

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางกมลทิพย์ เล้าพรพิชยานุวัฒน์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.มยุรี	อนุমানราชธน	ประธานกรรมการ
ผศ. ภูทงศ์	กฤษดาบุตร	กรรมการ
อาจารย์ ดร.ปรีชา	เจ็งเจริญ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ 2) เพื่อวิเคราะห์
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย 3) เพื่อศึกษาความ
เข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณ
ภาพโรงพยาบาลนครพิงค์และ 4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการ
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์

ผลการศึกษาปรากฏว่าจากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มี
อิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน ได้แก่ โครงสร้างของโครงการฯ แนวทางการดำเนินงานของ
โครงการฯ ความร่วมมือและการประสานงาน และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากความคิดเห็นของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย พบว่าปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจ
เลือกใช้บริการเนื่องจากความพึงพอใจในคุณภาพของบริการ ความพึงพอใจในเครื่องมือเครื่องใช้ที่

ใช้ให้บริการ และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรม และความสะดวกสบายด้านการรักษามีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานในระดับมาก ขณะที่ การที่ผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพตนเองได้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากกลับไปอยู่บ้าน และการได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรทางการแพทย์และพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย พบว่า แนวทางการดำเนินงานโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการตอบสนองของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

สำหรับความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

ปัญหาการดำเนินงานตามโครงการฯ ได้แก่ ปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการฯ ซึ่งประกอบด้วยแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่หมุนเวียนไปปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก ส่งผลให้การมีส่วนร่วมและการวางแผนการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนไม่ต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินงานตามโครงการฯ อย่างมีวิสัยทัศน์และบรรลุเป้าหมายตามมาตรฐานทั่วไปและมาตรฐานบริการทั้ง 9 ข้อของโครงการฯ

ผลการประเมินในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงการจัดองค์กรและการสื่อสารระหว่างแผนกกุมารเวชกรรมกับผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยให้มีความชัดเจนและควรปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ โดยลดระยะเวลาการตรวจ/รอรับยา การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ตลอดจนควรปรับปรุงคุณภาพทางคลินิกบริการให้ได้มาตรฐานในด้านการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับการรักษาที่ถูกต้องและทันต่อเวลา ทั้งนี้บริการที่ควรปรับปรุงไม่ควรกำหนดช่วงระยะเวลาปฏิบัติงานเฉพาะในเวลาราชการเท่านั้น ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานโครงการฯ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานโดยใช้เทคนิค 5 ส. และ TQM

Independent Study Title	Performance Evaluation of Hospital Quality Improvement Process in Health Care for Hospital Accreditation Project : A Case Study of Department of Pediatrics, Nakornping Hospital, Changwat Chiang Mai		
Author	Mrs. Kamontip Laopornpitchayanuwat		
M.P.A.	Public Administration		
Examining Committee	Lecturer Dr. Mayuree Anumanrajadhon	Chairman	
	Assist. Prof. Putchong Kuntolbutra	Member	
	Lecturer Dr. Preecha Jengjalern	Member	

Abstract

The objectives of the study on "Performance Evaluation of Hospital Quality Improvement Process in Health Care for Hospital Accreditation Project :A Case Study of Department of Pediatrics, Nakornping Hospital, Changwat Chiang Mai" were 1) to evaluate the level of effectiveness of the Project operation 2) to analyze the factors influencing to the Project operation of the officers and the satisfaction of parents/relative of the patients 3) to study the understanding in the operation process of the Project officers and 4) to study the problems and obstacles of operating the Project.

The results of the study were as follows : according to the Project officers, the factors influencing to the Project operation were related to the structure of the Project, its operation methods, coordination, cooperation and officers' understanding on the operation process at medium level.

The parents/relative of the patients decided to take this hospital service because its qualified service, operating equipment, officers service of the

Department, and the convenience of receiving treatment satisfied them at high level. While they were satisfied with their ability of continuing self-treatment after leaving the hospital, and the suggestion of the medical and nursing personnel satisfied them at medium level.

When analyzing the relationship between the factors influencing to the Project operation and the satisfaction of the parents/relative of the patients, it was found that the method of Project operation related to the effectiveness in terms of responding qualitatively to parents/relative of the patient needs and the parents/relative satisfaction at high level. In addition it was found that the understanding of the Project operation was also related to the effectiveness at fairly high level.

According to the result of the Project in terms of the understanding of the officers, it was found that they understood and were able to operate this project at medium level. However, the problem of the Project performance was the fact that doctors, nurses and officers who also had to rotate their work in the emergency ward caused the lack of participation and the discontinuity in each process of operation planning. This effected their ability to perform their duty with vision and implement the Project to achieve the goals at general standard and the nine standards of hospital service.

From this evaluation, the suggestions were that the Department should improve the organization, the communication between the Department and the patient's parents/relative, the service quality by reducing the duration of diagnosis/waiting for drug distribution. The officers should deliver the service with smile; the clinical service for patients' treatment should be improved to meet the Project standard and to make sure that they received the correct and in-time treatment. Furthermore, training for the process of project operation implementation for better performance outcome should be organized on the subject of 5 S techniques and TQM.