

บทที่ 5

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :กรณีศึกษาแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในการวิจัยเพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามมาตรฐานของการพิจารณา เพื่อรับรองคุณภาพและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานพัฒนาระบบบริการ โดยทำการพิจารณาจากระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการฯและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน รวมทั้งระดับความคิดเห็นจากผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย ซึ่งข้อมูลดังกล่าวทำการรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกกุมารเวชกรรมปี 2543 โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานและปัจจัยการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพของแผนกกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (X) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิผลของการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาคุณภาพระบบบริการของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์ต่อการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi - square test)

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการฯ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	2	4.00
หญิง	48	96.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	17	34.00
26 – 35 ปี	21	42.00
36 – 45 ปี	10	20.00
45 ปีขึ้นไป	2	4.00
ตำแหน่งในปัจจุบัน		
หัวหน้าแผนก	-	-
หัวหน้าตึก	2	4.00
พยาบาลวิชาชีพ	18	36.00
พยาบาลเทคนิค	12	24.00
ผู้ช่วยพยาบาล	12	24.00
เจ้าหน้าที่ดูแลเด็กอ่อน	6	12.00
จำนวนปีที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
1 – 5 ปี	24	48.00
6 – 10 ปี	13	26.00
11 – 15 ปี	9	18.00
16 – 20 ปี	4	8.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N = 50)	ร้อยละ
ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด		
ประกาศนียบัตร	19	38.00
อนุปริญญา	12	24.00
ปริญญาตรี	17	34.00
ปริญญาโท	2	4.00
ปริญญาเอก	-	-
เคยอบรมสาขา		
สาขาการบริหาร	7	14.00
สาขาการบริการ	24	48.00
สาขาการวิชาการ	18	36.00
สาขาการพยาบาลเด็กอ่อน	1	2.00
เคยอบรมตามโครงการฯ		
เคย	46	92.00
ไม่เคย	4	8.00
ควรปรับปรุงระบบการให้บริการตามโครงการ		
ควร	48	96.00
ไม่ควร	2	4.00

จากตารางที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์ ส่วนใหญ่เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 96.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 4.0 มีอายุโดยเฉลี่ย 30 ปีตำแหน่งในปัจจุบันเป็นพยาบาลวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาพยาบาลเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตำแหน่งอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 64.0 สำหรับจำนวนปีที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.0 และปฏิบัติงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26 การศึกษาระดับประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.0 และอนุปริญญาคิดเป็นร้อยละ 24.0 การอบรมสาขาการบริการ คิดเป็นร้อยละ 48.0 และสาขาวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 36.0 และเคยอบรมตามโครงการฯคิดเป็นร้อยละ 92.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์

5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์

ผลจากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยโครงสร้างของโครงการฯ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แนวทางการดำเนินงาน ความร่วมมือและการประสานงาน โดยแปรระดับความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุดกำหนดการให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method คือกำหนดคะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 สำหรับข้อความเชิงปฏิฐาน และ 1, 2, 3, 4, 5 สำหรับข้อความเชิงนิเสธ จากนั้นทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากนั้นนำเสนอในรูปแบบของตารางการหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยใช้สูตร

$$WMS = \frac{5F_5 + 4F_4 + 3F_3 + 2F_2 + 1F_1}{TNR}$$

โดยกำหนดให้

WMS	=	ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weighted mean score)
F_5	=	จำนวนผู้ตอบที่ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง
F_4	=	จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าเห็นด้วย
F_3	=	จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าไม่แน่ใจ
F_2	=	จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าไม่เห็นด้วย
F_1	=	จำนวนผู้ตอบที่ตอบว่าไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์คะแนนเฉลี่ยที่ใช้ในการแปลความหมายความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้แก่ (นภาพร สิงห์ต, 2532 : 32)

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ตารางที่ 2 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “โครงสร้างของโครงการ”

โครงสร้างของโครงการ	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	น้อยที่สุด (ร้อยละ) จำนวน
การจัดการองค์กร					
1. ระบบการรักษาพยาบาลของ แผนกฯ จัดทำอย่างเป็น ระบบ Mean = 3.54 S.D. = 0.76	(6) 3	(52) 26	(32) 16	(10) 5	- -
2. แผนกกุมารเวชกรรมมีความ สามารถในการให้บริการเพื่อ ให้ผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ประทับใจมากขึ้น Mean = 3.95 S.D. = 0.79	(28) 14	(38) 19	(32) 16	- -	- -
3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน แผนกกุมารเวชกรรมที่รับผิดชอบ งานมีจำนวนเพียงพอต่อ ปริมาณผู้ป่วย ที่มารับ บริการ Mean = 2.76 S.D. = 0.81	(4) 2	(8) 4	(46) 23	(38) 19	(2) 1
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.41 S.D. = 0.78	ระดับปานกลาง				

จากตารางที่ 2 พบว่า แผนกกุมารเวชกรรมมีขีดความสามารถในการให้บริการเพื่อ
ให้ผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยประทับใจมากขึ้นในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.95) ระบบการรักษา
พยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรมจัดทำอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ย 3.54)แต่อย่างไร
ก็ดี เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมที่รับผิดชอบมีจำนวนเพียงพอต่อปริมาณผู้ป่วยที่
มารับบริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยสรุป โครงสร้างของโครงการ มีผลต่อประ
สิทธิภาพการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย
3.41)

ตารางที่ 3 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน"

ความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	น้อยที่สุด (ร้อยละ) จำนวน
การแบ่งหน้าที่					
1. การจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปอย่างชัดเจนและเหมาะสม Mean = 3.27 S.D. = 0.81	(8) 4	(24) 12	(52) 26	(14) 7	- -
4. แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน Mean = 3.0 S.D. = 0.8	(4) 2	(20) 10	(48) 24	(24) 12	(2) 1
5. มีความรู้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามโครงการฯ ขั้นตอนการปฏิบัติและการประเมินและรับรองคุณภาพ Mean = 2.94 S.D. = 0.74	- -	(20) 10	(58) 29	(18) 9	(4) 2
4. สามารถอธิบายลักษณะการบริการของแผนกหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติงานได้ Mean = 3.22 S.D. = 0.55	- -	(28) 14	(66) 33	(6) 3	- -

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	น้อยที่สุด (ร้อยละ) จำนวน
5. ให้บริการเป็นที่ประทับใจ	(8)	(26)	(64)	-	-
ผู้ปกครอง / ญาติ	4	13	32	-	-
Mean = 3.43 S.D. = 0.65					
6. สามารถดูแลรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมอย่างต่อเนื่อง	(4)	(44)	(50)	-	-
Mean = 3.53 S.D. = 0.58	2	22	25	-	-
7. มีการจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ของแผนกได้ให้เพียงพอต่อการให้บริการ	(6)	(22)	(32)	(18)	-
Mean = 3.16 S.D. = 0.80	3	11	26	9	-
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.22 S.D. = 0.71	ระดับปานกลาง				

จากตารางที่ 3 พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถดูแลรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องและครอบคลุมได้อย่างต่อเนื่องในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยเห็นว่าการให้บริการผู้ป่วยมีความประทับใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) โดยการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.27) สำหรับการอธิบายการให้บริการของแผนกกุมารเวชกรรมเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) ส่วนการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.0) ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยังมีความรู้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามโครงการฯ และขั้นตอนการปฏิบัติและการประเมินและรับรองคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) การจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้ของแผนกให้เพียงพอต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.16) โดยสรุป ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "ความร่วมมือและการประสานงาน"

ความร่วมมือและการประสานงาน	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	น้อยที่สุด (ร้อยละ) จำนวน
1. แผนกฯ ได้รับการสนับสนุน ในการดำเนินงานโครงการฯ อย่างเต็มที่จากผู้บริหาร Mean = 2.98 S.D. = 0.75	-	(24)	(30)	(22)	(2)
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานภาย ในแผนกฯ ประเมินการ ทำงานอย่างเป็นระบบ Mean = 3.53 S.D. = 0.58	(2)	(30)	(44)	(2)	-
3. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้รับ ความร่วมมือจากหน่วยงาน สนับสนุนอื่น ๆ เป็นอย่างดี Mean = 3.20 S.D. = 0.65	(2)	(26)	(60)	(10)	-
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.24 S.D. = 0.66	ระดับปานกลาง				

จากตารางที่ 4 พบว่า ความร่วมมือและการประสานงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีการประเมินการทำงานอย่างเป็นระบบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยเจ้าหน้าที่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เป็นอย่างดี ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20) เนื่องจากการได้รับการสนับสนุนในการดำเนินโครงการฯ อย่างเต็มที่จากผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.98) โดยสรุป ความร่วมมือและการประสานงานมีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24)

ตารางที่ 5 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ “แนวทางการดำเนินงานโครงการ”

แนวทางการดำเนินงานโครงการ	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน				
	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	น้อยที่สุด (ร้อยละ) จำนวน
การกำหนดเป้าหมายชัดเจน					
1. มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและรูปแบบการให้บริการได้ชัดเจน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ Mean = 3.04 S.D. = 0.97	(6) 3	(24) 12	(44) 22	(20) 10	(6) 3
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานภายในแผนกเพราะมีกระบวนการทำงานชัดเจนและเหมาะสม Mean = 3.54 S.D. = 0.76	(6) 3	(52) 26	(32) 16	(10) 5	- -
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.29 S.D. = 0.87 ระดับปานกลาง					

จากตารางที่ 5 ในการกำหนดเป้าหมายของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและรูปแบบการให้บริการได้ชัดเจนและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.04) แต่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานภายในแผนกกุมารเวชกรรมได้เพราะมีกระบวนการทำงานชัดเจนและเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) โดยสรุป แนวทางการดำเนินงานโครงการฯ มีผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29)

ตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน	ระดับการประเมินของเจ้าหน้าที่		
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับการประเมิน
1. โครงสร้างของโครงการฯ	3.41	0.78	ปานกลาง
2. ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	3.22	0.71	ปานกลาง
3. ความร่วมมือและการประสานงาน	3.24	0.66	ปานกลาง
4. แนวทางการดำเนินงานโครงการ	3.29	0.87	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	0.76	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตาม พบว่า โครงสร้างของโครงการฯ ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) รองลงมาแนวทางการดำเนินงานโครงการฯ ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และการได้รับความร่วมมือและการประสานงานส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.24) ตลอดจนความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) โดยสรุป ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในการประเมินโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์ มีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39)

5.2.2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อประเด็นหลักในการพัฒนารับรองคุณภาพระบบบริการโรงพยาบาลและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อประเด็นหลักในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและประสิทธิผลการดำเนินงาน โดยแบ่งระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 6 ระดับ คือรูปแบบเหมาะสม ให้คะแนน 5 คะแนน มากที่สุด ให้คะแนน 4 คะแนน มาก ให้คะแนน 3 คะแนน ปานกลาง ให้คะแนน 2 คะแนน น้อย ให้คะแนน 1 คะแนน ไม่มี ให้คะแนน 0 คะแนน โดยผู้วิจัยได้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

รูปแบบเหมาะสม	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ผ่านเกณฑ์การให้คะแนนในระดับดีมากจนสามารถเป็นแบบอย่างให้โรงพยาบาลนครพิงค์
มากที่สุด	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพผ่านเกณฑ์การให้คะแนนเป็นระบบและประสานงานในระดับดีมากและต่อเนื่องในการพิจารณาอย่างน้อย 3 ปี
มาก	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพผ่านเกณฑ์การให้คะแนนเป็นระบบและประสานงานในระดับดีอย่างสม่ำเสมอ
ปานกลาง	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพผ่านเกณฑ์การให้คะแนนในระดับปานกลางเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
น้อย	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพไม่ผ่านเกณฑ์การให้คะแนนในระดับต่ำตามเกณฑ์มาตรฐาน
ไม่มี	หมายถึง การดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพไม่ผ่านเกณฑ์การให้คะแนนในระดับต่ำ

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ"

ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
	1. มีการนำพันธกิจและวิสัยทัศน์ ของแผนก มากำหนดแผน งานและนโยบายการดูแล ผู้ป่วย Mean	-	-	(42)	(52)	(2)
2. มีส่วนร่วมในการทำงานและ พัฒนาคุณภาพระบบบริการ ให้สอดคล้องกัน Mean = 2.48 S.D. = 0.58	-	(2)	(44)	(48)	(2)	(4)
3. มีการปรับปรุงระบบการ ทำงานและนำไปสู่การ ปฏิบัติอย่างได้ผล Mean = 2.33 S.D. = 0.63	-	-	(40)	(48)	(8)	(4)
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.40 S.D. = 0.58 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 7 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรมพบว่า การนำพันธกิจและวิสัยทัศน์กำหนดเป็นแผนงานและนโยบายดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง และการมีส่วนร่วมในการทำงานและพัฒนาคุณภาพระบบบริการให้สอดคล้องกัน และการปรับปรุงระบบการทำงาน ตลอดจนการนำไปปฏิบัติอย่างได้ผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.41 2.48 และ 2.33) โดยภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.40)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ"ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร"

ทรัพยากรและการจัดการ ทรัพยากร	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
	1. มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อ จัดระบบบริหารการวางแผน และบริหารทรัพยากรที่มี ประสิทธิภาพ Mean = 1.94 S.D. = 0.74	- -	- -	(42) 21	(52) 26	(2) 1
2. มีการบริหารทรัพยากรทางด้าน กายภาพได้อย่างเหมาะสม Mean = 2.08 S.D. = 0.77	- -	(4) 2	(20) 10	(52) 26	(20) 10	(4) 2
3. มีการจัดการบริหารสิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย Mean = 2.34 S.D. = 0.85	(2) 1	(4) 2	(30) 15	(46) 23	(14) 7	(4) 2
4. สามารถบำรุงรักษาเครื่องมือ อย่างสม่ำเสมอ Mean = 2.44 S.D. = 0.71	- -	(8) 4	(30) 15	(54) 27	(4) 2	(4) 2
5. มีการฝึกอบรมการใช้เครื่องมือ อย่างสม่ำเสมอ Mean = 2.06 S.D. = 0.89	(2) 1	(4) 2	(26) 13	(24) 12	(40) 20	(4) 2

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ทรัพยากรและการจัดการ ทรัพยากร	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
7. มีมาตรการและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลการเฝ้าระวังการปนเปื้อนและปฏิบัติตามหลักการติดเชื้อ Mean = 2.67 S.D. = 0.66	- -	(10) 5	(44) 22	(42) 21	- -	(4) 2
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.22 S.D. = 0.78 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม มีมาตรการและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล การเฝ้าระวังการปนเปื้อน และปฏิบัติตามหลักการติดเชื้อ และความสามารถบำรุงรักษาเครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ การจัดการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย การบริการทรัพยากรทางด้านการวางแผนการฝึกอบรมการใช้เครื่องมืออย่างสม่ำเสมอ มีการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศเผยแพร่ข่าวสารตามศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อจัดระบบบริหารการวางแผนและบริหารทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.67, 2.44, 2.34, 2.08, 2.06, 2.04 และ 1.94 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพยากรและการจัดการทรัพยากรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.22)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "การประกันและพัฒนาคุณภาพ"

การประกันและพัฒนาคุณภาพ	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
	1. มีระบบการทำงานเป็นทีมและ จัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน Mean = 2.64 S.D. = 0.67	- -	(10) 5	(42) 21	(44) 22	- -
2. มีการวิเคราะห์ความต้องการ และความคาดหวังของผู้ตรวจ สอบโดยมีการติดตามเครื่อง ชี้วัดคุณภาพ Mean = 2.17 S.D. = 0.78	- -	(4) 2	(26) 13	(48) 24	(18) 9	(4) 2
3. มีการจัดทำแนวทางการดูแล รักษาผู้ป่วยรวมทั้งปรับปรุง การดูแลผู้ป่วย Mean = 2.58 S.D. = 0.73	- -	(8) 4	(46) 23	(36) 18	(6) 3	- -
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.46 S.D. = 0.73 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 9 ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "การประกันและพัฒนาคุณภาพ" แต่ระบบการทำงานเป็นทีมและจัดทำแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีการจัดทำแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วยรวมทั้งปรับปรุงการดูแลผู้ป่วย และมีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ตรวจสอบโดยมีการติดตามเครื่องชี้วัดคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58 และ 2.17 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันและพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ“การรักษามาตรฐาน/จริยธรรมวิชาชีพ”

การรักษามาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพ	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
	1. องค์กรแพทย์มีการดูแล มาตรฐานด้านวิชาชีพ Mean = 2.31 S.D. = 0.90	(2) 1	(6) 3	(38) 19	(34) 17	(16) 8
2. องค์กรแพทย์มีการดูแล มาตรฐานด้านจริยธรรมของ วิชาชีพ Mean = 2.22 S.D. = 0.90	(2) 1	(4) 2	(38) 19	(32) 16	(20) 10	(4) 2
3. มีการพัฒนาความรู้และทักษะ ของแพทย์ Mean = 2.22 S.D. = 0.90	- -	(10) 5	(42) 21	(32) 16	(10) 6	(4) 2
4. มีระบบการบริหารการพยาบาล การพัฒนาความรู้และทักษะ ของพยาบาล Mean = 2.46 S.D. = 0.08	- -	(8) 4	(38) 19	(40) 20	(10) 5	(4) 2
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.38 S.D. = 0.86 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่าการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพของแผนกกุมารเวชกรรม มีระบบการบริหารการพยาบาล การพัฒนาความรู้และทักษะของพยาบาล องค์กรแพทย์มีการดูแลมาตรฐานด้านวิชาชีพและด้านจริยธรรมของวิชาชีพรวมถึงการพัฒนาความรู้และทักษะของแพทย์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.46, 2.31, 2.22 และ 2.22 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการรักษามาตรฐาน/จริยธรรมวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.38)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ“สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมขององค์กร”

สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรม ขององค์กร	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปาน กลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
1. เจ้าหน้าที่ตระหนักและเคารพ ในสิทธิผู้ป่วยทุกคน โดยไม่ คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา Mean = 2.63 S.D. = 0.70	- -	(8) 4	(48) 24	(36) 18	(4) 2	(4) 2
2. ผู้ป่วยได้รับการดูแลเอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล อย่างเหมาะสม Mean = 2.62 S.D. = 0.70	- -	(10) 5	(40) 21	(42) 21	(2) 1	(4) 2
3. นโยบายและวิธีการดูแลผู้ป่วย สำหรับกรณีเสี่ยงต่อปัญหา จริยธรรมและ/หรือขัดต่อ กฎหมาย ขนบธรรมเนียม Mean = 2.46 S.D. = 0.65	- -	(2) 1	(46) 23	(42) 21	(6) 3	(4) 2
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.57 S.D. = 0.68 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 11 พบว่า สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมขององค์กร ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแผนกกุมารเวชกรรม เจ้าหน้าที่ตระหนักและเคารพในสิทธิผู้ป่วย โดยไม่คำนึงถึงอายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา ผู้ป่วยได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล อย่างเหมาะสม นโยบายและวิธีการดูแลผู้ป่วย กรณีเสี่ยงต่อปัญหา จริยธรรมและ/หรือขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.63 ,2.62 และ 2.46 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพ"

การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพ	ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
1. มีการสื่อสารระหว่างทีม เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและ ผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย Mean = 2.35 S.D. = 0.72	- -	(4) 2	(36) 18	(46) 23	(10) 5	(4) 2
2. มีการประเมินปัญหา คัดกรอง ความรุนแรงของการเจ็บป่วย การชันสูตร การวินิจฉัยโรค และการเฝ้าระวังโรค Mean = 2.54 S.D. = 0.97	(4) 2	(8) 4	(36) 18	(36) 18	(12) 6	(4) 2
3. มีข้อมูลและรายละเอียดใน บันทึกและประเมินคุณภาพ การดูแลรักษา Mean = 2.45 S.D. = 0.71	- -	(10) 5	(34) 17	(50) 25	(2) 1	(4) 2
4. มีการวางแผนการดูแลผู้ป่วย และประสานงานเพื่อการดูแล ผู้ป่วยอย่างติดตามหลังจาก จำหน่าย Mean = 2.42 S.D. = 0.84	- -	(8) 4	(36) 18	(38) 19	(14) 7	(4) 2
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.46 S.D. = 0.81 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 12 พบว่า การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน แผนกกุมารเวชกรรม มีการประเมินปัญหาคัดกรอง ความรุนแรงของการเจ็บป่วย การชันสูตร การวินิจฉัยโรคและการเฝ้าระวังโรค รวมถึงมีข้อมูลและรายละเอียดในบันทึกและประเมินคุณภาพ

การดูแลรักษา มีการวางแผนการดูแลผู้ป่วยและประสานงานเผยแพร่การดูแลผู้ป่วยอย่างติดตามหลังจากจำหน่าย และการสื่อสารระหว่างทีมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54 , 2.45 , 2.42 และ 2.35 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.46)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานต่อ "บริการเฉพาะด้าน"

บริการเฉพาะด้าน	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบเหมาะสม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่มี
	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน	(ร้อยละ) จำนวน
1. มีการประเมินความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยเพื่อวางแผนการดูแลที่เหมาะสม Mean = 2.46 S.D. = 0.74	-	(6)	(40)	(42)	(8)	(4)
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือแผนกอย่างเหมาะสม Mean = 2.5 S.D. = 0.92	(4)	(6)	(34)	(42)	(10)	(4)
3. จัดบริเวณที่ดูแลผู้ป่วยโดยมีการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากไฟฟ้า น้ำยา หรือสารอันตรายต่าง ๆ Mean = 2.54 S.D. = 0.87	-	(12)	(40)	(32)	(12)	(4)
	-	6	20	16	6	2

ตารางที่ 13 (ต่อ)

บริการเฉพาะด้าน	ระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อปัจจัยการดำเนินงาน					
	รูปแบบ เหมาะสม (ร้อยละ) จำนวน	มากที่สุด (ร้อยละ) จำนวน	มาก (ร้อยละ) จำนวน	ปานกลาง (ร้อยละ) จำนวน	น้อย (ร้อยละ) จำนวน	ไม่มี (ร้อยละ) จำนวน
	4. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและ ครอบครัวผู้ป่วยมีส่วนร่วมใน การตัดสินใจยุติปฏิบัติการช่วย ฟื้นคืนชีพ/การรักษาเพื่อชะลอ ความตาย Mean = 2.4 S.D. = 0.92	(2) 1	(8) 4	(40) 20	(32) 16	(14) 7
ค่าเฉลี่ยรวม = 2.48 S.D. = 0.86 ระดับปานกลาง						

จากตารางที่ 13 การบริการเฉพาะด้านของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรม การจัดบริเวณที่ดูแลผู้ป่วยโดยมีการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดจากไฟฟ้า น้ำยา หรือการเกิดอันตรายต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือแผนกอย่างเหมาะสมการประเมินความต้องการด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย เพื่อวางแผนการดูแลที่เหมาะสม และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน และครอบครัว ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจยุติปฏิบัติการช่วยฟื้นคืนชีพการรักษาเพื่อชะลอความตายอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54, 2.5, 2.46 และ 2.4 ตามลำดับ)

สรุปโดยภาพรวม ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านบริการเฉพาะด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.48)

สรุปผลการวิเคราะห์ปัจจัยดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตามโครงการฯ สามารถสรุปดังนี้

1. **ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถ้าวิเคราะห์ความมุ่งมั่นของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการฯ จากกรอบของตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผลในการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจอธิบายได้ว่าการที่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่ได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนต่างๆของการวางแผนงานโครงการ ตั้งแต่การกำหนดพันธกิจของโรงพยาบาล การกำหนดกลยุทธ์ของแผนกและกลวิธีของโครงการฯ โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่มีส่วนร่วมกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมายและมาตรฐานของผลการดำเนินงานตามโครงการฯ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่รู้สึกรับผิดชอบและมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาคุณภาพของระบบบริการซึ่งเป็นคำสั่ง/นโยบาย/พันธกิจที่ผู้บริหารระดับสูงอันได้แก่ รัฐมนตรี ข้าราชการระดับสูงเป็นผู้กำหนดมาจากเบื้องบนโดยลำพัง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจึงตีความหรือเข้าใจเป้าหมายของโครงการฯแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์และความสามารถเฉพาะบุคคล ในขั้นตอนการมอบหมายงานอาจไม่สามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่ดีที่สุดให้มารับผิดชอบโครงการฯในฐานะหัวหน้าโครงการฯ หัวหน้าแผนกซึ่งมีความรับผิดชอบหลายด้านจึงมีฐานะเป็นหัวหน้าโครงการฯ ทำให้การดำเนินงานโครงการฯยังใช้สายการบังคับบัญชาของการบริหารงานประจำ ไม่ได้ใช้การดำเนินงานในลักษณะของทีมงานซึ่งเน้นลักษณะการดำเนินงานที่ยืดหยุ่นโดยอาศัยภาวะผู้นำและแรงจูงใจในการผลักดันการดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามโครงการฯอาจขาดความรู้ความสามารถด้านการบริการและ/หรือด้านเทคนิคที่สำคัญต่อผลการดำเนินงานโครงการฯ ทำให้โครงการฯไม่สามารถบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งใจ

2. **ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร** โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการดำเนินงานตามโครงการฯ จะต้องมีการประเมินความต้องการใช้ทรัพยากรซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ประเภทแรก ทรัพยากรบุคคลซึ่งหมายถึง แพทย์ พยาบาล ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว โดยผู้บริหารโครงการฯจะต้องจัดสรรกำลังคนให้เพียงพอและเหมาะสมในแผนกกับปริมาณงานที่ปฏิบัติงานในโครงการฯ รวมถึงความสามารถจัดลำดับความสำคัญเพื่อตอบสนองในการให้บริการของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยทั้งที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกและที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลฯ ประเภทที่ 2 ทรัพยากรดำเนินงานหมายถึง ค่าจ้าง ค่าตอบแทนนอกเวลาและอื่นๆให้เหมาะสมกับปริมาณงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าค่าจ้างและค่าตอบแทนค่อนข้างคงที่ ประเภทที่ 3

ทรัพยากรลงทุน หมายถึง สถานที่ วัสดุ ครุภัณฑ์ ยาและเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการต้อง มีอย่างเพียงพอรวมถึงมีระบบการบำรุงรักษา ป้องกันความปลอดภัยและมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ แต่โครงการดังกล่าวผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลไม่ได้เห็นความสำคัญในการดำเนินงานจึงทำให้ขาดการสนับสนุนทรัพยากร

3. การประกันและพัฒนาคุณภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการประกันและพัฒนาคุณภาพ จะเป็นเครื่องติดตามและชี้วัดการให้บริการแต่ละครั้ง แต่ในการดำเนินงานตามโครงการฯ การจัดทำและแนวทางการทำงานได้ถูกกำหนดตามความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ทำให้การกำหนดมาตรฐานและการกำหนดเครื่องชี้วัดการพัฒนาคุณภาพไม่ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จากการดำเนินงานตามโครงการฯ แผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนคร พังคังจึงไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

4. การรักษามาตรฐาน/จริยธรรมวิชาชีพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จะเห็นได้ว่า ได้มีการจัดตั้งองค์การแพทย์ที่จะคอยดูแลมาตรฐานด้านวัฒนธรรม ด้านจริยธรรม รวมถึงการบริหารและพัฒนาความรู้และทักษะของแพทย์ ในทางปฏิบัติเมื่อมีการจัดตั้งองค์การ แพทย์ ฯ ไม่สามารถกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามโครงการฯ ได้เพราะบุคลากรที่ถูกคัดเลือก มาเป็นกรรมการองค์การแพทย์ไม่เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ขององค์การแพทย์ จึงส่งผลให้ไม่ดำเนินการ ใด ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการฯ ตามเป้าหมาย

5. สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการขาดความรู้ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ทำให้การเอาใจใส่ดูแลผู้ป่วยได้เป็นไปอย่าง ไม่ทั่วถึง เมื่อนำตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็นกรอบของการศึกษาปัญหาของการนำ นโยบายไปปฏิบัติมาวิเคราะห์ในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับ เพื่อมุ่งสนองความ ต้องการทางจิตวิทยาและสังคมของมนุษย์ ปรากฏว่า การมีส่วนร่วมในโครงการฯ ที่จะทำให้เกิด การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ โดยการจูงใจ การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การสร้างความผูก พันโดยวิธีการให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับและตระหนักในความสำคัญ ของโครงการฯ มุ่งความสำเร็จของโครงการฯ ในลักษณะของทีมงานที่เน้นการบริการที่มีคุณภาพ ยังไม่เกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ ในการดำเนินโครงการฯอีกทั้งยังมีการควบคุมและใช้อำนาจของผู้บังคับ บัญชาในลักษณะของการบริหารงานประจำ

6. การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจาก ปัญหาของการขาดแคลนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากรเครื่องมือเครื่องใช้ในแผนกฯ ไม่เพียงพอทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีปัญหา เจ้าหน้าที่ไม่สามารถบันทึกรายละเอียด

และการวินิจฉัยโรคเป็นไปอย่างครอบคลุม เมื่อพิจารณาการวัดความสำเร็จของการนำนโยบาย
โครงการฯ ไปปฏิบัติ ปรากฏว่าการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรในโรงพยาบาลนครพิงค์ยังไม่ให้
ความสำคัญกับกระบวนการทำงานบนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและข้อมูล รวมทั้งการเรียนรู้และการ
ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยการทำงาน เป็นทีม

7. การให้บริการเฉพาะด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เช่นการดูแลป้องกัน
อันตราย การประเมินความต้องการของผู้มาใช้บริการ ไม่สามารถทำได้ครอบคลุมเนื่องจาก
ดำเนินงานตามโครงการฯมีความไม่ชัดเจน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าใจขั้น
ตอนการปฏิบัติงานของโครงการฯ อีกทั้งยังขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทำให้ต้องอาศัยดุลย
พินิจในการปฏิบัติงานตามประสบการณ์และความเข้าใจของตนเองและยังไม่มีกรสร้าง ความเข้าใจ
ในโครงการฯอย่างแท้จริง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยการดำเนินงานให้บริการ ของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลฯ

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ โครงสร้างของโครงการฯ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความร่วมมือและการประสานงาน แนวทางการดำเนินโครงการฯ ที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยใดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการดำเนินงานโครงการฯ และความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย รวมทั้งขนาดของความสัมพันธ์ดังกล่าวมีมากน้อยเพียงใด

โดยกำหนดเกณฑ์เพื่ออธิบายระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

ค่า r มีค่า 0.8 ขึ้นไป ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

ค่า r มีค่าระหว่าง 0.6 - 0.79 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง

ค่า r มีค่าระหว่าง 0.4 - 0.59 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ค่า r มีค่าระหว่าง 0.2 - 0.39 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ

ค่า r มีค่าต่ำกว่า 0.2 ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมุติฐาน

1. ปัจจัยโครงสร้างของโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในระดับปานกลาง
3. ปัจจัยความร่วมมือและการประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยแนวทางการดำเนินโครงการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในระดับปานกลาง

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ปัจจัยการดำเนินงานของโครงการฯ กับประสิทธิผลการดำเนินโครงการฯ และความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย

ปัจจัยการดำเนินงานให้บริการ ของโครงการฯ	ประสิทธิผลการนำโครงการฯและความพึงพอใจ ของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย		
	ตอบสนองของผู้ ปกครอง/ญาติของผู้ ป่วยอย่างมีคุณ ภาพ	ปรับปรุงการ ทำงานให้ได้ มาตรฐาน	ความพึงพอใจ ของ ผู้ปกครอง /ญาติของผู้ป่วย
โครงสร้างของโครงการฯ	.224 P = .346	.423* P = .047	.489* P = .013
ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานโครงการฯของเจ้าหน้าที่	.738** P = .000	.524* P = .000	.689* P = .026
ความร่วมมือและการ ประสานงาน	.213 P = .423	.527** P = .000	.437* P = .050
แนวทางการดำเนินงานโครงการฯ	.647* P = .000	.549* P = .000	.478* P = .013

หมายเหตุ : * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในด้านประสิทธิผลการนำโครงการฯ พบว่า ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯของเจ้าหน้าที่ แนวทางการดำเนินงานโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการตอบสนองของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ ในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = .738$ และ $.647$ ตามลำดับ) ในขณะที่โครงสร้างของโครงการฯ ความร่วมมือและการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลด้านการตอบสนอง ผู้ปกครอง/ญาติอย่างของผู้ป่วยมีคุณภาพ ในระดับค่อนข้างต่ำ (ค่า $r = .224$ และ $.213$ ตามลำดับ)

สำหรับ แนวทางการดำเนินงานโครงการฯ ความร่วมมือและการประสานงาน และ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงการทำงานให้ได้มาตรฐานในระดับปานกลางค่อนข้างสูง(ค่า $r = .549$.527 .524 ตามลำดับ) โครงสร้างของโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับการปรับปรุงการทำงานให้ได้มาตรฐานในระดับปานกลาง ค่า $r = .423$)

ส่วนผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย พบว่า ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยในระดับค่อนข้างสูง (ค่า $r = .689$) และ แนวทางการดำเนินงานโครงการฯมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในระดับปานกลาง (ค่า $r = .478$) ในขณะที่โครงสร้างของโครงการฯ ความร่วมมือและการประสานงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ในระดับปานกลาง (ค่า $r = .489$ และ .437 ตามลำดับ)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

1) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยโครงสร้างของโครงการฯ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ในระดับปานกลาง

2) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯของเจ้าหน้าที่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ในระดับปานกลาง

3) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัยความร่วมมือและการประสานงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการฯ ไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ในระดับปานกลาง

4) การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน นั่นคือ ปัจจัย แนวทางการดำเนินโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการนำโครงการฯไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ยอมรับ สมมุติฐานการวิจัย แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมด 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามและขนาดของความสัมพันธ์มีระดับค่อนข้างสูง ลักษณะความสัมพันธ์แปรผันไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่า ตัวแปรอิสระประกอบด้วยโครงสร้างของโครงการฯ ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานโครงการฯ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความร่วมมือและการประสานงาน แนวทางการดำเนินโครงการฯ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือประสิทธิผลการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย

ตอนที่ 4. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ปกครอง /ญาติของผู้ป่วยที่มีต่อการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลฯ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=395)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	215	54.4
ชาย	180	45.6
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	414	35.7
มัธยมศึกษา	42	10.6
อนุปริญญา	12	3.0
ประกาศนียบัตร	6	1.5
ไม่ตอบแบบสอบถาม	194	49.1
อาชีพ		
ข้าราชการ	68	17.2
เกษตรกรรวม	60	15.2
ลูกจ้างประจำ	78	19.7
ลูกจ้างรายวัน	120	30.4
ค้าขาย	68	17.2

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (N=395)	ร้อยละ
เหตุผลที่มาใช้บริการ		
ใกล้บ้าน	198	50.1
ป่วยฉุกเฉิน	33	8.4
ได้รับการบริการที่ดีจึงเข้ามาใช้บริการ	204	51.6
ประทับใจในระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	147	37.2
ราคาค่าบริการเหมาะสม	115	29.1
มีบัตรประกันสังคม	27	6.8
มีบัตรประกันสุขภาพ	116	29.4
มีบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย	117	29.6
เบิกได้	42	10.6

จากตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการ/ญาติของผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.4 ระดับการศึกษามีผู้ที่ไม่ตอบ คิดเป็นร้อยละ 49.1 สำหรับผู้ที่ตอบจบชั้นประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 35.7 มีอาชีพเป็นลูกจ้างรายวัน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และลูกจ้างประจำ คิดเป็นร้อยละ 19.7 สำหรับเหตุผลที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ตอบว่า ได้รับการบริการที่ดีจึงเข้ามาใช้ คิดเป็นร้อยละ 51.6 เหตุผลเพราะโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านคิดเป็นร้อยละ 50.1 และประทับใจในระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 37.2 และสาเหตุเพราะมีบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย คิดเป็นร้อยละ 29.6 และมีบัตรสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 29.4 เนื่องจากเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ คิดเป็นร้อยละ 10.6 และมีบัตรประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 6.8

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยในการมารับบริการของโครงการฯ

ปัจจัยการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย				
	น้อยที่สุด ร้อยละ จำนวน	น้อย ร้อยละ จำนวน	ปานกลาง ร้อยละ จำนวน	มาก ร้อยละ จำนวน	มากที่สุด ร้อยละ จำนวน
1. การได้รับข้อมูลและข่าวสาร การให้บริการอย่างชัดเจน Mean=3.59 S.D 0.87	(1.0) 4	(7.6) 26	(37.0) 16	(38.5) 5	(15.2) 60
2. แผนกกุมารเวชกรรมได้ให้ บริการท่านอย่างเหมาะสม ตามความต้องการ Mean= 4.02 S.D 0.79	(0.8) 3	(2.0) 8	(19.7) 78	(48.9) 193	(28.6) 113
3. การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ด้วยความพึงพอใจ Mean= 4.06 S.D 0.76	(0.3) 1	(1.8) 7	(18.7) 74	(48.9) 193	(29.9) 118
4. ความเข้าใจขั้นตอนการรับ บริการอย่างชัดเจนเกี่ยวกับ การรักษาเพื่อประกอบการ ตัดสินใจในการเลือกใช้ บริการ Mean= 3.67 S.D 0.83	(1.0) 4	(4.8) 19	(35.9) 142	(41.3) 163	(15.9) 63
5. ความคิดว่าขั้นตอนการให้ บริการโรงพยาบาลไม่ซับซ้อน Mean= 3.63 S.D 0.84	(1.8) 7	(4.1) 16	(37.0) 146	(41.8) 165	(13.9) 14.1

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย				
	น้อยที่สุด ร้อยละ จำนวน	น้อย ร้อยละ จำนวน	ปานกลาง ร้อยละ จำนวน	มาก ร้อยละ จำนวน	มากที่สุด ร้อยละ จำนวน
6. การได้รับคำปรึกษาจาก บุคลากรแพทย์และพยาบาล อย่างชัดเจน Mean= 3.98 S.D 0.84	(1.0) 4	(3.8) 15	(19.0) 75	(47.3) 187	(28.1) 111
7. สามารถแสดงความคิดเห็น อย่างเต็มที่เกี่ยวกับการ บริการ Mean= 3.61 S.D 0.95	(3.3) 13	(6.1) 24	(32.9) 130	(39.5) 156	(16.7) 66
8. สามารถปฏิบัติตนในการดูแล สุขภาพตัวเองได้อย่างต่อ เนื่องภายหลังกลับไปอยู่บ้าน Mean= 3.99 S.D 0.75		(2.3) 9	(21.5) 85	(48.6) 192	(25.8) 102
9. ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับหลัก การใช้บริการด้านสุขภาพ อย่างชัดเจน Mean= 3.96 S.D 0.80	(1.0) 4	(2.5) 10	(21.8) 86	(47.8) 189	(25.6) 101
10. ได้รับความสะดวกด้านการ รักษา Mean= 3.98 S.D 0.87	(1.0) 4	(3.8) 15	(21.3) 84	(43.3) 171	(30.1) 119
11. ได้รับความสะดวกด้านการ รักษา Mean=4.00 S.D 0.84	(1.0) 4	(2.0) 8	(23.5) 93	(42.5) 168	(30.9) 122

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ปัจจัยการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย				
	น้อยที่สุด ร้อยละ จำนวน	น้อย ร้อยละ จำนวน	ปานกลาง ร้อยละ จำนวน	มาก ร้อยละ จำนวน	มากที่สุด ร้อยละ จำนวน
12. การได้รับความสะดวกในการ ขอคำปรึกษา Mean=3.82 S.D 0.90	(2.0) 2	(3.5) 14	(28.1) 111	(42.0) 166	(23.8) 94
13. เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสม สำหรับการให้บริการผู้ป่วย Mean= 4.02 S.D 0.79	(0.5) 2	(1.8) 7	(22.3) 88	(46.1) 182	(29.4) 116

จากตารางที่ 16 ความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย จากการได้รับบริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ส่วนใหญ่พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เครื่องมือเครื่องใช้เหมาะสมสำหรับการให้บริการผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แผนกกุมารเวชกรรมได้ให้บริการอย่างเหมาะสมตามความต้องการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ได้รับความสะดวกด้านการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 สามารถปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพตัวเองได้อย่างต่อเนื่องภายหลังจากกลับไปอยู่บ้านมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เนื่องมาจากการได้รับคำปรึกษาจากบุคลากรแพทย์และพยาบาลอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และได้รับความสะดวกด้านการรักษา มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.98 เช่นเดียวกัน

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการดำเนินงานตาม
โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนครพิงค์

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านความเข้าใจขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนจำแนกตามประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	2 (2.9)	4 (5.9)	25 (36.8)	29 (42.6)	8 (11.8)	68 (17.4)
เกษตรกรรม	-	5 (8.3)	24 (40.0)	19 (31.7)	12 (20.0)	60 (15.4)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	-	-	24 (30.8)	34 (43.6)	20 (25.6)	78 (20.0)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	2 (1.7)	5 (4.3)	37 (31.9)	61 (52.6)	11 (9.5)	116 (29.7)
แม่บ้าน	-	5 (7.4)	31 (45.6)	20 (29.4)	12 (17.6)	68 (17.4)
รวม	4 (1.0)	19 (4.9)	141 (36.2)	163 (41.8)	63 (16.2)	390 (100.0)

$$\chi^2 = 30.85$$

$$df = 16$$

$$sig = 0.01$$

จากตารางที่ 17 ในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้ปกครอง /ญาติของผู้ป่วยเข้าใจขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการรักษาเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยความพึงพอใจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 42.6 และมีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 36.6 อาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 31.7 อาชีพลูกจ้างรับจ้างประจำมีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับจ้างรายวันมีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 52.6 และมีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.9 อาชีพแม่บ้าน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.6 และมีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 29.4 จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ ได้ค่า X^2 เท่ากับ 30.85 เมื่อ df เท่ากับ

16 และ ค่า sig เท่ากับ 0.01 แสดงว่า ในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความเข้าใจขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการรักษา เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยความพึงพอใจของผู้ปกครองและญาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า “ยอมรับสมมุติฐาน” โดยภาพรวมผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการของโรงพยาบาลของรัฐสามารถเบิกค่ารักษาจากต้นสังกัดได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยที่มีผู้ปกครอง / บิดามารดามีอาชีพรับราชการ สำหรับอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจมาก เนื่องจากผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีบัตรสุขภาพ บัตรประกันสังคม และบัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย ซึ่งสามารถใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐประกอบการให้บริการของแผนก มีความพึงพอใจมากต่อการให้การรักษายาบาล

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการจำแนกตามประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	2 (2.9)	- (-)	26 (38.2)	26 (38.2)	14 (20.6)	68 (17.5)
เกษตรกรรม	2 (3.4)	2 (3.4)	24 (40.7)	21 (35.6)	10 (16.9)	59 (15.2)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	5 (6.4)	9 (11.5)	14 (17.9)	29 (37.2)	21 (26.9)	78 (20.1)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	2 (1.7)	9 (7.8)	39 (33.9)	50 (43.5)	15 (13.0)	115 (29.6)
แม่บ้าน	2 (2.9)	4 (5.9)	26 (38.2)	30 (44.1)	6 (8.8)	68 (17.5)
รวม	13 (3.4)	24 (6.2)	129 (33.2)	156 (40.2)	66 (17.0)	388 (100.0)

$$\chi^2 = 29.59$$

$$df = 16$$

$$sig = 0.02$$

จากตารางที่ 18 การแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่เกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า อาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 38.2 มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.2 อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.7 และมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 35.6 อาชีพลูกจ้างรับจ้างประจำ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 37.2 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.9 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับจ้างรายวันมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 43.5 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.9 อาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 44.1 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 38.2 จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 29.59 df เท่ากับ 16 และค่า Sig เท่ากับ 0.02 แสดงว่าในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการฯ มีความสัมพันธ์ต่อการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้ปกครองและญาติอย่างเป็นนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า "ยอมรับสมมุติฐาน" โดยภาพรวมผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการที่ได้รับความสะดวกมากและมีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนรวมถึงได้รับการดูแลจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอย่างดี

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจต่อบัณฑิตดำเนินการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่บ้านจำแนกตามประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	-	-	21	35	12	68
	-	-	(30.9)	(51.5)	(17.6)	(17.6)
เกษตรกรรวม	-	4	17	22	15	58
	-	(6.9)	(29.3)	(37.9)	(25.9)	(15.0)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	-	5	10	40	23	78
	-	(6.4)	(12.8)	(51.3)	(29.5)	(20.2)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	-	-	24	54	37	115
	-	-	(20.9)	(47.0)	(32.2)	(29.7)
แม่บ้าน	-	-	13	40	15	68
	-	-	(19.1)	(58.8)	(22.1)	(17.6)
รวม	-	9	85	191	102	387
	-	(2.3)	(22.0)	(49.4)	(26.4)	(100.0)

$$\chi^2 = 31.04$$

$$df = 12$$

$$sig = 0.00$$

จากตารางที่ 19 ในการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลฯ ผู้ปกครอง / ญาติของผู้ป่วยสามารถปฏิบัติตัวในการดูแลสุขภาพตนเองอย่างต่อเนื่องภาย หลังกลับไปอยู่บ้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.5 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 30.9 อาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 37.9 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.3 อาชีพลูกจ้างรับจ้างประจำ ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 51.3 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.5 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับ จ้างรายวันมีความพึงพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 47.0 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.2 อาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 58.8 และมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 22.1 จาก การวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 31.04 เมื่อ df เท่ากับ 12 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่า ในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ต่อ ความสามารถดูแลสุขภาพผู้ป่วยและสุขภาพตัวเองอย่างต่อเนื่องภายหลังกลับไปอยู่บ้านแตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า ยอมรับสมมุติฐาน โดยภาพรวมผู้ปกครอง/ญาติ ของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีเหตุผลสนับสนุน เนื่องจากภายหลังจากกลับไปอยู่บ้าน แผนกฯ ยังคงมีการติดตามและนัดตรวจดูอาการของผู้ป่วยภายหลังกลับไปรักษาที่บ้านอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะผู้ป่วยเฉพาะโรค เช่น โรคหัวใจ โรคไต ที่ได้รับการรักษาดูแลสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยได้รับคำแนะนำด้านสุขภาพอย่างชัดเจนจำแนกตาม
ประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	2 (2.9)	-	17 (25.0)	35 (51.5)	14 (20.6)	68 (17.5)
เกษตรกรรม	1 (1.7)	2 (3.4)	15 (25.4)	30 (50.8)	11 (18.6)	59 (15.2)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	-	2 (2.6)	14 (18.2)	36 (46.8)	25 (32.5)	77 (19.8)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	-	6 (5.2)	23 (19.8)	46 (39.7)	41 (35.3)	116 (29.9)
แม่บ้าน	-	-	17 (25.0)	41 (60.3)	10 (14.7)	68 (17.5)
รวม	3 (0.8)	10 (2.6)	86 (22.2)	188 (48.5)	101 (26.0)	388 (100.0)

$$\chi^2 = 29.61$$

$$df = 16$$

$$sig = 0.02$$

จากตารางที่ 20 ในการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับหลักการให้บริการด้านสุขภาพอย่างชัดเจน
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.5 และมีความพึงพอใจ
ปานกลางคิดเป็นร้อยละ 25.0 อาชีพเกษตรกรรม มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีความ
พึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.4 อาชีพรับจ้างประจำมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.8 และ
มีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.5 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับจ้างรายวันมีความพึงพอใจมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 39.7 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 อาชีพแม่บ้านมีความพึงพอใจมาก
คิดเป็นร้อยละ 60.3 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 25.0 จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์
ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 29.61 เมื่อ df เท่ากับ 16 และค่า Sig เท่ากับ 0.02 แสดงว่าในการดำเนินงานให้บริการ

ตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับหลักการให้บริการด้านสุขภาพอย่างชัดเจนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า “ยอมรับสมมุติฐาน” โดยรวมภาพผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโครงการฯ มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติและสามารถอธิบายกระบวนการรักษาให้กับผู้ป่วย/ญาติของผู้ป่วยได้อย่างชัดเจน

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยได้รับความสะดวกด้านการรักษาจำแนกตามประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	2 (2.9)	6 (8.8)	20 (29.4)	25 (36.8)	15 (22.1)	68 (17.3)
เกษตรกรรวม	-	-	21 (35.0)	20 (33.3)	19 (31.7)	60 (15.3)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	-	2 (2.6)	11 (14.1)	41 (52.6)	24 (30.8)	78 (19.9)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	2 (1.7)	4 (3.4)	16 (13.6)	54 (45.8)	42 (35.6)	118 (30.1)
แม่บ้าน	-	3 (4.4)	16 (23.5)	31 (45.6)	18 (26.5)	68 (17.3)
รวม	4 (1.0)	15 (3.8)	84 (21.4)	171 (43.6)	118 (30.1)	392 (100.0)

$$\chi^2 = 31.75$$

$$df = 16$$

$$sig = 0.01$$

จากตารางที่ 21 ในการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยได้รับความสะดวกด้านการรักษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 36.8 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 29.4 อาชีพเกษตรกรรวม มีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.4 และมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ

19.7 อาชีพลูกจ้างรับจ้างประจำ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 52.6 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.8 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับจ้างรายวันมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.6 อาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 45.6 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.5 จากการวิเคราะห์ค่าไคสแควร์ ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 31.75 เมื่อ df เท่ากับ 16 และค่า Sig เท่ากับ 0.01 แสดงว่าในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับผู้ป่วยได้รับความสะดวกด้านการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า “ยอมรับสมมุติฐาน” โดยรวมผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีเหตุผลสนับสนุน เนื่องจากมีการวางระบบและมาตรฐานการให้บริการกำหนดอย่างชัดเจน ถึงแม้แนวทางการดำเนินงานตามโครงการฯ ยังมีความไม่ชัดเจน

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจต่อปัจจัยการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลผู้ปกครองและญาติได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษาจำแนกตามประเภทของอาชีพ

ประเภทของอาชีพ	ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามโครงการฯ					
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม
รับราชการ	2 (2.9)	4 (5.9)	18 (26.5)	28 (41.2)	16 (23.5)	68 (17.3)
เกษตรกรรม	-	-	24 (40.0)	16 (26.7)	20 (33.3)	60 (15.2)
ลูกจ้างรับจ้างประจำ	-	-	17 (21.8)	32 (41.0)	29 (37.2)	78 (19.8)
ลูกจ้างรับจ้างรายวัน	2 (1.7)	2 (1.7)	18 (15.0)	62 (51.7)	36 (30.0)	120 (30.5)
แม่บ้าน	-	2 (2.9)	16 (23.5)	30 (44.1)	20 (29.4)	68 (17.3)
รวม	4 (1.0)	8 (2.0)	93 (23.6)	168 (42.6)	121 (30.7)	394 (100.0)

$$\chi^2 = 32.54$$

$$df = 16$$

$$sig = 0.00$$

จากตารางที่ 22 ในการดำเนินงานให้บริการของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพพยาบาล ผู้ปกครองและญาติได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.2 และมีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.5 อาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.0 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3 อาชีพลูกจ้างรับจ้างประจำ มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 41.0 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.2 ส่วนอาชีพลูกจ้างรับจ้างรายวันมีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 51.7 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.0 อาชีพแม่บ้าน มีความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 44.1 และมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.4 จากการวิเคราะห์ค่าไคส- แควร์ ได้ค่า χ^2 เท่ากับ 32.45 เมื่อ df เท่ากับ 16 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 แสดงว่าในการดำเนินงานให้บริการตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ต่อผู้ป่วยได้รับได้รับความสะดวกในการขอคำปรึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน ปรากฏว่า "ยอมรับสมมุติฐาน" โดยรวมภาพผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้กำหนดเวลาให้กับการออกตรวจในแต่ละวัน ทำให้ผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้รับทราบอยู่ตลอดเวลา