

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาศักยภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาศักยภาพในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน และศึกษาแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา แบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ข้อ ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคอร์ท์ (Best & Kahn, 1993) คือ มีความสามารถในการปฏิบัติมากที่สุด / มีความสามารถในการปฏิบัติมาก / มีความ

สามารถในการปฏิบัติปานกลาง / มีความสามารถในการปฏิบัติน้อย / มีความสามารถในการปฏิบัติที่น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ซึ่งครอบคลุมถึงด้าน ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร กระบวนการคุณภาพ การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร การดูแลรักษาผู้ป่วย

เครื่องมือดังกล่าวนี้ผู้วิจัยไปหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ แก้ไขปรับปรุงแล้วนำไปทดลองใช้กับบุคลากรทางการแพทย์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .25 - .81 และนำไปหาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ซึ่งแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน และคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเก็บข้อมูล และแจกแบบสอบถาม นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ ได้จำนวนทั้งสิ้น 217 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (T-test)

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสามารถและแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดังนี้

1. ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ กระบวนการคุณภาพ การดูแลรักษาผู้ป่วย การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ และทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก เรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของงานที่ท่านมีส่วนเกี่ยวข้อง ท่านทราบวิธีปฏิบัติ ความรับผิดชอบต่องานของตนอย่างชัดเจน สามารถทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพ ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น แก้ปัญหา และกำหนดแนวทางปฏิบัติ

1.2 ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร พบว่าความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ มีการกำจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และสิ่งแวดล้อม มีการกำหนดมาตรการ การใช้ทรัพยากรเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการ กำหนดมาตรการป้องกันอัคคีภัยที่มีประสิทธิภาพ ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพ

1.3 ด้านกระบวนการคุณภาพ พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านกระบวนการคุณภาพ โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือปฏิบัติตามนโยบาย กลวิธีการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล นำมาตรฐานแห่งวิชาชีพเข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ รับทราบ เข้าใจ และปฏิบัติตามคู่มือ/แนวทางปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ เลือกกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานมาประเมินและปรับปรุง

1.4 ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการรักษามาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ให้บริการโดยปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ รับทราบบทบาทของตนเองใน

การให้บริการทางการแพทย์ ให้บริการทางการแพทย์ ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพ ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ กำหนดโครงสร้างและกลไกเพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาล

1.5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา เตรียมพร้อมที่จะตอบสนองเมื่อผู้ป่วยขอใช้สิทธิของตนอย่างเหมาะสมมีจริยธรรมในการประชาสัมพันธ์ ไม่โฆษณาชวนเชื่อ โฆษณาเกินความจริง ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการตัดสินใจ

1.6 ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ตอบสนองหรือแก้ไขปัญหได้อย่างทันทั่วทั้งเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน จัดลำดับความรุนแรงของการเจ็บป่วยเพื่อให้ดูแลผู้ป่วยที่เร่งด่วนได้อย่างทันเหตุการณ์ ปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับการบันทึกและเก็บรายงานผล ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือร่วมกันวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วยล่วงหน้า

2. ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบดังนี้

2.1 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเพศชาย มีความสามารถด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร และด้านกระบวนการคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่มีสถานภาพโสดและสมรสแล้ว โดยรวมและรายด้านอยู่ใน

ระดับมาก ยกเว้น ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร บุคลากรทางการแพทย์ที่มีสถานภาพสมรส มีความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบดังนี้

3.1 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่เป็นเพศชายและเพศหญิง โดยรวมและรายด้านกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความสามารถด้านอื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่มีสถานภาพสมรสโสด และสมรสแล้ว โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาที่ปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปี ขึ้นไป โดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. แนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบดังนี้

4.1 ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ พบว่า แนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลควรมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพร่วมกันที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน และโรงพยาบาลควรมีองค์กรบริหารสูงส่งที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในเรื่องคุณภาพ

4.2 ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านทรัพยากร และการจัดการทรัพยากร 3 อันดับแรก คือ โรงพยาบาลควรมีระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มีจำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน โรงพยาบาลควรมีระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งยา และเวชภัณฑ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการให้บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ

4.3 ด้านกระบวนการคุณภาพ พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้าน กระบวนการคุณภาพ 3 อันดับแรก คือ โรงพยาบาลควรมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้งในทุกหน่วยงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการจัดทำแนวทางการรักษาผู้ป่วย และทบทวนผลการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพ มีการติดตามเฝ้าระวังดัชนีชี้วัดคุณภาพ หาทางแก้ไขปัญหา

4.4 ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ 3 อันดับแรก คือ แพทย์มีการดูแลผู้ป่วยบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย และยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง คือ มีการดูแลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ แพทย์ทุกคนให้การดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งหมู่แพทย์ด้วยกันและสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลควรมีระบบการเตรียมความพร้อมของแพทย์ก่อนการปฏิบัติงาน ระบบการพัฒนาความรู้ความสามารถของแพทย์ขณะปฏิบัติงาน

4.5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร 3 อันดับแรก คือโรงพยาบาลควรมีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างเพียงพอ มีระบบงานที่ช่วยพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย มีกลไกที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน โรงพยาบาลควรมีกลไกที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีการดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะอย่างเหมาะสม อาทิ ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ผู้ป่วยที่จำเป็นต้องแยก ผูกยึด หรือให้ยาฉุกเฉิน

4.6 ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย พบว่าแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย 3

อันดับแรก คือ โรงพยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ ยึดหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โรงพยาบาลควรจัดระบบงานให้มีการ ประเมินและวางแผนการดูแลรักษาอย่างเหมาะสม ทั้งจากแพทย์ พยาบาล และวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลมีการจัดระบบงานหรือระบบบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐาน วิชาชีพ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความสามารถและแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐาน โรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผู้วิจัยกล่าวถึงประเด็นที่ค้นพบ ตามความมุ่งหมายการศึกษา และสมมุติฐานการวิจัย ที่น่าสนใจในการอภิปรายดังนี้

1. ความสามารถและแนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา มีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานพัฒนา คุณภาพด้านต่าง ๆ เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ทันสมัย และจริยธรรม เพื่อให้ ประชาชนเลือกสถานบริการทางสุขภาพที่ตอบสนองความต้องการที่ตนเองคาดหวัง ซึ่ง โรงพยาบาลต้องเข้าสู่สภาวะการแข่งขันกันตลอดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการแข่งขันใน ด้านคุณภาพการรักษายาบาล และคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการจัดหามาตรฐานต่าง ๆ มา ประเมินการจัดระบบการบริหาร และการบริการเพื่อประกันคุณภาพ แสดงความน่าเชื่อถือเป็น ที่ยอมรับแก่สาธารณชนที่จะนำมาพิจารณาในการเลือกใช้บริการเพื่อความมั่นใจว่าได้รับการ บริการที่ดีมีคุณภาพ นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาล ยังตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลง ของสังคมที่ต้องการ การบริการแบบองค์รวม ครอบคลุม ความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือใน การแก้ปัญหาพร้อมกับชุมชน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคธุรกิจต่าง ๆ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราช เทวี ณ ศรีราชา จึงมีศักยภาพสูงที่จะมีส่วนในการพัฒนาสังคมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ อาศัยในสังคมที่เกื้อกูลกันด้วยหลักเมตตาการุณย์ อันเป็นปณิธานของสภากาชาดไทย (แผน พัฒนาโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา 2540 – 2544) จึงได้เริ่มโครงการพัฒนา คุณภาพบริการเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ขึ้นตั้งแต่ปี 2540 (ศิริลักษณ์ วิทยานคร, 2543, หน้า 2) ตามนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ก็เพื่อให้ประชาชนชาว ไทย ได้รับการบริการของสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน

(สิทธิศักดิ์ พุทธิพิทักษ์กุล, 2543) ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จึงตระหนัก และพร้อมใจกันปฏิบัติตามนโยบายการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานสากล ด้วยเหตุนี้ ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยรวม และทุกด้านจึงอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของศิริลักษณ์ วิทยานคร (2543) ที่พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถในการจัดการคุณภาพการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูงและสอดคล้องกับสุลัดดา พงษ์รัตนมาน (2542) ที่ศึกษาพบว่า การปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1.1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีคะแนนอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก คือ มีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพ บริการของโรงพยาบาล เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและลูกค้า จึงปฏิบัติตามนโยบายของโรงพยาบาลซึ่งมีองค์กรบริหารสูงสุดทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการจัดบริการที่มีคุณภาพ มีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ มีเป้าหมายร่วมของโรงพยาบาล ความมุ่งหมาย/เจตจำนง ขอบเขตบริการของหน่วยงานสอดคล้อง กับพันธกิจของโรงพยาบาล แผนยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาโรงพยาบาลสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ หน่วยงานมีเป้าหมาย และแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน รวมทั้งมีธรรมนูญโรงพยาบาล มีกฎระเบียบ ข้อตกลง หรือนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของตนเองปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล จึงมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับที่ ่องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ (2539, หน้า 29) กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นวิธีการเปลี่ยนสภาพการทำงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพงานของแต่ละคน เพื่อการปรับปรุงในสายงาน ให้มีการทำงานเป็นทีม ขยายการเชื่อมโยงตาม ขบวนการ และคร่อมสายงานจนได้ผลผลิต หรือบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก คือมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น แก้ปัญหาและกำหนดแนวทางปฏิบัติ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จะต้องปฏิบัติงานตามความมุ่งหมาย เจตจำนง ขอบเขตบริการของหน่วยงาน ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจ การจัดการคุณภาพโดยรวม ดังนี้ จึงมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลในระดับมาก แต่เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มี

ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบภาระงานของโรงพยาบาลด้านอื่น ๆ อีกมาก จึงมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล เป็นอันดับสุดท้าย

1.2 ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตาม มาตรฐานโรงพยาบาล ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ มีการจัดการของเสีย ด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ได้มีการวางแผนทรัพยากรให้สอดคล้องกับพันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และทรัพยากรของโรงพยาบาล และการจัดการเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล นั้นได้มีกระบวนการสรรหาและคัดเลือกเพื่อให้ได้ เจ้าหน้าที่ ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยมีหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของไฟแกนบัม (Feigenbaum, 1986, p. 20) ที่พบว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพ ที่รวบรวมความพยายามของกลุ่มต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อพัฒนา อำนวยรักษา และปรับปรุง คุณภาพการผลิต และการบริการด้าน ต่าง ๆ โดยยังคงรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าไว้ได้อย่างสมบูรณ์ ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล จึงมีความสามารถด้านทรัพยากร และการจัดการทรัพยากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาล ยังขาดความพร้อมของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการเก็บข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีเจริญก้าวหน้าออกไปไกล แต่การพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลยังล้าหลัง เพราะมีการเปลี่ยนแปลงวิทยาการต่าง ๆ อยู่เสมอ ดังนั้นควรมีการพัฒนาบุคลากรอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับกิลเลย์ และอิงค์แลนด์ (Gilley & England, 1990) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถและปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณภาพ

1.3 ด้านกระบวนการคุณภาพ พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตาม มาตรฐานโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพ โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อที่มีความสามารถในการดำเนินงานมากที่สุดเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับมาก คือ ปฏิบัติตามนโยบายกลวิธีการป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เห็นว่ากระบวนการ

การทางคุณภาพทางคลินิกและกระบวนการคุณภาพทางด้านการป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อ ในโรงพยาบาล มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในบทบาทการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาล โรงพยาบาลจึงได้มีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้งในทุกหน่วยงาน โดยมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพ มีการติดตามเฝ้าระวังดัชนีชี้วัดคุณภาพ หาแนวทางแก้ไขปัญหา และปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นซึ่ง สอดคล้องกับ อนันต์ ธาระเวช (2535) ที่กล่าวถึงการวัตถุประสงค์ในการบริหารงานของ โรงพยาบาลไว้ว่า คือการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ปลอดภัย และ ประทับใจ เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน ด้วยเหตุนี้ ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานของโรงพยาบาล ด้านกระบวนการคุณภาพ โดยรวมและรายข้อ จึงอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่พบอยู่ในอันดับสุดท้าย อยู่ในระดับมาก คือ เลือกกิจกรรมหรือกระบวนการ ทำงานมาประเมินและปรับปรุง ทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้าน กระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาลจะต้องมีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้ง ทุกหน่วยงาน โดยมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ มีการ จัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพ มีการติดตามเฝ้าระวังดัชนีชี้วัดคุณภาพ หาทางแก้ไขปัญหา และปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น รวมทั้งมีการจัดทำแนวทางการรักษาผู้ป่วย และทบทวนผลการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่าง สม่าเสมอ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 9) กล่าวว่า การ จัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นกระบวนการอย่างมีระบบ และมีโครงสร้างในการสร้างความร่วมมือ ของทั้งองค์การ ในการวางแผนและลงมือปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ พบว่าความสามารถในการ ดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ โดยรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบข้อที่มีความสามารถในการดำเนินงานเป็นอันดับแรก คือ ให้บริการ โดยปฏิบัติตามมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลได้มีการสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ เข้าใจ และตระหนักในบทบาทของตนเอง เพื่อให้บรรลุพันธกิจ และ เป้าหมายร่วมกัน โดยการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน ซึ่งสะท้อนความรู้และหลัก การของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกันพันธกิจของบริการทางการแพทย์ และบริการทางการแพทย์ / กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และทุกคนยึดถือ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เช่นการจัดทำ ธรรมนูญองค์การแพทย์ และการพยาบาล เพื่อใช้เป็นแนวทางการดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชา ชีพ การทำงาน โดยกลุ่มผู้ประกอบวิชาชีพด้วยกันเอง ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลจะ ต้องตระหนักถึงการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ เพื่อรักษามาตรฐานโรงพยาบาล ดังที่

สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ และคณะ (2539, หน้า 40 อ้างถึงใน สิริวิรัตน์ จำปาศรี, 2543) กล่าวว่า คุณภาพมาตรฐานเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพ เป็นคุณภาพบริการตามความเห็นชอบของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจ ได้ว่าการบริการต่าง ๆ ที่ให้ไปนั้น เป็นการกระทำที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพจริง มีความถูกต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการด้วยเหตุนี้ การดำเนินงานตามมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ กำหนดโครงสร้างและกลไกเพื่อส่งเสริมการติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างระบบการติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาลจะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างบุคลากร วิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วม ในการวางแผนตัดสินใจ และกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ และบริการทางพยาบาล โดยจะต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์มีจำนวนมาก จึงทำให้เป็นปัญหาในการติดต่อสื่อสาร

1.5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร โดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลมากที่สุดอันดับแรกคือ ตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยทุกคน โดยไม่คำนึงถึง อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลมีกลไกที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วย และมีกลไกที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน มีนโยบายและวิธีปฏิบัติสำหรับกรณีเสี่ยงต่อปัญหา จริยธรรมโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงามของสังคม โดยโรงพยาบาลต้องตระหนักและตอบสนองต่อสิทธิผู้ป่วย ผู้ป่วยรับรู้สิทธิของตนเอง มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วย ซึ่งสอดคล้องกับ สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล (2544, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพหมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ จึงมีความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลด้านสิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมองค์กรโดยรวมและทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้าย อยู่ในระดับมากคือ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งในการตัดสินใจ ทั้งนี้เนื่องจาก กฎหมายสิทธิผู้ป่วยมีผลต่อบุคลากรทางการแพทย์เป็นอย่างมาก ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์จะต้องมีความระมัดระวัง มีความรอบคอบ ในการตัดสินใจ เพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้ง ระหว่างบุคลากรทางการแพทย์ และผู้ป่วย ซึ่งได้แก่การปฏิบัติเกี่ยวกับการยินยอมรับการรักษา การตอบสนองความต้องการ ของผู้ป่วย ระยะสุดท้าย รวมทั้งครอบครัว มีจริยธรรมในการ

ยุติการช่วยฟื้นคืนชีพ และการยุติการรักษาเพื่อชะลอความตาย โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และความเชื่อของสังคมและจริยธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับค่าบริการ การประชาสัมพันธ์ การรับ / ส่งต่อ / จำหน่ายผู้ป่วยการจัดหาอวัยวะและเนื้อเยื่อทดแทน ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์จะต้องมีความระมัดระวังในการตัดสินใจต่อเรื่องดังกล่าวอย่างรอบคอบ ซึ่งเป็นเรื่องที่ปฏิบัติได้ค่อนข้างยากกว่าเรื่องอื่น แต่เป็นเรื่องสำคัญที่บุคลากรทางการแพทย์จะต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดผลเสียหายแก่ตนเอง จึงมีความสามารถในการอันดับสุดท้ายซึ่งอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย พบว่าความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบข้อที่มีความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลได้มากที่สุด อันดับแรกคือ ตอบสนองหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทันเวลาที่ เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลได้มีการเตรียมการด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยมีการทำงานเป็นทีม ระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ในการดูแลผู้ป่วย การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว โดยกระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุด ภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาลโดยบุคลากรที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2542) ที่กล่าวว่า โรงพยาบาลมีการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยโดยรวมจึงอยู่ในระดับมาก

ส่วนข้อที่อยู่ในอันดับสุดท้ายอยู่ในระดับปานกลาง คือร่วมกันวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วยล่วงหน้า ทั้งนี้เนื่องจาก ภาระความรับผิดชอบด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย เป็นงานที่ค่อนข้างหนัก เพราะจำนวนคนไข้ที่มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น อีกทั้งบุคลากรทางการแพทย์ยังต้องรับผิดชอบงานด้านมาตรฐานโรงพยาบาล จึงทำให้ไม่มีเวลาในการวางแผนรักษาผู้ป่วยไม่ได้ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. เปรียบเทียบความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบดังนี้

2.1 เพศ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ เพศหญิง มีความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยรวม ด้านกระบวนการคุณภาพ และด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เป็นบุคลากรเพศหญิงส่วนใหญ่ โดยเฉพาะจะเป็นบุคลากรทางการแพทย์สายพยาบาลเป็นจำนวนมาก ซึ่งการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ผู้ที่มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการ

รับผิดชอบในการดำเนินงาน ควบคุมมาตรฐานของโรงพยาบาลก็คือพยาบาลซึ่งส่วนมากจะเป็นเพศหญิง ซึ่งพยาบาลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง ตั้งใจในการปฏิบัติงานและมีความอดทนในการปฏิบัติงานสูง เพราะต้องทำงานอยู่กับผู้ป่วย ดังนั้น มีหน้าที่รับผิดชอบในด้านกระบวนการคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับ กระบวนการคุณภาพทั่วไป กระบวนการคุณภาพทางคลินิกและกระบวนการคุณภาพทางด้านการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล โดยเฉพาะในด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ซึ่งพยาบาลเป็นบุคคลที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยโดยตรง และจากพระราชบัญญัติสิทธิผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์ตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ เพศหญิง จึงมีความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลโดยรวม ด้านกระบวนการคุณภาพ และด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม มากกว่าบุคลากรเพศชาย และบุคลากรที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลจะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถวรรณ นกน้อย (2545) ศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า เพศชายมีส่วนร่วมในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลน้อยกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับแอนเดอร์สันและอิวานนิคกี (Anderson & Iwanicki, 1984) ที่พบว่า เพศต่างกันมีความห่อหุ้มต่างกัน และเพศชายมีความห่อหุ้มมากกว่าเพศหญิง

ส่วนความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย เพศชายและเพศหญิงมีความสามารถไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลทั้งเพศหญิง และเพศชาย ต่างมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล เพื่อให้ได้คุณภาพ จึงปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายไปในทิศทางเดียวกัน ดังที่ อุทัย นิธิบุญโต (2533) ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของเพศชายและเพศหญิง ในทางจิตวิทยาและสรีรวิทยาไม่แตกต่างกัน อีกทั้งมันสมองและความสามารถเท่าเทียมกัน สามารถปฏิบัติงานได้ดีเท่ากัน ได้ตามสถานการณ์ และสอดคล้องกับ อุมพร สมภู (2533) พบว่าการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนประเภทสามัญศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีเพศต่างกัน การปฏิบัติงานบริหารบุคลากรไม่แตกต่างกัน

2.2 สถานภาพสมรส พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาที่มีสถานภาพสมรสโสด และสมรสแล้ว โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งนี้เนื่องจากการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล เป็นภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร

ทั้งองค์กรที่จะต้องปฏิบัติตามนโยบายมาตรฐานสากล ซึ่งมาตรฐานโรงพยาบาล เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในระบบภายในโรงพยาบาลเป็นระบบทั้งองค์กร โดยบุคลากรทั้งองค์กรจะต้องร่วมกันดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสู่เป้าหมายเดียวกันคือคุณภาพการบริการ ด้วยเหตุนี้ บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ไม่ว่าจะมีส่วนภาพใดและสมรรถต่างกันต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือคุณภาพบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ ดวงจิตต์ เทพวงษ์ (2542) พบว่าความพึงพอใจในงานของพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา มีสถานภาพสมรรถต่างกัน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงานไม่แตกต่างกัน

ส่วนความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ ที่มีสถานภาพสมรรถสูง มีความสามารถในการดำเนินงานมากกว่าบุคลากรที่สมรรถแล้ว ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มีสถานภาพสมรรถสูงจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง เนื่องจากไม่ต้องมีการรับผิดชอบต่อครอบครัว และเป็นผู้ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูง จึงมีความเข้าใจในการทำงานที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างได้ผล มีประสิทธิภาพปลอดภัย สะดวกสบาย และเป็นที่ยังพอใจ สำหรับการบริการเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้นควรมีการจัดก้าจัดของเสียด้วยวิธีการที่ไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ การก่อสร้าง จัดเตรียมเครื่องมือดำเนินงาน และบำรุงรักษา เพื่อป้องกันอันตราย และความเสียหาย จากอัคคีภัย มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งภาระหน้าที่ดังกล่าวผู้ที่มีสถานภาพสมรรถสูง จะมีความตระหนักในการรับผิดชอบและมีความตั้งใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรรถ

2.3 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป โดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ต่างตระหนักและเห็นความจำเป็นในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาล ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมาเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 5 ปี หรือ 5 ปีขึ้นไป ต่างก็ต้องยึดเกณฑ์มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นหลักเพราะต่างไม่เคยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านนี้มาก่อน ซึ่งโรงพยาบาลได้ยึดหลักสำคัญในการให้บุคลากรปฏิบัติงาน คือ ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีที่สุด ภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล รวมทั้งได้รับการพิทักษ์สิทธิและศักดิ์ศรี การที่สมาชิกของทีมทำงาน

ด้วยใจ ร่วมใจกันทำ ทำด้วยใจมุ่งมั่น ทำด้วยความเข้าใจ การมุ่งออกแบบระบบงานหรือกระบวนการทำงาน เพื่อป้องกันปัญหา เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติตามนโยบายหรือจุดยืนของโรงพยาบาลในแต่ละเรื่อง ซึ่งบุคลากรในโรงพยาบาลจึงต่างยึดหลักการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ดังกล่าว ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป จึงมีการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยรวมและทุกด้านไม่แตกต่างกัน ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่ง ลักษณะงาน และความรับผิดชอบในงานไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับอุมพร สมภู (2535) ที่พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคลากรไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ โภคพิบูลย์ โปตระนันท์ (2540) ได้ศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติที่แตกต่างกัน ของข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. แนวทางพัฒนาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา มีดังนี้

3.1 ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพมีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลมีการประสานงานที่ดีระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ในการให้บริการผู้ป่วย คือมีทีมงานที่ประกอบด้วยตัวแทนของวิชาชีพที่ดูแลผู้ป่วยร่วมกัน เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้ป่วย โรงพยาบาลควรมีเป้าหมายในการพัฒนาคุณภาพร่วมกันที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่นพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน และโรงพยาบาลควรมีองค์การบริหารสูงสุดที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในบทบาทและ หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในเรื่องคุณภาพ ซึ่ง เป็นไปตามพันธกิจของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (2540) ที่ว่า โรงพยาบาลมี หน้าที่ในการให้บริการด้านการรักษาแบบองค์รวม ครบวงจร ตามหลักมนุษยธรรม แก่ประชาชนใน พื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และลดอัตราการเจ็บป่วย ให้การบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบ ภัยพิบัติ โดยมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างมีระบบ

3.2 ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร มีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือโรงพยาบาลควรมีระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ มี จำนวนเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน ติดตามและประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ และมีมาตรการแก้ไขกรณีกำลังคนไม่เพียงพอ โรงพยาบาลควรมี ระบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรได้รับการเตรียมความพร้อมก่อน ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม โรงพยาบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งยา และเวชภัณฑ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ ได้มาตรฐาน เพื่อใช้ในการให้บริการผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ซึ่งตรง

กับทัศนะของกิลเลย์ และอิงค์แลนด์ (Gilley & Genland , 1990) ที่เห็นว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะความสามารถ และปรับปรุงพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับที่ อรุณ รักธรรม (2537) ที่ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการที่เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคลทั้งหมด ในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยครอบคลุมกิจกรรมที่มีลักษณะการเพิ่มพูน 3 ด้าน คือ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงาน เป็นทัศนคติที่ดีต่อหน้าที่ ความรับผิดชอบ และเพิ่มโอกาสความก้าวหน้าสำหรับหน้าที่สูงขึ้น นอกจากนี้ ลิม (Lim, 1997) ยังได้กล่าวถึงทรัพยากรซึ่งได้แก่เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งยา และเวชภัณฑ์ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกทางการแพทย์ จะต้องมีการควบคุมตรวจสอบ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและมีคุณภาพ

3.3 ด้านกระบวนการคุณภาพ มีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ โรงพยาบาลควรมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่หยุดยั้งในทุกหน่วยงาน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับภายในหน่วยงาน มีการจัดทำแนวทางการรักษาผู้ป่วย และทบทวนผลการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ มีการจัดทำดัชนีชี้วัดคุณภาพ มีการติดตามเฝ้าระวังดัชนีชี้วัดคุณภาพ หาทางแก้ไขปัญหา ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539, หน้า 9) ที่กล่าวว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นกระบวนการอย่างมีระบบ และมีโครงสร้างในการสร้างความร่วมมือของทั้งองค์การ ในการวางแผนและลงมือปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540, หน้า 29) มีความเห็นว่าการจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นปรัชญาแห่งชีวิตของกรธุรกิจ เป็นระบบบริหารที่ทุกคน ทุกแผนก ทุกขั้นตอนการผลิต ดำเนินกิจกรรมกลุ่มย่อยโดยใช้วิธีคิด และวิธีการแบบ PDCA วิธีการทางสถิติใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพเพื่อปรับปรุงมาตรฐานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการพัฒนาบุคลากร และเทคโนโลยี โดยมีจุดประสงค์ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า บุคลากรและสังคม

3.4 ด้านการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ มีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ แพทย์มีการดูแลผู้ป่วยบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย และยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง คือ มีการดูแลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ แพทย์ทุกคนให้การดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมทั้งหมู่แพทย์ด้วยกันและสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลควรมีระบบการเตรียมความพร้อมของแพทย์ก่อนการปฏิบัติงาน ระบบการพัฒนาความรู้ความสามารถของแพทย์ขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะสุจิตรา เหลืองอมร

เลิศ และคณะ (2539, หน้า 40) ที่เห็นว่า คุณภาพมาตรฐานเชิงเทคนิคหรือวิชาชีพ เป็นคุณภาพ บริการตามความเห็นชอบของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น ๆ ซึ่งกำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความ มั่นใจได้ว่า บริการต่าง ๆ ที่ให้ไปนั้นเป็นการกระทำที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพจริง มีความถูก ต้อง และเป็นธรรมแก่ผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับสิทธิศักดิ์ พฤษพิบัติกุล (2544, หน้า 10) ที่ กล่าวว่า การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับบริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ เป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ

3.5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร มีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับ จากมากไปน้อย คือโรงพยาบาลควรมีการให้ข้อมูลผู้ป่วยอย่างเพียงพอ มีระบบงานที่ช่วยพิทักษ์ และคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย การเคารพในศักดิ์ศรีของผู้ป่วยแต่ละคน การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย การรักษาความลับของผู้ป่วย มีกลไกที่ทำให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างเท่าเทียมกัน โรงพยาบาลควรมีกลไกที่ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีการ ดูแลผู้ป่วยที่มีความต้องการเฉพาะอย่างเหมาะสม อาทิ ผู้ป่วยเด็ก ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ผู้ป่วยที่ จำเป็นต้องแยก ผูกมัด หรือให้ยาฉุกเฉิน ซึ่งเป็นไปตามทัศนะของสิทธิศักดิ์ พฤษพิบัติกุล (2544, หน้า 10) ที่กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพหมายถึงการตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้รับ บริการบนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ รวมถึงการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ

3.6 ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย มีแนวทางพัฒนา 3 อันดับแรก เรียงลำดับจากมากไป น้อย คือ โรงพยาบาลตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ ยึด หลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประเมินผู้ป่วยร่วมกันโดยสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยึดผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง โรงพยาบาลควรจัดระบบงานให้มีการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาอย่างเหมาะสม ทั้งจากแพทย์ พยาบาล และวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง โรงพยาบาลมีการจัดระบบงานหรือระบบ บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของอนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2542) ที่กล่าวว่าโรงพยาบาลมีการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา (2540) กล่าวว่า ภารกิจของโรงพยาบาลคือการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลแบบองค์รวม ครบวงจร ตามหลัก มนุษยธรรม เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาความสามารถและแนวทางการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา มีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

1. ความสามารถในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยภาพรวม ควรมีการติดตามพัฒนา และเสริมจุดแข็งในการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาล ให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยมีการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และจัดให้บุคลากรที่รับผิดชอบงานมาตรฐานโรงพยาบาล ได้พัฒนาความรู้ใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน ในโรงพยาบาล เพื่อให้ได้มาตรฐานอยู่เสมอ

1.1 ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ผู้บริหารควรให้การส่งเสริมสนับสนุน โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทางการแพทย์เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และกำหนดแนวทางในการดำเนินงานมาตรฐานโรงพยาบาล

1.2 ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร ผู้บริหารควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ โดยการจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ ในด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล และควรพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ

1.3 ด้านกระบวนการคุณภาพ ผู้บริหารควรให้ผู้รับผิดชอบการทำงานในฝ่ายต่าง ๆ มีการติดตามประเมินผลการทำงานในแต่ละฝ่าย เพื่อวิเคราะห์หาข้อบกพร่องและจุดอ่อน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานในแต่ละฝ่ายให้ดียิ่งขึ้น

1.4 ด้านการรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพ ผู้บริหารควรกำหนดโครงสร้างของการจัดบริการทางการแพทย์และพยาบาลของโรงพยาบาล และของหน่วยให้บริการทางการแพทย์แต่ละสาขาอย่างชัดเจน เพื่อให้การบริการหรือการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานเหล่านั้น เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.5 ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ผู้บริหารควรมีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรทางการแพทย์ ได้ตระหนัก ถึงเรื่องสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร โดยเน้นการให้มีการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่ตั้ง และจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ในด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ให้แก่บุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้บุคลากรได้ทราบกฎหมายสิทธิผู้ป่วยอย่างชัดเจน

1.6 ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย ผู้บริหารควรมีการประชุมชี้แจงให้บุคลากรทางการแพทย์ ตระหนักและเห็นความสำคัญในการวางแผนดูแลรักษาผู้ป่วยล่วงหน้า โดยพัฒนาระบบบริการด้านการรักษา จัดช่วงเวลาให้บุคลากรทางการแพทย์ได้มีโอกาสได้ร่วมวางแผนการดูแลรักษาผู้ป่วยไว้ล่วงหน้า ก่อนทำการรักษาผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ แยกตามหน่วยงานสังกัดสถานะของบุคลากรเช่น แพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร รังสีเทคนิค นักเทคนิคการแพทย์ นักกายภาพบำบัด
2. ควรมีการศึกษาคูณภาพบริการของโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา
3. ควรมีการศึกษาการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลตามการรับรู้ของบุคลากรทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล