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 9 กระบวนการ ด้านคุณภาพ คลินิกบริการ	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 10 การ ป้องกันและ ควบคุมการติด เชื้อใน โรงพยาบาล	มากที่สุด 5 เรื่อง	มากที่สุด 5 เรื่อง	มากที่สุด 5 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง	ปานกลาง 5 เรื่อง

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ			ระดับความรู้สึก/ความชอบ		
	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ กลุ่มให้การ รักษาพยาบาล	ระดับปฏิบัติการ กลุ่มสนับสนุน การ รักษาพยาบาล	ระดับ บริหาร	ระดับ ปฏิบัติการ กลุ่มให้การ รักษาพยาบาล	ระดับ ปฏิบัติการกลุ่ม สนับสนุนการ รักษาพยาบาล
บทที่ 11 องค์กร แพทย์	มากที่สุด 6 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มากที่สุด 5 เรื่อง มาก 2 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง ปานกลาง 2 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง ปาน กลาง 2 เรื่อง	มาก 6 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	ปานกลาง 7 เรื่อง
บทที่ 12 การ บริหารการ พยาบาล	มากที่สุด 6 เรื่อง ปาน กลาง 1 เรื่อง	มากที่สุด 7 เรื่อง	มากที่สุด 4 เรื่อง มาก 1 เรื่อง น้อย 2 เรื่อง	มาก 5 เรื่อง ปาน กลาง 2 เรื่อง	มาก 4 เรื่อง ปานกลาง 3 เรื่อง	ปานกลาง 7 เรื่อง
บทที่ 13 สิทธิ ผู้ป่วย	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง
บทที่ 15 โรงพยาบาลมี การทำงาน ร่วมกันเป็นทีม ระหว่างสาขา วิชาชีพต่างๆ	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 16 การ เตรียมความ พร้อมสำหรับ ผู้ป่วยและ ครอบครัว	มาก 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง ปาน กลาง 1 เรื่อง	มาก 2 เรื่อง	ปานกลาง 2 เรื่อง

มาตรฐาน HA	ระดับความรู้ความเข้าใจ			ระดับความรู้สึกรัก/ความชอบ		
	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล	ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล	ระดับบริหาร	ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล	ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล
บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลรักษาผู้ป่วย	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 2 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง มาก 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง ปานกลาง 1 เรื่อง
บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและดูแลต่อเนื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มากที่สุด 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	มาก 1 เรื่อง	ปานกลาง 1 เรื่อง

จากตารางที่ 92 สรุปว่าบุคลากรของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ มีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจและความรู้สึก/ความชอบ เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ดังนี้

ระดับบริหารมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด 50 เรื่อง จาก 20 บท ระดับมาก 1 เรื่อง จาก 1 บท และระดับปานกลาง 1 เรื่อง จาก 1 บท มีความรู้สึก/ความชอบระดับมากที่สุด 1 เรื่อง จาก 1 บท ระดับมาก 46 เรื่อง จาก 20 บท ระดับปานกลาง 5 เรื่อง จาก 3 บท

ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษายาบาล มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด 48 เรื่อง จาก 20 บท ระดับมาก 4 เรื่อง จาก 2 บท มีความรู้สึก/ความชอบในระดับมากที่สุด 1 เรื่อง จาก 1 บท ระดับมาก 45 เรื่อง จาก 20 บท ระดับปานกลาง 6 เรื่อง จาก 4 บท

ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษายาบาล มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด 23 เรื่อง จาก 14 บท ระดับมาก 23 เรื่อง จาก 9 บท ระดับปานกลาง 5 เรื่อง จาก 3 บท มีความรู้สึก/

ความชอบในระดับมากที่สุด 1 เรื่อง จาก 1 บท ระดับมาก 4 เรื่อง จาก 3 บท ระดับปานกลาง 46 เรื่อง จาก 18 บท ระดับน้อย 1 เรื่อง จาก 1 บท

ส่วนผลการศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สรุปโดยภาพรวมได้ดังนี้ บุคลากรมีส่วนร่วมในระดับ มาก ในเรื่องความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติต่างๆ ของหน่วยงาน และให้ความร่วมมือทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยและบุคลากร มีส่วนร่วมปานกลาง ในเรื่องมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน HA ของโรงพยาบาล การปฏิบัติตามแผนของโรงพยาบาล การเข้าร่วมประชุม HA ของหน่วยงาน/โรงพยาบาล การมีส่วนร่วมในการประเมินผลปฏิบัติงานในการทำ HA การมีส่วนร่วมในการกระตุ้นให้เพื่อนร่วมงานช่วยกันทำ HA

5.1.3 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากผลการศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ว่า บุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง และระดับ น้อย สำหรับสามปัญหาแรกที่เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความไม่ทั่วถึงของการสื่อสารระบบ HA ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กร ขาดความต่อเนื่องในการทำ HA และการปฏิบัติตามแผน HA ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้น สำหรับไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำ HA นั้นไม่ได้เป็นปัญหาใหญ่ ซึ่งปัญหานี้เป็นปัญหาเดียวที่บุคลากรเห็นว่ามีความรุนแรง น้อย นั่นก็หมายถึงบุคลากรส่วนใหญ่มองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการทำ HA

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในครั้งนี้ พบว่าโรงพยาบาลช้างเผือก มีโอกาสประสบความสำเร็จในการทำ HA สูง เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ มีความรู้ลึกซึ้ง และไม่ได้มองว่าปัญหาต่างๆ อยู่ในระดับรุนแรงมาก อีกทั้งยังมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม และปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติของ HA เป็นอย่างดี เมื่อพิจารณาตามกรอบแนวคิด คือ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) และแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาประยุกต์ปรับใช้ เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ซึ่งสามารถอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดดังกล่าวได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานทั้ง 20 บทของ HA ในทุกๆ เรื่อง โดยมีบุคลากรทุกตำแหน่งงานทั้งระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล และระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ในทุกเรื่องภายใต้มาตรฐานของ HA ถึง 8 บท ได้แก่ บทที่ 5, 6, 8, 13, 14, 15, 19 และ บทที่ 20

สำหรับผู้บริหารมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกเรื่อง ยกเว้น มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในบทที่ 11 องค์กรแพทย์ คือ เรื่องที่โรงพยาบาลมีการจัดอัตรากำลังของแพทย์เพื่อให้ได้จำนวนที่เหมาะสมกับภาระงาน และบทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว คือเรื่องที่โรงพยาบาลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ป่วยกับทีมผู้ให้บริการ และมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางอยู่เรื่องเดียว ในบทที่ 12 การบริหารการพยาบาล คือเรื่องโรงพยาบาลมีการกำหนดนโยบาย ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ของการจัดบริการพยาบาล และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดและมาก ทั้ง 20 บท โดยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในบทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล ในเรื่องโรงพยาบาลมีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ และในเรื่องโรงพยาบาลมีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารดูแลผู้ป่วยและการพัฒนาคุณภาพ และในบทที่ 11 องค์กรแพทย์ เรื่อง โรงพยาบาลมีวิธีการปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจของบริการทางการแพทย์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและทุกคนยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และเรื่องที่โรงพยาบาลมีการเตรียมความพร้อม การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับแพทย์ เพื่อส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของแพทย์แต่ละคน

สำหรับระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางอยู่เกือบทุกบท ยกเว้น ในบทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ทุกคนของโรงพยาบาลตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคนโดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา และสำหรับในบทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ในเรื่อง ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา จะพบว่าทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจ ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาลจะมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด เพราะเป็นเรื่องที่ปฏิบัติงานให้บริการผู้ป่วยอยู่เป็นประจำ รองลงมาคือ

เป็นระดับบริหารซึ่งจะมีทั้งบุคลากรที่ไม่ได้อยู่สายวิชาชีพทางด้านการแพทย์อยู่ด้วย แต่ก็จัดว่ามีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานของ HA เป็นอย่างดีเช่นกัน ซึ่งบุคลากรทั้งสองกลุ่มดังกล่าวมีทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจมากกว่าระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล

จากการศึกษาทัศนคติด้านความรู้สึก/ความชอบต่อระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านความรู้สึก/ความชอบ ในระดับ มาก ในมาตรฐานทั้ง 20 บทของ HA ในทุกเรื่องของแต่ละบทถึง 15 บท จาก 20 บท ได้แก่ บทที่ 1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20

สำหรับผู้บริหารมีทัศนคติด้านความรู้สึก/ความชอบในระดับ มาก ในทุกบท ยกเว้นเพียง 3 บท ได้แก่ บทที่ 11, 12 และ 16 ที่มีความรู้สึก/ความชอบในระดับ ปานกลาง ในบางเรื่อง

ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล มีทัศนคติด้านความรู้สึก/ความชอบในระดับ มาก ในทุกบท ยกเว้นเพียง 3 บท ได้แก่ บทที่ 5, 11 และ 12 ที่มีความรู้สึก/ความชอบในระดับ ปานกลาง ในบางเรื่อง

ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาลยังคงมีความรู้สึก/ความชอบ ปานกลาง ต่อองค์กรแพทย์และการบริหารการพยาบาล สำหรับองค์กรแพทย์บุคลากรทั้ง 2 กลุ่มยังอยากให้โรงพยาบาลมีการจัดอัตราค่าจ้างของแพทย์เพื่อให้ได้จำนวนที่เหมาะสมกับภาระงาน และให้โรงพยาบาลมีการเตรียมความพร้อม การพัฒนาและการฝึกอบรมให้กับแพทย์ เพื่อส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของแพทย์แต่ละคนให้มากกว่านี้ สำหรับการบริหารการพยาบาลทั้งสองกลุ่มมีความรู้สึก/ความชอบในระดับปานกลางที่ตรงกันอยู่สองเรื่อง ซึ่งอยากให้โรงพยาบาลมีการจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ให้เหมาะสมกับภาระงานและตามพันธกิจที่กำหนดไว้ และอยากให้โรงพยาบาลมีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพให้มากกว่าเดิม ส่วนบุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่มีทัศนคติด้านความรู้สึก/ความชอบในระดับ ปานกลาง ในทุกๆ บท ซึ่งน้อยกว่าบุคลากรสองกลุ่มดังกล่าว ทั้งนี้กลุ่มนี้ไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยตรงไม่ได้รับการอบรมระบบ HA บ่อยครั้งพอทำให้ไม่ค่อยมีความรู้ความเข้าใจเพียงพอเป็นทุนเดิมและส่งผลต่อมาถึงความรู้สึก/ความชอบ

จากการศึกษาทัศนคติด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง ทั้งนี้ระดับบริหาร ระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล และระดับ

ปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล มีระดับการมีส่วนร่วมในระดับปานกลางเหมือนกัน ในเรื่องการมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน HA การเข้าร่วมประชุม HA ของหน่วยงาน/โรงพยาบาล และมีส่วนร่วมในการประเมินผลปฏิบัติงานในการทำ HA ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากอัตรากำลังของทั้งแพทย์ และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ที่มีอยู่อย่างจำกัด กอปรกับภาระงานที่มีอยู่มาก ทำให้การมีส่วนร่วมลดลง ถึงอย่างไรก็ตามบุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมในระดับมากในเรื่องการให้ความร่วมมือปฏิบัติตามระเบียบ/วิธีปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานตามระบบ HA ซึ่งส่งผลดีเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพ HA อย่างต่อเนื่อง ทำงานเป็นทีมไปในทิศทางเดียวกัน ส่งผลต่อการบริการแก่ผู้ป่วยและองค์กรในที่สุด

นอกจากนี้แล้ว บุคลากรของโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ได้พบเห็นปัญหาในการทำ HA ของโรงพยาบาล พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ HA แก่พนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่รับเข้ามาใหม่ และระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล เพื่อให้เข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลให้ทุกหน่วยงานทำงานประสานกันได้เป็นอย่างดี ในการทำ HA บุคลากรทุกระดับต้องมีส่วนร่วมหรือให้ความร่วมมืออย่างจริงจัง จึงจะบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ได้ ดังนั้นควรจัดอบรมแก่บุคลากรกลุ่มดังกล่าวในช่วงเวลาและโอกาสที่เหมาะสม ถือเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นต้องรีบดำเนินการต่อไป การศึกษาในส่วนนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ สลิลลา ชันทะฮ้อ (2545) ที่ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ซึ่งได้ศึกษาพบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ พนักงานไม่เข้าใจและต่อต้านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในเรื่องนี้โรงพยาบาลได้แก้ไขโดยสร้างความเข้าใจด้านนโยบายของผู้บริหารและการอบรม

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล มีส่วนร่วมในระดับ ปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวภา พรหมสุข (2545) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งพบว่า กลุ่มตัวอย่างพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่เป็นบุคลากรสายการสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด สำหรับทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ระดับบริหารและระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า ระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล

ในมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้ง 20 บท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาภรณ์ สุนโทย (2547) ที่ได้ศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสาธิตจังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรระดับบริหารและบุคลากรที่ให้บริการรักษาพยาบาลมีความรู้ความเข้าใจ มากกว่า กลุ่มบุคลากรอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล เช่นเดียวกัน

5.3 ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ข้อค้นพบ

1. บุคลากรระดับบริหาร มีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก/ความชอบ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มากกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น สำหรับระดับความรุนแรงของปัญหาที่พบ จะมองเห็นว่ามีความรุนแรงมากกว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาลที่มองเห็น

2. บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก/ความชอบ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวมถึงมองระดับความรุนแรงของปัญหาสอดคล้องกับบุคลากรระดับบริหาร

3. บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก/ความชอบ และการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล น้อยกว่าบุคลากรระดับบริหารและระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

ผู้บริหารควรจัดให้มีการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สำหรับบุคลากรของโรงพยาบาลข้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ผู้บริหารควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการในการทำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแก่บุคลากรทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่รับเข้ามาใหม่ทุกคน และบุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล ทั้งนี้เพราะที่ผ่านมามบุคลากรกลุ่มนี้ผ่านการอบรมไม่บ่อยครั้งเท่ากลุ่มอื่น ตามลักษณะงานจะมีโอกาสน้อยที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และส่วนใหญ่ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นเพราะคิดว่าตนเองไม่มีพื้นฐานความรู้ทางด้านการแพทย์ อีกทั้งไม่มีหน้าที่โดยตรงในการดูแลผู้ป่วยซึ่งต้องพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปด้วย จึงส่งผลให้มีความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก/ความชอบ และเห็นความสำคัญของการทำ HA น้อยกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น และการศึกษาในครั้งนี้ยังทำให้ทราบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล ควรได้รับการอบรมเพิ่มเติมโดยเน้นในเรื่องที่เกี่ยวกับมาตรฐาน HA ได้แก่ การนำองค์กรของ

ผู้บริหาร การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล องค์กรแพทย์ การบริหารการพยาบาล การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว การประเมินและวางแผนการดูแลรักษา

2. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนในการทำ HA (โดยให้แต่ละหน่วยงานส่งตัวแทนเข้ามา) ให้มีการสื่อสารในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มีการตรวจประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ควรกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ สำรวจสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยเป็นประจำ อีกทั้งให้แต่ละหน่วยงานจัดทำระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือต่าง ๆ ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา อีกทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรหน่วยงานต่าง ๆ มีการทำงานพร้อมกันเป็นทีมตามมาตรฐานวิชาชีพ และมีการพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลผู้ป่วย ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนให้การรักษายาบาล จนกระทั่งผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตตามปกติกับครอบครัว รวมทั้งชี้ให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพตามระบบ HA ที่มีผลต่อธุรกิจโรงพยาบาล ตลอดจนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของบุคลากรในการพัฒนางานของตน ซึ่งผู้บริหารควรนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไปใช้ในการพิจารณาตำแหน่งและผลตอบแทนประจำปี

3. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการดูแลผู้ป่วย หรือหน้าที่ความรับผิดชอบของตนได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาแยกตามตำแหน่งงานของบุคลากร ควรมีการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรโรงพยาบาลข้างเคียง จังหวัดเชียงใหม่ มีทัศนคติที่ดีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนี้

1. บุคลากรระดับบริหาร ควรมีการติดตามประเมินความเพียงพอของพนักงานเทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ จัดให้มีการชัดเจนขององค์กรบริหารสูงสุดทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการที่มีคุณภาพ โดยการกำหนดขององค์กรบริหารสูงสุดทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดการที่มีคุณภาพ การกำหนดนโยบายของโรงพยาบาล ดูแลการส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีของพนักงาน เพื่อให้มีการทำงานพร้อมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่างๆ ตลอดจนการสร้างความตระหนักให้แก่พนักงานในเรื่องสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเตรียมและบำรุงรักษาเครื่องมือ เพื่อป้องกันอันตรายความเสียหายจากอัคคีภัย

2. บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มให้การรักษาพยาบาล ควรกำหนดวิธีการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสะท้อนความรู้ และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริการ รวมทั้งกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งทุกคนต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ

3. บุคลากรระดับปฏิบัติการกลุ่มสนับสนุนการรักษาพยาบาล ควรได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการของระบบ HA ให้เห็นว่าการปฏิบัติงานประจำของแต่ละคนให้มีคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องก็คือ การทำ HA นั้นเอง ไม่ได้เป็นการเพิ่มภาระงานใหม่เข้ามาแต่อย่างใด

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk. Above the elephant is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved