

## บทคัดย่อ

**T 153845**

การศึกษาเรื่อง การจัดการสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ มณฑลทหารบกที่ 33 จังหวัดเชียงใหม่ ในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ (1) เพื่อศึกษาความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ (2) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ และ (3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายกาวิละ

วิธีการศึกษาวิจัยได้เลือกใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณร่วมกับวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามบุคลากรโรงพยาบาลค่ายกาวิละ ผู้ป่วย ญาติ หรือผู้มาใช้บริการกับโรงพยาบาล และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารโรงพยาบาลค่ายกาวิละ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณนำไปประมวลผลทางสถิติด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) และข้อมูลเชิงคุณภาพทำการพรรณนารายละเอียดผลการสัมภาษณ์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ผลการศึกษาพบว่า

1. โรงพยาบาลค่ายกาวิละสามารถให้บริการดีสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ป่วย ญาติ และผู้มาใช้บริการ แต่ยังไม่พร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล
2. องค์ประกอบของการบริหารจัดการ 4 ประการ มีอิทธิพลต่อความพร้อมด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความรู้ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม การสื่อสารภายในองค์กร การจัดองค์กรและการบริหาร และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในโรงพยาบาล
3. ปัญหาและอุปสรรคในการเตรียมความพร้อมด้านสิ่งแวดล้อมในการเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่สำคัญคือ ความเหมาะสมของคุณลักษณะของบุคลากรกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ประสิทธิภาพการสื่อสารและการประสานงานภายใน ส่วนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและสิ่งแวดล้อมยังอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และขาดความชัดเจนในการชักจูงปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนของโรงพยาบาลและแผนระดับหน่วยงานในด้านกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

## ABSTRACT

### **TE 153845**

The objectives of this research, namely, the environmental management of the 33<sup>rd</sup> barrack's Kawila Military Hospital, Chiang Mai province toward the hospital accreditation process, were to study: (1) the environmental management readiness in approaching the hospital accreditation process of the 33<sup>rd</sup> barrack's Kawila Military Hospital, Chiang Mai province; (2) the management and administrative elements influencing such readiness; and (3) problems and obstacles affecting such readiness preparation.

This research was conducted under an integration of the methods of qualitative and quantitative research techniques by the use of questionnaires, interviewing items, and focus group discussion items in addition to the documentary content analysis to collect data from three groups of target groups. Those were the population who were the hospital administrators and staff, the samples who were systematically selected from the patients and their cousins. The collected data were analyzed by the application of frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, multiple regression analysis, and content analysis.

The research results were as follows:

1. The hospital could serve the patients, cousins and visitors with a high degree of satisfaction, but not be ready enough in the environmental management for approaching into the hospital accreditation process.

2. There were four management and administrative elements influencing such readiness with statistical significance. Those were knowledge of environmental management, internal organization communication, organization management and administration, and technological applicability for the hospital.

3. The problems of and obstacles to such environmental management readiness for approaching into the hospital accreditation with a high level consisted of the appropriateness of personnel characteristics with their currently assigned jobs, efficiency of internal communication and coordination, while the personnel's knowledge and understanding about the hospital accreditation was at the moderate level. However, it was not clear enough for the sample and population in their operational practice and drill program responsive to the plans of the hospital and its units in the hospital accreditation process.