

**การสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้การรับรองมาตรฐานคุณภาพ
โรงพยาบาล กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
The Factors Affecting Communication and the Perception
of Quality Standards in a Medical Centre. A Case Study of
Golden Jubilee Medical Center.**

จirnันท์ สุวรรณวงศ์¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ 3) เพื่อศึกษาปัจจัย ด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก จำนวน 262 ราย เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้สำหรับการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ t-Test สถิติ F-test และวิธีการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

¹นักศึกษาลัทธิสุตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ) ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ e-mail address : chiranant.suw@mahidol.ac.th

3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร และบรรยากาศในการสื่อสาร โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติที่ .01 และปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากร และหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การสื่อสาร การรับรู้ มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

Abstract

The research studied the factors affecting communication and the perceived quality standards in a Medical Centre. It was aimed to achieve the following objectives 1) to study the characteristics of communication within the organization of the Medical Centre, 2) to study the level of the perceived standards of the hospital and health services and to study the factors influencing the perception of the Hospital and Health Care Standards based on the Sixtieth Anniversary Cerebrations of His Majesty's Accession to the Throne. The sample was 262 participants. A questionnaire was used to collect data: data was analyzed and presented in percentages, mean, standard deviation, t-Test, Anova and multiple regression on stepwise linear regression technique.

The results of the research showed that 1) the level of communication within the organization in general was at a high level , the perception of the hospital and health care standards based on the Sixtieth Anniversary Cerebrations of His Majesty's

Accession to the Throne was at a medium level, while the factors that influenced the perception of the hospital and health care standards based on the Sixtieth Anniversary Cerebrations of His Majesty's Accession to the Throne included the personal differences were statistically significant at .05 levels. In summary, education, staff categories and the department, were communication factors that affected the communication elements and the communication climate; these independent variables significantly correlated statistically at .01.

Keywords : communication, perception, quality, standards

บทนำ

การบริหารงานในองค์กรให้ประสบความสำเร็จส่วนหนึ่งต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำหรับการทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยอาศัยการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารความเข้าใจจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร ถ้าองค์กรสามารถสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพก็จะสร้างผลงานที่ดีออกมาให้กับองค์กร ดังนั้น การสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเครื่องมือสำคัญ และมีบทบาทต่อการประสบความสำเร็จขององค์กร เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงให้ทุกคนในองค์กรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความเป็นไปขององค์กร รวมทั้งสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร

คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการประเมินความสามารถ มาตรฐาน และประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร โดยทุกองค์กรจะต้องมีแผนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะปัจจุบันประชาชนให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการมากขึ้น โดยผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษาตามสถานพยาบาลต่าง ๆ ล้วนแต่มีความคาดหวังสูงกับคุณภาพ

การบริการที่จะได้รับ ส่งผลให้การพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลเป็นเรื่องที่สถานพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนให้ความสนใจหันมาตื่นตัว โดยพยายามนำองค์กรสู่ความเป็นคุณภาพเพื่อสร้างมาตรฐานที่ดี ภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือ Hospital Accreditation เป็นรางวัลมาตรฐานคุณภาพ ที่หลายสถานพยาบาลให้ความสนใจทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และต้องการผ่านการรับรอง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี รวมทั้งสร้างความมั่นใจให้กับผู้มารับบริการโดยมีสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. เป็นคณะกรรมการรับรองกับโรงพยาบาลที่พร้อมซึ่งออกแบบมาตรฐานสำหรับ โรงพยาบาลครอบคลุมในทุกประเด็นของโรงพยาบาล และหลังจากได้รับการรับรองจะต้องประกันคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการประเมินซ้ำทุก 2 ปี (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล 2542 : 12) ดังนั้น โรงพยาบาลที่ผ่านการประเมินต้องมีการทบทวนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ รางวัลดังกล่าวยังเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนจากการรับรองคุณภาพจากองค์กรภายนอก เน้นกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาการประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพเพื่อมุ่งประโยชน์ต่อผู้ป่วย และบุคลากร รวมทั้งกระตุ้นโรงพยาบาลให้เกิดแรงจูงใจในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลได้ผ่านมาตรฐานกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในปี พ.ศ. 2555 (รายงานการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี 2555 : 1) แต่เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพโรงพยาบาลไม่ได้เสร็จสิ้นเพียงการได้รับรางวัลตามเกณฑ์ แต่องค์กรต้องทบทวนและพัฒนาคุณภาพเพิ่ม

ขึ้นตามมาตรฐาน โดยหลังจากที่ผ่านการประเมินความพร้อมของโรงพยาบาล และการประเมินเพื่อรับรอง จะต้องเข้าสู่การประเมินหลังการรับรองโดยเป็น ลักษณะการตามรอย กำหนดเวลาทุก 6-12 เดือน การรักษามาตรฐานสำหรับการ ประเมินซ้ำเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งต้องอาศัยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ องค์การขับเคลื่อนไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ช่วงที่ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดลได้รับการ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทางคณะเยี่ยมสำรวจจากสถาบันรับรองคุณภาพ สถานพยาบาล (องค์การมหาชน) เสนอประเด็นปัญหา การสื่อสาร และแนะนำ โอกาสพัฒนาในรายงานการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองกระบวนการคุณภาพ โรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ในปี พ.ศ. 2555 และรายงานการเยี่ยม สำรวจเพื่อเฝ้าระวัง ในปี พ.ศ. 2556 ของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จังหวัดนครปฐม ซึ่งการเยี่ยมสำรวจทั้ง 2 ครั้ง พบว่า เจ้าหน้าที่เข้าใจเครื่องมือต่อการตอบสนองการบรรลุตามมาตรฐานคุณภาพ โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ เกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจแก่ เจ้าหน้าที่ ตอนที่ 1 ภาพรวมของการจัดการองค์กร เช่น การนำองค์กร การบริหารเชิงกลยุทธ์การจัดการกระบวนการ เป็นต้น ซึ่งคณะเยี่ยมสำรวจ ได้เสนอแนะให้ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกพิจารณาสร้างความเข้าใจใน การสื่อสารแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อออกแบบการพัฒนานำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย โดยสื่อสารสร้างความเข้าใจการปรับโครงสร้าง รูปแบบ และวิธีการนำองค์กร ไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่น

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการสื่อสารที่ ส่งผลต่อการรับรู้การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาศูนย์การ แพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสำหรับการประเมิน มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้องค์กรมีการตื่นตัวพร้อมสำหรับ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งให้บุคลากรปฏิบัติตามมาตรฐาน

โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องค์การมหาชน) ได้อย่างเข้าใจและถูกต้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาลักษณะการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย (Scope Research)

ขอบเขตเนื้อหาศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้การรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีขอบเขตเนื้อหาเกี่ยวกับลักษณะการสื่อสาร ประกอบด้วย และมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ดังนี้

- 1) ลักษณะการสื่อสาร ประกอบด้วย
 - องค์ประกอบการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิด เค. เบอร์โล่ (David K. Berlo : 1960) และคลีออด อี. แชนนอน และวอร์เรน วีเวอร์ (Claude E. Shannon and Warren Weaver : 1994)
 - รูปแบบการสื่อสารตามแนวคิดของเชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard : 2003)

- อุปสรรคในการสื่อสารตามแนวคิดของสตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (Stephen P. Robbins : 2001)

- บรรยายการสื่อสารในองค์กรตามแนวคิดของเจอร์ราร์ด เอ็ม. โกลด์ฮาร์เบอร์ (Gerald M. Goldhaber : 1990)

2) มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติ ฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) : 2554) ประกอบด้วย

- การนำองค์กร (leadership)
- การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management)
- การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับ (focus on patients/customer)
- การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (measurement analysis and knowledge management)
- การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (human resource focus)
- การจัดการกระบวนการ (process management)
- ผลการดำเนินงานขององค์กร (results)

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 760 คน

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม

ระยะเวลาในการศึกษาอยู่ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2558 – เดือนเมษายน พ.ศ. 2559

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล รวมทั้งสิ้น 760 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ได้จำนวน 262 คน แบ่งตามสัดส่วนจำนวนของบุคลากรแต่ละแผนก จำนวน 23 แผนก ด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) จากนั้นใช้การสุ่มแบบง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก (lottery method) โดยทำที่ละแผนกจนครบทั้งหมด จากนั้นแจกแบบสอบถาม จำนวน 262 ฉบับ สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (questionnaires)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive method) ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดระดับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล องค์ประกอบการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร อุปสรรคการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร รวมทั้งใช้สถิติวิเคราะห์ (Analytical Statistics) ได้แก่ T-test F-test เพื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากนั้นใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยแบบเป็นขั้นตอน (stepwise model)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยใช้การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) และความตรงเชิงภาษา (verbal validity) จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) ซึ่งมีลักษณะเดียวกับกลุ่มประชากรในการวิจัย จำนวน 30 คน จากนั้นวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาชแอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งถือเกณฑ์การทดสอบที่ค่า Alpha มีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป โดยค่า Alpha ที่หาได้จากแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.98

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ (sex)
2. อายุ (age)
3. ระดับการศึกษา (education)
4. ประเภทบุคลากร (staff categories)
5. อายุงาน (age practices)
6. หน่วยงาน (department)
7. ประสบการณ์การฝึกอบรม (training experience)

องค์ประกอบสื่อสาร

- 1) ผู้ส่ง (source)
- 2) ข้อมูลข่าวสาร (message)
- 3) ช่องทางในการส่ง (channel)
- 4) ผู้รับ (receiver)
- 5) แหล่งสารสนเทศ (information source)
ตามแนวคิดของเดวิด เค. เบอร์โล่ (David K. Berlo) และคลีอิด อี. แชนนอน และวอร์เรน วีเวอร์ (Claude E. Shannon and Warren Weaver)

รูปแบบการสื่อสารจำแนกตามเส้นทาง

- 1) การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication)
- 2) การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication)
- 3) การสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication)
- 4) การสื่อสารข้ามสายงาน (cross-functional communication)
ตามแนวคิดของเชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (Chester I. Barnard)

อุปสรรคของการสื่อสาร

- 1) การกลั่นกรองข้อมูล (filtering)
- 2) การเลือกรับรู้ข่าวสาร (selective perception)
- 3) ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเกิน (information overload)
- 4) รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างระหว่างเพศ (gender style)
- 5) อารมณ์ (emotion)
- 6) ภาษา (language)
ตามแนวคิดของสตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (Stephen P. Robbins)

บรรยากาศการสื่อสารในองค์กร

- 1) การให้ความสนับสนุน (supportiveness)
- 2) การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (participative decision making)
- 3) ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ (trust/confidence/credibility)
- 4) การเปิดรับและการเปิดเผย (openness and candor)
- 5) เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high performance goals)
ตามแนวคิดของเจอราร์ด เอ็ม. โกลด์ฮาเบอร์ (Gerald M. Goldhaber)
ตามแนวคิดของร็อบบินส์ สตีเฟน พี

ตัวแปรตาม

การรับรู้มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

- 1) การนำองค์กร (Leadership)
- 2) การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management)
- 3) การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับ (focus on patients/customer)
- 4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (measurement, analysis and knowledge management)
- 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (human resource focus)
- 6) การจัดการกระบวนการ (process management)
- 7) ผลการดำเนินงานขององค์กร (results)
สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 82.10 อายุจะอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 45.40 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 49.62 ประเภทบุคลากร พนักงานมหาวิทยาลัยกลุ่มสนับสนุนทั่วไป จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 43.13 อายุงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 สังกัดฝ่ายการพยาบาล จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.86 และประสบการณ์ฝึกอบรมเกี่ยวกับคุณภาพโรงพยาบาลไม่เคยฝึกอบรม จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 69.08

ตอนที่ 2 ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

ตารางที่ 1 องค์ประกอบการสื่อสาร

องค์ประกอบการสื่อสาร	($\bar{X}$)	SD	ระดับ
1. ผู้ส่งสาร	3.84	0.66	มาก
2. ข้อมูลข่าวสาร	3.32	0.70	ปานกลาง
3. ช่องทางในการส่ง	3.41	0.61	มาก
4. ผู้รับ	3.48	0.65	มาก
5. แหล่งสารสนเทศ	3.41	0.68	มาก
รวม	3.49	0.51	มาก

ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านองค์ประกอบการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.51$) โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ ด้านผู้ส่งสาร (source) รองลงมา คือ ด้านผู้รับ (receiver) ด้านช่องทางในการส่ง (channel) ด้านแหล่งสารสนเทศ (information source) และด้านข้อมูลข่าวสาร (message) ตามลำดับ ดังนี้

ด้านผู้ส่งสาร (source) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกมีการเตรียมความพร้อมของหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างาน โดยส่งอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งจัดโดยสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และศึกษาดูงานโรงพยาบาลต่าง ๆ หัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้างานจึงมีทัศนคติที่ดี มีความรู้ และความพร้อมสำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ด้านผู้รับ (receiver) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาการรับรู้ให้บุคลากรเข้าใจมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เพิ่มขึ้น เพราะถ้าบุคลากรเข้าใจมาตรฐานก็จะส่งผลให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าบุคลากรขาดความเข้าใจก็จะส่งผลให้การปฏิบัติตามมาตรฐานขาดประสิทธิภาพ

ด้านช่องทางในการส่ง (channel) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาช่องทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็นให้ผู้มารับสามารถรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรผ่านการประชุม และพูดคุยรายบุคคล เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เพิ่มมากขึ้น

ด้านแหล่งสารสนเทศ (information source) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาประสิทธิภาพแหล่งข้อมูล เช่น ข้อมูลสามารถเข้าถึงได้สะดวก

และไม่ซับซ้อน นำเสนอข้อมูลเป็นตารางหรือกราฟที่เข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้สะดวก พร้อมทั้งรองรับความต้องการของบุคลากรและหน่วยงาน

ด้านข้อมูลข่าวสาร (message) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ต้องพัฒนาสรุปเรียงเรียงเนื้อหามาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย จัดกลุ่มข้อมูลให้เหมาะสมกับบุคลากร โดยแบ่งเป็นกลุ่มมาตรฐานที่บุคลากรทุกคนต้องทราบร่วมกัน คือ ตอนที่ 1 คือ ภาพรวมของการจัดการองค์กร (organization management overview) กลุ่มมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละวิชาชีพ คือ ตอนที่ 2 คือ ระบบงานสำคัญ (key hospital systems) ตอนที่ 3 คือ กระบวนการดูแลผู้ป่วย (patient care processes) และตอนที่ 4 คือ ผลการดำเนินงานขององค์กร (results) และพร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ การจัดเวทีนำเสนอ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งอาจเป็นลักษณะการนำข้อมูลพูดคุยหรือประชุมชี้แจงสร้างความเข้าใจ แบ่งตามกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานแต่ละตอนเพื่อให้เหมาะกับบุคลากรในแต่ละหน่วยงานและสามารถเข้าใจเนื้อหามาตรฐานนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ตารางที่ 2 รูปแบบการสื่อสาร

รูปแบบการสื่อสาร	($\bar{x}$)	SD	ระดับ
1. การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.51	1.28	มาก
2. การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.59	1.14	มาก
3. การสื่อสารในแนวนอน	3.45	0.74	มาก
4. การสื่อสารข้ามสายงาน	3.48	0.61	มาก
รวม	3.51	0.64	มาก

ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านรูปแบบการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD = 0.64$) โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) รองลงมา คือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) การสื่อสารข้ามสายงาน (cross-functional communication) และการสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication) ตามลำดับดังนี้

การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (upward communication) บุคลากรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มีทัศนคติเชิงบวกสำหรับการรายงานความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในการทำงาน เพื่อรายงานให้ผู้บริหารรับทราบและพร้อมสำหรับการแก้ไขหรือปรับปรุงการทำงานให้ถูกต้องตามมาตรฐาน

การสื่อสารจากบนลงล่าง (downward communication) ผู้บริหารของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก สามารถสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปสู่บุคลากรระดับปฏิบัติการเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในมาตรฐานอย่างทั่วถึง

การสื่อสารข้ามสายงาน (cross-functional communication) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างการเรียนรู้ร่วมกันนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพบริการสำหรับผู้มารับบริการ

การสื่อสารในแนวนอน (horizontal communication) บุคลากรในแต่ละหน่วยงานของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกแลกเปลี่ยนความรู้มาตรฐานโรงพยาบาล และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ร่วมกันภายในหน่วยงานเพื่อนำหน่วยงานและองค์กรไปสู่ความสำเร็จสำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 3 อุปสรรคการสื่อสาร

อุปสรรคการสื่อสาร	($\bar{X}$)	SD	ระดับ
1. การกลั่นกรองข้อมูล	3.64	1.12	มาก
2. การเลือกรับรู้ข่าวสาร	3.47	0.61	มาก
3. ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเกิน	3.27	0.73	ปานกลาง
4. รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศ	2.57	1.08	น้อย
5. อารมณ์	3.24	0.99	ปานกลาง
6. ภาษา	3.29	0.82	ปานกลาง
รวม	3.25	0.49	ปานกลาง

ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านอุปสรรคการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$, $SD = 0.49$) โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด การกลั่นกรองข้อมูล (filtering) รองลงมา คือ การเลือกรับรู้ข่าวสาร (selective Perception) ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเกิน (information overload) ภาษา (language) อารมณ์ (emotion) และรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศ (gender styles) ตามลำดับ ดังนี้

การกลั่นกรองข้อมูล (filtering) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ต้องพัฒนาให้บุคลากรทุกคนได้รับการอบรมการใช้โปรแกรมระบบรายงานอุบัติการณ์ความเสี่ยง และปรับปรุงขั้นตอนการรายงานให้กระชับสะดวก และรวดเร็วขึ้น

การเลือกรับรู้ข่าวสาร (selective perception) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาการเรียนรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ให้เหมาะสมกับกลุ่มการปฏิบัติงานของบุคลากร และส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการรับรู้มาตรฐานตอนที่ 1 คือ ภาพรวมของการจัดการองค์กร (organization management overview) และตอนที่ 4 คือ ผลการดำเนินงานขององค์กร (results)

ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเกิน (information overload) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องจัดลำดับการเรียนรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม และจัดเวลาให้บุคลากรได้เรียนรู้อย่างทั่วถึง

ภาษา (language) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาการนำเสนอข้อมูลให้บุคลากรเข้าใจ โดยสรุปเรียบเรียงภาษาที่เข้าใจง่าย เน้นการอธิบายตัวอย่างประกอบ นำเสนอรูปแบบที่น่าสนใจ เช่น แผ่นพับ โปสเตอร์ และแบ่งกลุ่มการเรียนรู้มาตรฐานแต่ละด้านให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

อารมณ์ (emotion) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องส่งเสริมความสุขในการทำงาน และสุขภาพของบุคลากร เนื่องจากอุปสรรคด้านอารมณ์มีส่วนสำคัญสำหรับการเรียนรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ของบุคลากร เช่น ความเครียด การป่วย เป็นต้น

รูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศ (gender styles) การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเรื่องใหม่สำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร ดังนั้น ด้านรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันระหว่างเพศจึงไม่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

ตารางที่ 4 บรรยาการสื่อสาร

บรรยาการสื่อสารในองค์กร	($\bar{X}$)	SD	ระดับ
1. การให้ความสนับสนุน	3.55	0.86	มาก
2. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ	2.88	0.98	ปานกลาง
3. ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ	3.48	0.78	มาก
4. การเปิดรับและการเปิดเผย	3.63	0.67	มาก
5. เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง	3.56	0.78	มาก
รวม	3.43	0.64	มาก

ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านบรรยากาศ การสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.64$) โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือการเปิดรับและการเปิดเผย (Openness and Candor) เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high performance goals) การให้ความสนับสนุน (Supportiveness) ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ (trust/confidence/credibility) และการมีส่วนร่วมตัดสินใจ (participative decision making) ตามลำดับ ดังนี้

การเปิดรับและการเปิดเผย (openness and candor) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามคุณภาพโรงพยาบาล และบุคลากรพร้อมที่จะเรียนรู้และปฏิบัติตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high performance goals) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกให้บุคลากรทุกคนรับทราบข้อมูลที่สำคัญขององค์กรอย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์

การให้ความสนับสนุน (supportiveness) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกสร้างบรรยากาศการสื่อสาร โดยบุคลากรทุกคนสามารถสอบถามข้อสงสัยหรือปรึกษาหารือเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลได้ตลอดเวลา และหัวหน้าพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาหรือให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิดและทันกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น และความไว้วางใจ (trust/confidence/credibility) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ส่งเสริมให้บุคลากรพร้อมที่จะรายงานข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้รายงานจะไม่ถูกตำหนิหรือลงโทษ แต่เป็นการร่วมกันป้องกันหรือพัฒนา เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จและผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ

การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (participative decision making) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องพัฒนาเปิดโอกาสให้บุคลากรระดับปฏิบัติการมีส่วนร่วมตัดสินใจเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสนอความคิดเห็น หรือความคิดริเริ่มสำหรับการพัฒนางานตามคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล

ตอนที่ 3 ระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปีสำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ระดับการรับรู้มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล	($\bar{X}$)	SD	ระดับ
1. การนำองค์กร	3.60	0.70	มาก
2. การบริหารเชิงกลยุทธ์	3.35	0.77	ปานกลาง
3. การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับ	3.61	0.62	มาก
4. การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.35	0.67	ปานกลาง
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.29	0.76	ปานกลาง
6. การจัดการกระบวนการ	3.47	0.63	มาก
7. ผลการดำเนินงานขององค์กร	3.15	0.68	ปานกลาง
รวม	3.40	0.56	ปานกลาง

ระดับการรับรู้ของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ด้านการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.56$) โดยค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (focus on patients/customer) การนำองค์กร (leadership) การจัดการกระบวนการ (process management) อยู่ในระดับมาก การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management) การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

(measurement analysis and knowledge management) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (human resource focus) และผลการดำเนินงานขององค์กร (results) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ดังนี้

การมุ่งเน้นผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน (focus on patients/customer) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกได้ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) และมีระบบการประเมินข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ พร้อมนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งมีการวิเคราะห์กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ามารับการรักษา และการสำรวจความต้องการบริการของคนในชุมชนรอบข้าง

การนำองค์กร (leadership) ผู้บริหารของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ถ่ายทอดสู่บุคลากรทุกระดับให้รับทราบการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ ผู้บริหารและหัวหน้าของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก สื่อสารและส่งเสริมการดำเนินงานที่ดีผ่านการประชุม การประชุมชมให้บุคลากรทุกคนรับทราบและมั่นใจในมาตรฐานคุณภาพของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

การจัดการกระบวนการ (process management) ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรทุกกลุ่มเกี่ยวกับการพร้อมสำหรับภาวะฉุกเฉิน โดยจัดอบรมและฝึกซ้อมจริงเกี่ยวกับการเกิดอุบัติเหตุหมู่ให้แก่บุคลากรทุกปี และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่ง สามารถเก็บตัวชี้วัดผลงานได้ ทำให้บุคลากรทราบกระบวนการทำงานที่ดีรวมทั้งการสร้างระเบียบปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาและนำไปปฏิบัติได้ และทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ องค์กรจะแจ้งข้อมูลข่าวสาร และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญพิเศษขององค์กรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ

การบริหารเชิงกลยุทธ์ (strategic management) ศูนย์การแพทย์ ภาควิชาการเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์หลายครั้ง และการปรับเปลี่ยนแต่ละครั้งจะเป็นการร่วมระดมความคิดเห็นจากระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน ซึ่งระดับปฏิบัติการยังมีส่วนร่วมน้อย

การวัดวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (measurement analysis and knowledge management) ศูนย์การแพทย์ภาควิชาการต้องพัฒนา แหล่งข้อมูลสารสนเทศให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ เช่น สถิติผู้มารับบริการ ระยะการรอคอยพบแพทย์ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูล และนำมาใช้งานให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (human resource focus) ศูนย์การ แพทย์ภาควิชาการต้องพัฒนาให้บุคลากรรับทราบข้อมูลด้านความเชี่ยวชาญ ขององค์กร ชี้ความสามารถอัตรากำลัง ผลสำรวจความผูกพันขององค์กร และ จัดเวลาให้บุคลากรเข้าร่วมกิจกรรมการสร้างบรรยากาศในการทำงาน และ กิจกรรมการดูแลสุขภาพ

ผลการดำเนินงานขององค์กร (results) ศูนย์การแพทย์ภาควิชาการ ต้องส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญของข้อมูลผลลัพธ์การ ดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร และเพิ่มช่องทางการสื่อสาร

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อการรับรู้มาตรฐาน โรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ปัจจัยด้านการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของศูนย์การแพทย์ ภาควิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ได้แก่ องค์ประกอบการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารใน องค์กร โดยตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยทางสถิติที่ .01 แสดงให้เห็นว่า

องค์ประกอบการสื่อสาร ประกอบด้วย 1. ผู้ส่งสาร (source) 2. ข้อมูลข่าวสาร (message) 3. ช่องทางในการส่ง (channel) 4. ผู้รับ (receiver) 5. แหล่งสารสนเทศ (information source) และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กร ประกอบด้วย 1. การให้ความสนับสนุน (supportiveness) 2. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ (participative decision making) 3. ความเชื่อใจ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ (trust/confidence/credibility) 4. การเปิดรับและการเปิดเผย (openness and candor) 5. เป้าหมายการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง (high performance goals) เกี่ยวข้องกับการรับรู้มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร ดังนั้น ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกต้องวางแผนการดำเนินงานให้ครอบคลุมองค์ประกอบการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี พร้อมทั้งประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงต่อไป สมการพยากรณ์อิทธิพลของปัจจัยการสื่อสารที่มีต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ องค์ประกอบการสื่อสาร และบรรยากาศการสื่อสาร ซึ่งสมการพยากรณ์นี้ถือว่าให้ความแม่นยำร้อยละ 68 ($R^2 = 0.68$) ถ้าศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกนำสมการพยากรณ์นี้ไปเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนเพิ่มระดับการรับรู้ก็จะเป็นผลดี เพื่อให้บุคลากรรับรู้มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น

ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (ศึกษาเพิ่มเติม) ที่มีต่อการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประเภทบุคลากรหน่วยงานที่สังกัด ซึ่งศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก

สามารถนำปัจจัยดังกล่าวสร้างเป็นแผนสำหรับการแบ่งกลุ่ม หรือเลือกช่องทางการสื่อสารสำหรับรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เพื่อให้เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้สนใจศึกษาอิทธิพลด้านการสื่อสารที่มีต่อการรับรู้มาตรฐานคุณภาพ ศูนย์การแพทย์ กรณีศึกษาศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก เพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการสื่อสารภายในองค์กรของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ด้านองค์ประกอบการสื่อสารแต่ละข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นประเด็นด้านข้อมูลข่าวสาร (message) อยู่ในระดับปานกลาง เพียงด้านเดียว และระดับการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาล โดยภาพรวมของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกควรกำหนดเป้าหมาย และแผนการดำเนินงานเรื่องการสื่อสารมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล โดยเน้นให้บุคลากรผ่านการอบรมมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลทุกคน และมีการอบรมเพื่อทบทวนและซักซ้อม ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการรับรู้ของศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับการมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ด้านการรับรู้มาตรฐานโรงพยาบาล โดยภาพรวมของบุคลากรศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษกอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ศูนย์

การแพทย์กาญจนาภิเษกควรเพิ่มการรับรู้ให้สูงขึ้น ดังนี้

1. กำหนดเพิ่มหัวข้อการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่เกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล
2. จัดทำคู่มือมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ ครบ 60 ปี ฉบับศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
3. จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนการเรียนรู้มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- มยุเรศ เกษตรสินสมบัติ. (2553). การรับรู้ต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดน่าน. วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2555). รายงานการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. วันที่ 9 มีนาคม 2555.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2556). รายงานการเยี่ยมสำรวจเพื่อเฝ้าระวัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล จังหวัดนครปฐม. วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2556
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2551). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติ 60 ปี. นนทบุรี : สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.
- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล. (2542). คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. นนทบุรี : สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล.

สุวัชรีย์ เดชาธรรม. (2544). **ความรู้และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนีย์ โรจนบุรานนท์. (2555). **การบริหารงานตามเกณฑ์การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Berlo, D.K. (1960). **An introduction to theory and practice**. Process of Communication. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Claude E. Shannon and Warren Weaver. (1994). **The Mathematical Theory of Communication**. Urbana and Chicago : University of Illinois Press.

Chester I. Barnard. (2003). **Organization and management**. Cambridge, Mass : Harvard University.

Gerald M. Goldhaber. (1990). **Organizational communication**. Buffalo : State University of New

Stephen P. Robbins. (2001). **Organization behavior**. Upper Saddle River, N.J : Prentice Hall.