

ความสามารถและแนวทางทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล
ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

ธีรลักษณ์ ทิวงวงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2547

ISBN 974-383-878-3

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าเกี่ยวกับวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของธีราลักษณ์ ทิววงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธร สุนทรายุทธ)

.....กรรมการ

(ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธร สุนทรายุทธ)

.....กรรมการ

(ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.คุณวุฒิ คนฉลาด)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุนทราวดี เขียวพิเชฐ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่.....21.....เดือน.....สิงหาคม.....พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการให้คำปรึกษา การแนะนำแนวทางที่ถูกต้องและ การตรวจแก้ไขข้อบกพร่องจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธร สุนทรายุทธ ซึ่งเป็นประธานและ กรรมการตรวจควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวาง ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านซึ่งเป็นกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งเพิ่มเติมที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาตรวจสอบตามเที่ยงตรงของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย คณะเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ซึ่งได้ให้ความร่วมมือเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคุณป้า บิดา มารดา น้อง ๆ และเพื่อนร่วมงานฝ่ายวิชาการทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ธีรลักษณ์ ทิววงศ์

44921132 : สาขาวิชา : การบริหารการศึกษา ; กศ.ม. (การบริหารการศึกษา)

คำสำคัญ : ความสามารถของบุคลากรทางการแพทย์ / แนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล / โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

ธีรลักษณ์ ทิววงศ์ : ความสามารถและแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (THE ABILITY AND THE DEVELOPMENT DIRECTION OF THE IMPLEMENTATION OF HOSPITAL ACCREDITATION AT QUEEN SAWANGWATTANA MEMORIAL HOSPITAL) อาจารย์ที่ปรึกษา : ธร สุนทรายุทธ, Ph.D., ประเสริฐ สมพงษ์ธรรม, ค.ด., ไพรัตน์ วงษ์นาม, ค.ด., 124 หน้า, ISBN 974-383-878-3

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าวิกฤติ (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก
2. การเปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล บุคลากรเพศชาย

และเพศหญิง โดยรวม ด้านกระบวนการคุณภาพ ด้านสิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสามารถด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับบุคลากรที่มีสถานภาพโสดและสมรส โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป โดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. แนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการผู้ป่วย คือมีทีมงานที่ประกอบด้วยตัวแทนของวิชาชีพที่ดูแลผู้ป่วยร่วมกันเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากรโรงพยาบาลควรมีระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพมีจำนวนเพียงพอเหมาะสมกับปริมาณงาน ติดตามและประเมินความพอเพียงของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ และมีมาตรการแก้ไขกรณีกำลังคนไม่เพียงพอ ด้านกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาลควรมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้งในทุกหน่วยงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับภายในหน่วยงาน ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ แพทย์มีการดูแลผู้ป่วยบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ทันสมัยและยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง คือมีการดูแลทั้งร่างกายและจิตใจ ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร โรงพยาบาลควรมีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างเพียงพอ มีระบบงานที่ช่วยพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย การเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วยแต่ละคน การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย การรักษาความลับของผู้ป่วย มีกลไกที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย โรงพยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ ยึดหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประเมินผู้ป่วยร่วมกันโดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

44921132 : MAJOR: EDUCATION ADMINISTRATION; M.Ed. (EDUCATIONAL ADMINISTRATION)
 KEYWORD : THE ABILITY AND THE DEVELOPMENT DIRECTION OF THE IMPLEMENTATION OF
 HOSPITAL ACCREDITATION AT QUEEN SAWANGWATTANA MEMORIAL HOSPITAL
 TEERARAK TIWAWONG: THE ABILITY AND THE DEVELOPMENT DIRECTION OF THE
 IMPLEMENTATION OF HOSPITAL ACCREDITATION /AT QUEEN SAWANGWATTANA MEMORIAL
 HOSPITAL. THESIS ADVISORS; DHORN SUNTRAYUTH, PH.D., PRASERT SOMPONGTHAM., PH.D,
 PAIRAT WONGNAM, PH.D. 124 p. ISBN 974-383-878-3

This research aimed to study and to compare work abilities for hospital standard tasks classified by sex, marital status and working time and to find out hospital standard development guidelines. The samples were 217 medical personnels of Somdej at Sriracha Hospital. The research device was a five-scale rating questionnaire and hospital standard development guidelines. The data were analyzed with frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and t-test.

The study revealed as follows:

1. The abilities for hospital standards operation as a whole and at each every area was at the high level.
2. Comparison of operation abilities for hospital standards to male and female personnel as a whole for quality process area, patient's right, and organizational ethics was significantly different whereas other area abilities was non-significantly different. There was non-significant difference for personnels who had single and married status as a whole and at each area except the areas of resource and resource management, which was significantly different. There was non-significant difference for personnels of 5 years and over working time as a whole and at each area.
3. For development guidelines for hospital standards operation, for quality development concentration area, there was a good coordination among hospital personnels in units and sections for patient's service and there is teamwork that perform with representative of professional education who take care of patients together for patient the most advantages; for resource and resource management area, there ought to have efficient management adequate for work quantity follow up and estimate the adequate of employee compared with the quantity of work in the system and make the standard to solve the lacking of man-power problem; for quality process area, the hospital ought to have non-stop continuing quality development activities in every unit teamwork and developing quantity activities by every level of conductors in the organization; for treatment service standard and ethical area, physician took care of patients under professional basic standards and had modern knowledge and patient centered concept;-- physical care and mental care; for patient right and organization ethical area, The hospital ought to have patient's continual information, and work the system to protect the patient's right and confidential information, as well as to have a mechanism to help patients to have equal care; for patient care area, the hospital ought to respond to patient's or client's needs efficiently with professional teamwork to evaluate and follow up patient's the relate professional education branch and patient centered concept.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ

บทที่

1	บทนำ.....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	คำถามการวิจัย.....	5
	สมมติฐานการวิจัย.....	5
	กรอบความคิดในการวิจัย.....	5
	ขอบเขตการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
	ประวัติโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.....	10
	วิสัยทัศน์และพันธกิจโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.....	11
	โครงสร้างและบทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา.....	12
	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร.....	18
	แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล Hospital Accreditation ..	24
	ขอบข่ายมาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณาบูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาล	32
	ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	37
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การจัดกระทำกับข้อมูล.....	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	80
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	97
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	98
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก.....	107
ภาคผนวก ข.....	111
ภาคผนวก ค.....	122
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	124

สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา.....	51
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกเป็นฝ่ายแพทย์ และหอผู้ป่วยพยาบาล.....	51
3	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลา การปฏิบัติงาน.....	60
4	ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา.....	61
5	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ.....	62
6	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร.....	63
7	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านกระบวนการคุณภาพ.....	64
8	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ.....	65
9	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร.....	66
10	คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และอันดับที่ รายข้อ ของความสามารถ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย.....	67
11	ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ.....	68

12	ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามสถานภาพสมรส	69
13	ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	70
14	เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ	71
15	เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตาม สถานภาพสมรส	72
16	เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาล สมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	73
17	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ	74
18	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชาด้านทรัพยากรและการจัดหาทรัพยากร	75
19	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชาด้านกระบวนการคุณภาพ	76
20	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชาด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ	77
21	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชาด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร	78
22	ความถี่แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรม ราชเทวี ณ ศรีราชาด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย	79
23	ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสามารถในการ ดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	123

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบความคิดในการวิจัย	6
2 โครงสร้างการบริหารงานโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา	14