

## บทคัดย่อ

**T159070**

การค้นคว้าอิสระเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จำนวน 150 คน สรุปผลการศึกษา ได้ดังนี้

บุคลากรจำนวนมากที่สุด เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นบุคลากรของฝ่ายการพยาบาล ปฏิบัติงานสนับสนุนการให้บริการ และมีระยะเวลาทำงานมากกว่า 10 ปี

ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีการตั้งพันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องเดียวกัน

ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องเดียวกัน

ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องเดียวกัน

## T159070

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด ในเรื่องเดียวกัน

ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีนโยบาย วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่มีสถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเดียวกัน

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ เรื่องหน่วยงานมีเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การที่หน่วยงานมีระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

ด้านระบบงาน/กระบวนการให้บริการ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็น ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการและมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงาน ผู้ให้บริการ และเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

ด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ กระบวนการนำความรู้ที่มีหลักเกณฑ์ทางวิทยาศาสตร์ เข้าร่วมเป็นหลักฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องหน่วยบริการ หรือหน่วยงาน มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนใหญ่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับมาก และจะมีส่วนร่วมในการแนะนำเพื่อนร่วมงานให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน

บุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยบุคลากรจำนวนมากที่สุดเห็นว่า การดำเนินงานดังกล่าวมีความเหมาะสมบ้าง และสมควรปรับปรุงบางส่วนต่อไป

## ABSTRACT

**TE159070**

The objective of this study was to study the attitudes of the personnel of Saraphi Hospital in Chiangmai towards the hospital's quality development and quality of assurance systems. The data was from questionnaire distributed to 150 personnel of Saraphi Hospital.

Most of the respondents were females of 31 - 40 years old with Bachelor' degree. They were personnel in the nursing department and the nature of their work was supporting services.

In terms of mission, goals and objectives, the factor that most personnel were aware of was that the mission, philosophy and responsibilities of the department correlated with the mission of the hospital. Their satisfaction towards this factor was at the highest level.

In terms of organization management and administration, the factor that most personnel were aware of was that the qualifications for each position in the department were clearly written. Their satisfaction towards this factor was at the highest level.

In terms of human resource management, the factor that most personnel were aware of was that personnel or trainees who were not qualified enough would have to work under close supervision. Their satisfaction towards this factor was at the highest level.

In terms of human resource development, the factor that most personnel were aware of was that skill development was regularly designed for personnel. Their satisfaction towards this factor was at the highest level.

In terms of policy and operation, the factor that most personnel were aware of was that the department's policy and operation correlated with those of the hospital and that the department offered the necessary directions for personnel, patients and their families. The respondents were satisfied the most with the fact that the department's personnel acknowledged, understood, and followed the policy and operation assigned to them.

In terms of environment and building, the factor that most personnel were aware of was that the building of the department was suitable, convenient, and accessible, and that it was convenient when cases had to be transferred to related departments. Their satisfaction towards this factor was at the highest level.

In terms of equipment and facilities, the factor that most personnel were aware of was that the department had sufficient equipment and facilities. The respondents were satisfied the most with the fact that the department had a good maintenance system for those equipment and facilities.

In terms of operational system/service process, the factor that most personnel were aware of was that the department shared information with patients and their families. The respondents were satisfied the most with the fact that patient's record, patient's problems, treatment plan, operation of that plan, and treatment result all were designed to enhance the positive communication between the working team which resulted in consistent treatment.

In terms of quality development, the factor that most personnel were aware of was that scientific criteria were included in quality development activities. The respondents were satisfied the most with the fact that the department offered quality development activities with cooperation with every level of personnel and profession, both within the department and between different departments.

In terms of involvement in the quality development and quality assurance of the hospital, most respondents expected to get involved with the processes at the high level. They were also certain that they would recommend their co-workers to get involve in the quality development and quality assurance of the hospital.

For the quality development and quality assurance by the hospital, most respondents agreed that these programs were somewhat suitable and thought that they needed to be improved at certain points.