

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย ต่อระบบการพิจารณาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากบุคลากร โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบูรินทร์ จังหวัดเชียงราย จำนวน 380 ราย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

บุคลากรจำนวนมากที่สุดเป็นบุคลากรฝ่ายพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับปริญญาตรี มีหน้าที่หรืองานที่รับผิดชอบด้านสนับสนุนการให้บริการ และมีระยะเวลาทำงานระหว่าง 0 – 2 ปี

ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาลมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่ พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงาน เพื่อให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่หน่วยงานมีหัวหน้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบ ตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือเป็นนักเรียนฝึกงาน จะต้องฝึกปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวก เพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ สำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านนโยบายและวิธีปฏิบัติ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล และให้แนวทางที่จำเป็นแก่เจ้าหน้าที่ผู้ป่วยและครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่หน่วยงานที่รับทราบเข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย/วิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้

ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงาน มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องระบบตรวจสอบ เพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งาน ได้ตลอดเวลา

ด้านระบบงาน/กระบวนการ ให้บริการ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยงานมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

ด้านกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เรื่องที่มีจำนวนบุคลากรทราบมากที่สุด ได้แก่ การที่หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ/ทุกสาขาวิชาชีพทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องที่มีกิจกรรมควบคุมการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกันหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

ด้านการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บุคลากรส่วนใหญ่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในระดับมาก ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคต และจะแนะนำ

เพื่อกับร่วมงานให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน

บุคลากรมีความเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเห็นว่าการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความเหมาะสมดีแล้วและควรดำเนินการต่อไป และมีข้อเสนอแนะว่า ควรอบรมความรู้ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ให้กับบุคลากรทุกระดับ โดยเริ่มจากระดับล่างก่อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีส่วนร่วมอย่างจริงจัง อีกทั้งเป็นการสร้างเอกภาพให้กับองค์กร และให้ทุกหน่วยงานสามารถทำงานประสานกัน โดยเน้นการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง

The purpose of this study was to assess the attitude of the Kasemrad Sriburin staff members towards the hospital accreditation system. The data was collected via questionnaires from staff members of the Kasemrad Sriburin Hospital, Chiang Rai Province. The results are as follows:

The majority of the respondents were female nursing staff members, with bachelor's degrees. Most of the respondents were responsible for support services and had had 0 – 2 years of work experience.

In terms of the mission, goals, and purpose of the hospital, the staff members had the greatest level of understanding in the areas of the hospital's mission, philosophy, as well as its appropriate service limitations. All of these areas are closely involved in the everyday function of the hospital.

Regarding the administration and organization's management, the staff members indicated that they understood that their departments had the most qualified and appropriate leaders who performed their tasks properly and could administrate these tasks successfully.

In terms of the human resource management the staff members indicated an understanding that if the sections had unqualified staff members or students in training that extra close supervision and training would be given. The staff members were satisfied with the job evaluations and

emphasized a positive work ethic in order to facilitate on-going support and employee pride.

In the area of human resource development, the staff members knew and were satisfied that their departments provided on-going professional development activities to encourage deeper knowledge and skill enhancement.

In terms of the policy and practice methods, the respondents' feedback showed that they understood that their departments had policies and implementation methods that were consistent with the hospital's policy. Necessary guidelines were given to the staff members, patients, and families. The staff members were satisfied with their sections, and they indicated that they knew and followed the planning policy.

Furthermore, according to this study, the respondents indicated a high level of approval of the hospital's environment, facilities, and location. They agreed that the hospital's location was excellent and convenient for providing medical services, as well as was appropriately located to transfer patients to larger medical facilities if patients needed such intervention. The respondents were most favorable concerning the hospital's location.

In terms of the equipment and amenities found in the hospital, the respondent's indicated that they understood and were satisfied that their departments had a quality, on-going maintenance system in place in order to ensure that the equipment is always in working order, ready for immediate use.

In the area of service procedures and systems the staff members understood and that each section would interact with and cooperate with a variety of different professionals. The staff members were satisfied with the hospital's process of helping patients to return to their normal lives with their families as quickly as possible.

In terms of quality-development activities the staff members indicated that they knew that all the service sections had quality-development activities. Staff members and professionals of all levels, within and outside of individual departments, demonstrated utmost cooperation. Additionally, the respondent's indicated satisfaction with the consistent review of care-giving techniques and procedures, as well as the consistent evaluation for areas in need of improvement.

Regarding the cooperation in the area of hospital development and accreditation, this study found that most staff members would like to play a role in the continued development of hospital quality. Most of the staff members indicated that they would also encourage their colleagues to cooperate in these areas of development and hospital accreditation.

Finally, according to this study, the respondent's also commented that the quality development and hospital accreditation practices were appropriate and were not in need of improvement. They did, however, suggest that the hospital should hold training sessions concerning continued quality development and accreditation procedures for staff members of all levels, beginning with the lowest levels first. This type of training would encourage full understanding and sincere cooperation among all staff members and would help to build organizational unity via on-going team work.