

หัวข้อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลพังงา
ชื่อและนามสกุล นางสาวอัญชลี แก้วทอง
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษา คั่นคว้ออิสระ
ฉบับนี้แล้ว



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชูณห์พันธุ์รักษ์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว้ออิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๒๒ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๕๔

ชื่อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา

ผู้ศึกษา นางสาวอัญชติ แก้วทอง **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทักษะของพนักงานในโรงพยาบาลพังงา ที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทักษะของพนักงานในโรงพยาบาลพังงา ต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (3) เพื่อเสนอแนะผลการศึกษาต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลพังงา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานของโรงพยาบาลพังงา จำนวน 229 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 533 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ในด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งใน ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ (2) พนักงานชายและหญิงมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ ทักษะ พนักงาน โรงพยาบาลพังงา การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์
ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่
ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่
เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

การศึกษาในครั้งนี้ ประสบความสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือเป็นอย่างดีจากเจ้าหน้าที่
ของโรงพยาบาลพังงา ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทำแบบสอบถาม รวมทั้งบุคคลใน
ครอบครัวทุกท่านทั้ง คุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว ขอขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนสำหรับกำลังใจ และความ
ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านที่ทุกคนมอบให้

คุณค่าและความดีของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุก
ท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้

อัญชลี แก้วทอง

ตุลาคม 2550

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	4
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	7
แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	12
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา	19
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	37
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
การนำเสนอผลการวิเคราะห์	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	40
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของประชากร หรือกลุ่มตัวอย่าง	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	42
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน	55
ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล.....	69
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	72
สรุปการศึกษา	72
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	87
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	88
ข แบบสอบถาม	90
ประวัติผู้ศึกษา	98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำแนกตามหน่วยงาน	34
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนในมาตราประเมินส่วนที่ 2-6	36
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ตารางที่ 4.2 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	43
ตารางที่ 4.3 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	44
ตารางที่ 4.4 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรอง คุณภาพ	46
ตารางที่ 4.5 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	48
ตารางที่ 4.6 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ	51
ตารางที่ 4.7 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	53
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ	56
ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ	58
ตารางที่ 4.10 ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา..... 60
ตารางที่ 4.12	การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความ จำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 61
ตารางที่ 4.13	การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 62
ตารางที่ 4.14	การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ 63
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 64
ตารางที่ 4.16	ทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน 65
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน 66
ตารางที่ 4.18	การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความ จำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ..... 67
ตารางที่ 4.19	การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 68
ตารางที่ 4.20	ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล 69

ญ

สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพ	14

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริการสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม เป็นสิ่งที่มิกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 โดยในฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิด ทิศทางและกระบวนการพัฒนาใหม่ จากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนา เป็นการเน้น "คนเป็นศูนย์กลาง" เพราะคนเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จของการพัฒนาในทุกเรื่อง คนเป็นผู้กำหนดทิศทางการพัฒนา และคนก็เป็นผู้ได้รับประโยชน์และผลกระทบจากการพัฒนา ดังนั้นการพัฒนาเศรษฐกิจจึงมีบทบาทเป็นเพียงเครื่องมือที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ช่วยให้คนมีความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การพัฒนาเศรษฐกิจจึงไม่ใช่เป้าหมายสุดท้ายของการพัฒนาอีกต่อไป นอกเหนือไปจากการพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาประเทศโดยเน้นคนเป็นศูนย์กลางหรือจุดมุ่งหมายหลักของการพัฒนาตามทิศทางดังกล่าวนี้ จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการพัฒนาจากเดิม โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพของคนทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ควบคู่กับการพัฒนาสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่อยู่รอบตัวคน ได้แก่ ครอบครัว ชุมชน สภาพแวดล้อม ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น โดยเอื้อต่อการพัฒนาคนไปสู่การพัฒนาที่สมดุลและยั่งยืนในระยะยาว ต่อมาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่ชี้นำทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะปานกลางที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ระยะยาวและมีการดำเนินการต่อเนื่องจากแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ในด้านแนวคิดที่ยึด "คนเป็นศูนย์กลาง" ในทุกมิติอย่างเป็นองค์รวมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่สมดุล ทั้งด้านตัวคน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม อันจะทำให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มี "คนเป็นศูนย์กลาง" ได้อย่างแท้จริง จนมาถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 ที่ได้ใช้อยู่ในปัจจุบันที่ได้กำหนดเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพคนเข้า

ไว้ในแผนด้วยเช่นกัน โดยในการพัฒนาคุณภาพคนนั้นจะมีการพัฒนาให้ทุกคนมีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกาย สติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม อารมณ์ อีกทั้งมีการตั้งเป้าหมายอายุเฉลี่ยของคนไทยสูงขึ้นเป็น 80 ปี ควบคู่กับการลดอัตราการเพิ่มของการเจ็บป่วยด้วยโรคที่ป้องกันได้ใน 5 อันดับแรก คือ หัวใจ ความดันโลหิตสูง เบาหวาน หลอดเลือดสมอง และมะเร็ง นำไปสู่การเพิ่มผลิตภาพแรงงาน และลดรายจ่ายด้านสุขภาพของบุคคลลงในระยะยาว จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา ดังกล่าว การพัฒนาสุขภาพและพลานามัยของคน จึงเป็นองค์ประกอบและเป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาศักยภาพของคนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา การพัฒนาด้านสาธารณสุขจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาคนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีความสุขที่แท้จริง การพัฒนาสาธารณสุข เพื่อสนองตอบต่อเป้าหมายที่เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทั้ง 3 ฉบับ จึงได้เน้นความสำคัญของการพัฒนาแบบองค์รวมใน 2 ลักษณะ คือ ประการที่หนึ่ง เน้นการพัฒนาสาธารณสุขที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ค่านิยม พฤติกรรม และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงของปัญหาสุขภาพและระบบสาธารณสุข และประการที่สอง เน้นการพัฒนาศักยภาพของคนด้านสุขภาพอนามัยในการเสริมสร้างให้มีความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และการดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัว ควบคู่กับการพัฒนาปัจจัยแวดล้อม ทั้งระบบบริการสาธารณสุข ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารจัดการ และสถานะแวดล้อมต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการมีสุขภาพ และพลานามัยที่ดี

การนำโครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล มาปรับใช้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังกล่าว ก็เพื่อให้ระบบการบริการสุขภาพมีมาตรฐานทั้งระบบและกระบวนการอันเป็นหลักประกันคุณภาพบริการทางการแพทย์ จนเรียกว่า การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยน และการรับรองจากองค์กรภายนอก การรับรองเป็นเพียงส่วนหนึ่งและส่วนสุดท้ายของกระบวนการ แต่จุดสำคัญคือการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โรงพยาบาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพ จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เป็นที่ยอมรับ ทั้งในด้านกำลังคน เครื่องมือ และเทคโนโลยี แต่ในขณะที่เดียวกันความซับซ้อนและวัฒนธรรมขององค์กรก็ก่อให้เกิดปัญหา ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมได้ การปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบและมีทิศทางที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่ง แต่การที่จะทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditation) นั้น ไม่ใช่เรื่องที่จะทำได้ง่าย ๆ ซึ่งจะต้องเริ่มตั้งแต่

นโยบายที่ผู้บริหารได้ตัดสินใจที่จะนำองค์กรเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด รวมถึงความร่วมมือร่วมใจของพนักงานในองค์กรที่จะต้องปรับตัวหลายอย่าง ที่ย่อมส่งผลให้เกิดปัญหาในการทำงาน

จะเห็นได้ว่า การที่จะทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพนั้น นอกจากจะมีผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นแล้ว ยังจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากพนักงานในโรงพยาบาล ซึ่งจะต้องมีความตื่นตัวและมีความต้องการในการพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง หากพนักงานไม่มีความรู้สึกร่วมกัน หรือไม่เห็นด้วยกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) แล้ว การที่จะทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพก็จะเป็นไปได้ยาก จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของบุคลากรในโรงพยาบาลพังกาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ที่ได้นำมาใช้อยู่ในปัจจุบัน ในการขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นข้อมูลแก่องค์กรในการพัฒนาปรับปรุง ในส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

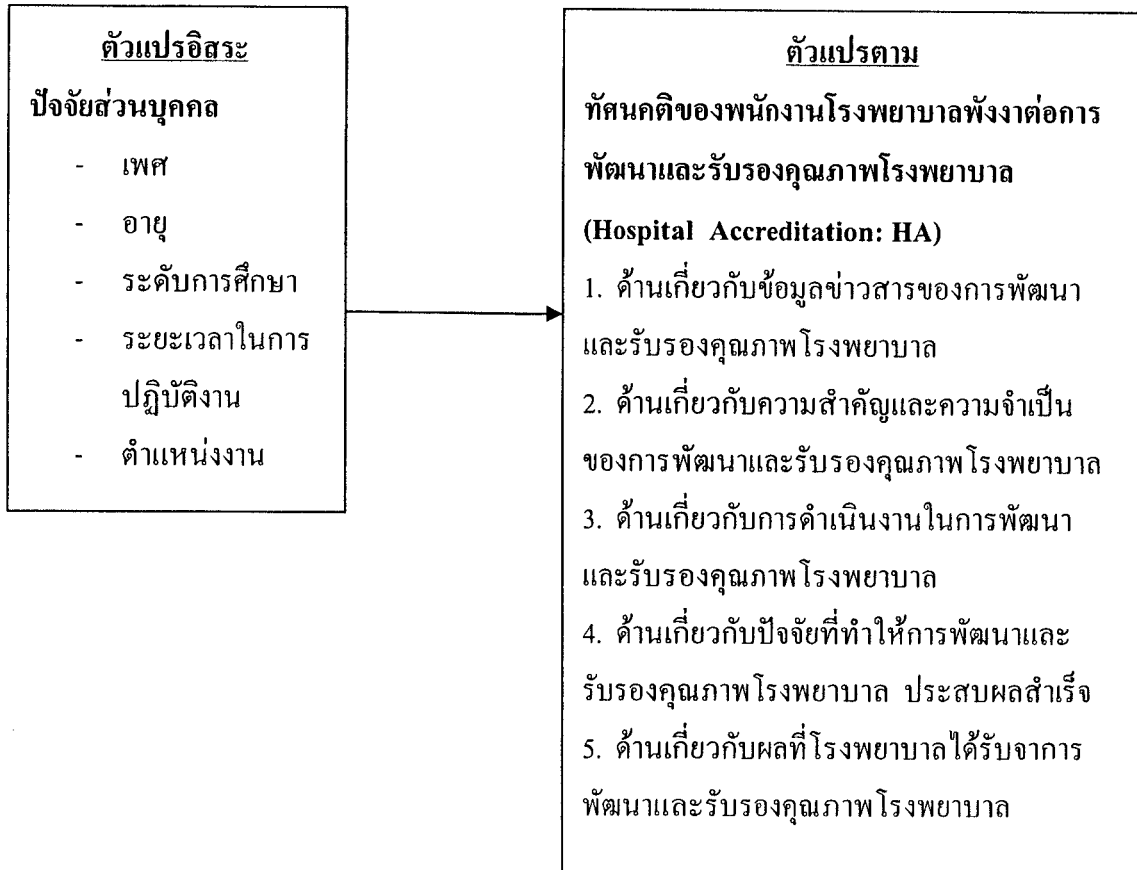
2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานในโรงพยาบาลพังกา ที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานในโรงพยาบาลพังกา ที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2.3 เพื่อเสนอแนะผลการศึกษาต่อผู้บริหาร โรงพยาบาลพังกา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 พนักงานของโรงพยาบาลพังกา มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย

4.2 พนักงานของโรงพยาบาลพังกาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content) เนื้อหาที่ศึกษา ได้แก่ ทัศนคติของพนักงานในโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใน 5 ด้านดังนี้

5.1.1 ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.1.2 ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.1.3 ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.1.4 ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ

5.1.5 ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5.2 ขอบเขตด้านประชากร (Population) ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลพังงา จำนวน 533 คน (ข้อมูล: จากงานบุคลากรโรงพยาบาลพังงา 1 มิถุนายน 2550)

5.3 ช่วงเวลาในการดำเนินการ คือ ช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนกันยายน 2550

5.4 การดำเนินการเก็บข้อมูล ทำโดยการแจกแบบสอบถาม

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันดังนี้

6.1 ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเห็น ของพนักงานโรงพยาบาลพังงาต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

6.2 พนักงาน

6.2.1 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละแผนก ของโรงพยาบาลพังงา

6.2.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสูงสุดทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบัน

6.2.3 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลพังงา นับตั้งแต่เริ่มต้นทำงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

6.2.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล พังงา โดยแบ่งเป็น 4 ประเภท คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อนำผลการศึกษาไปนำเสนอแก่ผู้บริหารโรงพยาบาลพังงา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

7.2 ผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์การอื่นๆ ที่ได้นำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ในการดำเนินงาน

7.3 ผลการศึกษจะเป็นแนวทางให้กับงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐาน ซึ่งจะขอเสนอผลการค้นคว้าวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA)
3. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

1.1 ความหมายของทัศนคติ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวความคิดเห็น ส่วนความหมายของคำว่าทัศนคติของบุคคลอื่น ๆ มีดังต่อไปนี้

ดารา ทีปะปาล (2542: 123) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคล ที่มีต่อวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง ว่ามีลักษณะอย่างไร มีความรู้สึกทางบวกหรือทางลบ (Positive or Negative) ชื่นชอบหรือไม่ชื่นชอบ (Favorable or Un Favorable) หรือเห็นด้วยหรือคัดค้าน (Pro or Con)

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2542: 190) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นแกนกลางของความรู้สึกชอบและไม่ชอบของบุคคล กลุ่ม สถานการณ์ สิ่งของและความคิดเห็นที่เรามองไม่เห็น

อัศนีอุไร เตชะสวัสดิ์ (2542: 181) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงภายในใจของบุคคลที่จะกระทำการตอบสนองในรูปแบบเดิม ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

David (1997: 77) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นสภาวะที่ตอบสนองในด้านคุณค่าทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ ซึ่งการตอบสนองเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้สึกต่อสิ่งนั้น องค์ประกอบแรก คือ องค์ประกอบทางด้านความเชื่อ (Beliefs) ความเห็น (Opinions) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่ได้รับ องค์ประกอบที่สอง คือ องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Emotional) หรือความรู้สึก (Feeling) เกี่ยวกับทัศนคติ

องค์ประกอบที่สามของทัศนคติ คือ ความสนใจ (Intension) ในองค์ประกอบทางพฤติกรรมที่อ้างถึงบุคคลบางคนหรือบางสิ่งบางอย่าง

Assael (1998: 282) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงอันเกิดจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นอย่างสม่ำเสมอ

Feldman (1998: 330) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การนำไปสู่การประเมิน (Evaluations) การเรียนรู้ที่โน้มนำไปสู่ความชอบหรือไม่ชอบในการปฏิบัติต่อบุคคล วัตถุหรือแนวคิดรวมไปถึงการแสดงออกในตอนแรก ๆ ในการประเมินทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อบุคคล พฤติกรรม ความเชื่อ หรือต่อสิ่งของอีกด้วย

Robbins (1998: 140) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นการประเมิน หรือตัดสินว่าชอบหรือไม่ชอบต่อเป้าหมาย คน และเหตุการณ์ในเหตุการณ์หนึ่ง

1.2 ลักษณะของทัศนคติ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 161-162) ได้สรุปลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เป็นเรื่องของระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในของแต่ละคน
2. ทัศนคติจะมีใช้สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด แต่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก และทัศนคติจะก่อตัวจากการประเมินหลังจากที่ได้เกี่ยวข้องกับสิ่งภายนอกดังกล่าวแล้ว ปัจจัยที่มีผลในการกำกับเป็นทัศนคติดังกล่าวนั้น ส่วนสำคัญมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับข่าวสารข้อมูลมา นอกจากนี้ ทัศนคดียังขึ้นอยู่กับบุคลิก ลักษณะ ท่าทาง ซึ่งเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากการปฏิบัติต่อโลกภายนอกอีกด้วย
3. ทัศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร คือ ภายหลังจากทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทัศนคติดังกล่าวจะไม่เป็นภาวะที่เกิดขึ้นเป็นการชั่วคราว หากแต่จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควรและไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้เพราะทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย
4. ทัศนคติจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ นั่นคือ ทัศนคติจะมีใช้เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน หากแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัวหรือเรียนรู้เอามาจากสิ่งที่มีตัวตนที่อ้างอิงถึงทางสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

Myers และ Reynold (1967) (อ้างในจิระภรณ์ 2542: 25)

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายใน เป็นเรื่องระเบียบความนึกคิดที่เกิดขึ้นภายในแต่ละคน

2. ทักษะที่ไม่ใช่สิ่งที่มีมาตั้งแต่กำเนิด ทักษะที่มีอยู่จะเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ ปัจจัยที่มีผลในการกำหนดเป็นทักษะติดกล่าวนั้นส่วนสำคัญมักเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มที่เกี่ยวข้องด้วยที่บุคคลนั้น ๆ ได้รับข่าวสารข้อมูลมา
3. ทักษะจะมีลักษณะมั่นคง ถาวร กล่าวคือ ภายหลังจากที่ทักษะได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว ทักษะติดกล่าวนั้น จะมีความมั่นคงถาวรตามสมควร และไม่เปลี่ยนแปลงในทันทีที่ได้รับการกระตุ้นที่แตกต่างไป ทั้งนี้ เพราะทักษะที่ก่อตัวขึ้นนั้น จะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจากระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลาเพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย
4. ทักษะจะมีความหมายอิงถึงตัวบุคคลและสิ่งของเสมอ กล่าวคือ ทักษะจะมีใช้เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน หากแต่เป็นสิ่งที่ก่อตัว หรือเรียนรู้เอามาจากสิ่งที่มีตัวตนอ้างอิงได้

1.3 องค์ประกอบของทักษะ

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 162-163) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของทักษะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ ที่มีขอบเขตครอบคลุมถึงข่าวสารข้อมูลและความเชื่อที่มีต่อสิ่งของหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมาและการมีประสบการณ์มาจากอดีต ความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลเป็นแนวโน้มทางใดทางหนึ่งว่า ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ มีคุณค่า-ไม่มีคุณค่า เป็นต้น
2. ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก ที่มีขอบเขตครอบคลุมถึงความรู้สึกต่าง ๆ รวมตลอดทั้งอารมณ์ด้วย ความรู้สึกเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุหลายทาง เช่น บุคลิก ท่าทาง หรืออุปนิสัย และสิ่งจูงใจ เป็นต้น ความรู้สึกอาจแสดงออกเป็น ดี-เลว เกลียด-รัก ทางบวก-ทางลบ ชอบ-ไม่ชอบ
3. พฤติกรรมหรือส่วนของแนวโน้มในการกระทำหรือแสดงออก หมายถึง ความพร้อมเพรียงในการประพฤติของแต่ละคนที่จะใช้ปฏิบัติในทันทีทันใดต่อสิ่งของต่าง ๆ

Nelson และ Quick (1997: 102-103) กล่าวถึงทฤษฎีสามองค์ประกอบว่าความรู้สึก (Affect) เป็นองค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ซึ่งจะเชื่อมโยงถึงความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่างหรือเกี่ยวกับบุคคลบางคน เช่น “ฉันชอบนี้” หรือ “ฉันชอบสิ่งนั้น” ส่วนองค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) จะวัดได้โดยการสังเกตพฤติกรรมหรือการถามบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือความสนใจที่มีต่อวัตถุหรือบุคคล องค์ประกอบที่สามของทักษะ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognition) ต่อบุคคลที่ได้รับรู้ หรือต่อความเชื่อถือ นอกจากนี้ ยังสรุปว่าทักษะคือการเรียนรู้ กล่าวคือ การเกิดของทักษะมีอิทธิพลมาจากประสบการณ์โดยตรง (Direct Experience) และจากการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning)

Cenzo (1997: 77) กล่าวว่า ทักษะคิดเป็นสภาวะที่ตอบสนองในด้านคุณค่าทั้งความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ ซึ่งการตอบสนองเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงความรู้สึกต่อสิ่งนั้น องค์ประกอบแรกคือองค์ประกอบทางด้านความเชื่อ (Beliefs) ความคิดเห็น (Opinions) ความรู้ (Knowledge) หรือข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่ได้รับ องค์ประกอบที่สองคือ องค์ประกอบด้านอารมณ์ (Emotional) หรือความรู้สึก (Feeling) เกี่ยวกับทักษะคิด องค์ประกอบที่สามของทักษะคิดคือ ความใส่ใจ (Intention) ในองค์ประกอบทางพฤติกรรมที่อ้างถึงบุคคลบางคนหรือบางสิ่งบางอย่าง

1.4 หน้าที่ของทักษะคิด

อัสนุโอไร เตชะสวัสดิ์ (2542: 181) ได้กล่าวถึงหน้าที่ของทักษะคิดไว้ว่า ทักษะคิดเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้บริโภคระบุค้ความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เพื่อการประเมิน เลือกลงเลือกที่ต้องตัดสินใจได้เร็วขึ้น ง่ายขึ้น ซึ่งทักษะคิดมีหน้าที่ 4 ประการ คือ

1. ช่วยในการตัดสินใจประโยชน์ของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. ช่วยแสดงค่านิยม บุคลิกภาพ วิถีชีวิต และจิตใจของบุคคล
3. ช่วยในการปกป้องตนเอง
4. ช่วยจัดระเบียบความรู้

1.5 การเปลี่ยนแปลงทักษะคิด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 166-167) กล่าวว่า ทักษะคิดจะก่อตัวขึ้นมาและเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยหลายประการ คือ

1. การจูงใจทางร่างกาย ทักษะคิดจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งกำลังดำเนินการตอบสนองความต้องการ หรือแรงผลักดันพื้นฐานทางร่างกายอยู่ ตัวบุคคลดังกล่าวจะสร้าง ทักษะคิดที่ดีต่อบุคคลหรือสิ่งของที่สามารถช่วยให้เขามีโอกาสตอบสนองความต้องการของตนได้ และในทางตรงกันข้ามจะสร้างทักษะคิดที่ไม่ดีต่อสิ่งของหรือบุคคลที่ขัดขวางมิให้เขาตอบสนองความต้องการได้
2. ข่าวสารข้อมูล ทักษะคิดจะมีพื้นฐานมาจากชนิดและข่าวสารข้อมูลที่แต่ละคนได้รับมา รวมทั้งขึ้นอยู่กับลักษณะของแหล่งที่มาของข่าวสารข้อมูลอีกด้วย ด้วยกลไกของการเลือกเฟ้นในการมองเห็นและเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ข่าวสารข้อมูลบางส่วนที่เข้ามาสู่ตัวบุคคลนั้น จะทำให้บุคคลนั้นเก็บไปคิดที่จะสร้างเป็นทักษะคิดขึ้นมาได้
3. การเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม ทักษะคิดบางอย่างอาจจะมาจากกลุ่มต่าง ๆ ที่เขาเกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย เช่น ครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และกลุ่มสังคมต่าง ๆ ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม
4. ประสบการณ์ของคนที่มีต่อวัตถุสิ่งของย่อมเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลต่าง ๆ ตีค่าสิ่งที่เขาได้มีประสบการณ์มานั้น จนกลายเป็นทักษะคิดได้ เช่น ในกรณีของการซื้อสินค้าเป็นตัวอย่าง ถ้า

หากคนใดคนหนึ่งติดใจในรสชาติของภัตตาคารแห่งหนึ่ง เขาอาจมีทัศนคติที่ดีต่อร้านนั้นและจะกลับไปกินอีกเสมอ แต่ถ้าอาหารเกิดความไม่ชอบใจก็อาจทำให้ทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ไม่ดีจนทำให้ไม่กลับไปกินอีกเลยก็ได้

1.6 ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 96) (อ้างในสันทนา 2546: 17) กล่าวถึงผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน ว่าทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกให้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบเช่นกัน พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินการขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความมากน้อยแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาที่ตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological Withdrawal) หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical Withdrawal) ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงานพฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งดี ๆ

1.7 เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ

คุณทลี เวชสาร (2542) (อ้างในสันทนา 2546: 17-18) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ เทคนิคการตั้งคำถามในแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 เทคนิคใหญ่ ๆ คือ เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถาม (Communication Techniques) และเทคนิค (Observation Techniques)

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกวิธีการออกได้เป็น 3 แบบ ดังนี้

1.1 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามแบบตรงไปตรงมา (Self-Report Technique) วิธีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อ (Belief) หรือ ความรู้สึก (Affective) ของตัวเอง นักวิจัยได้สร้างสเกลหลายรูปแบบขึ้นมาใช้ในการสอบถามความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบไม่มีโครงสร้างหรือโครงสร้างบ้างแต่ไม่ทั้งหมด

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรมากมาย (Performance of Objective Tasks) กลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้า โดยการตอบจะอาศัยจากความทรงจำหรือประสบการณ์ที่เคยมีจากนั้นคำตอบจะถูกนำไปวิเคราะห์และแปลความหมายเกี่ยวกับความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

2. เทคนิคที่ใช้การสังเกต แบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

2.1 การสังเกตจากพฤติกรรม (Observe Behavior) เทคนิคนี้มีข้อสมมติฐานว่า พฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึก ดังนั้นการสังเกตจากพฤติกรรม เช่น การสังเกตการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในร้านขายของ ถ้ามีลูกค้าหรือกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ การสังเกตจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถอ้างอิงถึงความเชื่อและความรู้สึกของกลุ่มลูกค้านั้นได้

2.2 การตอบสนองด้านชีวภาพ (Physiological Reactions) ในกรณีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกจัดให้ได้รูปภาพ / ภาพยนตร์โฆษณาของสินค้าหรือบริการจากนั้น นักวิจัยจะดำเนินการวัดการตอบสนองที่ได้จากการเห็นหรือชมภาพยนตร์โฆษณานั้น เครื่องมือที่ใช้ในการตอบสนองทางชีวภาพนี้เรียกว่า Galvanometer ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการตอบสนองที่เกิดขึ้นทางกายภาพ เช่น เหงื่อที่ออกจากมือ หรือการขยายตัวของม่านตาเมื่อได้เห็นสิ่งที่ตนสนใจ ข้อจำกัดของเทคนิคการวัดทางชีวภาพคือ สามารถวัดได้เพียงความรู้สึก (Intensity of Feeling) เท่านั้น แต่ไม่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นทิศทาง (Direction) บวกหรือลบได้

2. แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ประสิทธิ์ (2542) (อ้างในปทุมมา 2546: 10) กระบวนการ Accreditation มีจุดกำเนิดเมื่อ ปี ค.ศ. 1919 ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศแคนาดา โดยเริ่มในระยะเวลาใกล้เคียงกัน ในช่วงแรก เป็นการร่วมกันทำโดยที่วิทยาลัยศัลยแพทย์ของอเมริกากำหนดมาตรฐานขั้นต่ำสำหรับโรงพยาบาลที่จะใช้เป็นที่พักอบรมศัลยแพทย์ไว้ 5 ข้อ คือ

1. การจัดตั้งองค์กรแพทย์ หรือ Medical staff
2. คณะแพทย์จะต้องประชุมกันอย่างน้อยเดือนละครั้งทบทวนการให้บริการ
3. แพทย์จะต้องได้รับปริญญาและใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพ
4. แพทย์จะต้องบันทึกข้อมูลผู้ป่วยทุกรายถูกต้องสมบูรณ์
5. มีสถานที่และเครื่องมือเพียงพอ

2.2 ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2543: 53) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ว่า คือ ระบบการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล ขยายความได้ ดังนี้

1. เป็นระบบที่รวบรวมสรรพสิ่งที่ซับซ้อนเข้าด้วยกันให้เป็นไปในแนวทางและทิศทางเดียวกันภายใต้มาตรฐานที่เกิดจากพันธะร่วมของกลุ่มวิชาชีพทางการแพทย์ และกระบวนการทั้งหมดของโรงพยาบาล
2. เป็นการรับรองว่า มีการประกันคุณภาพว่าทำได้ตามมาตรฐานที่กำหนดโดยบุคคลที่ 3 อย่างแท้จริง
3. เน้น คุณภาพสถานพยาบาล ออกแบบเฉพาะโรงพยาบาล ให้ประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2546:36) ได้ให้ความหมายของ Hospital Accreditation ว่าคือ

- กลไกกระตุ้นให้โรงพยาบาล / สถานบริการสุขภาพทำหน้าที่ตามเป้าหมายได้อย่างสมบูรณ์
- กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาทั้งองค์กรอย่างมีทิศทาง และอย่างเป็นระบบ
- การถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการบริหารองค์กรและวิชาการ
- กระบวนการเรียนรู้ ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมิน และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
- การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิถีคิดและพฤติกรรม

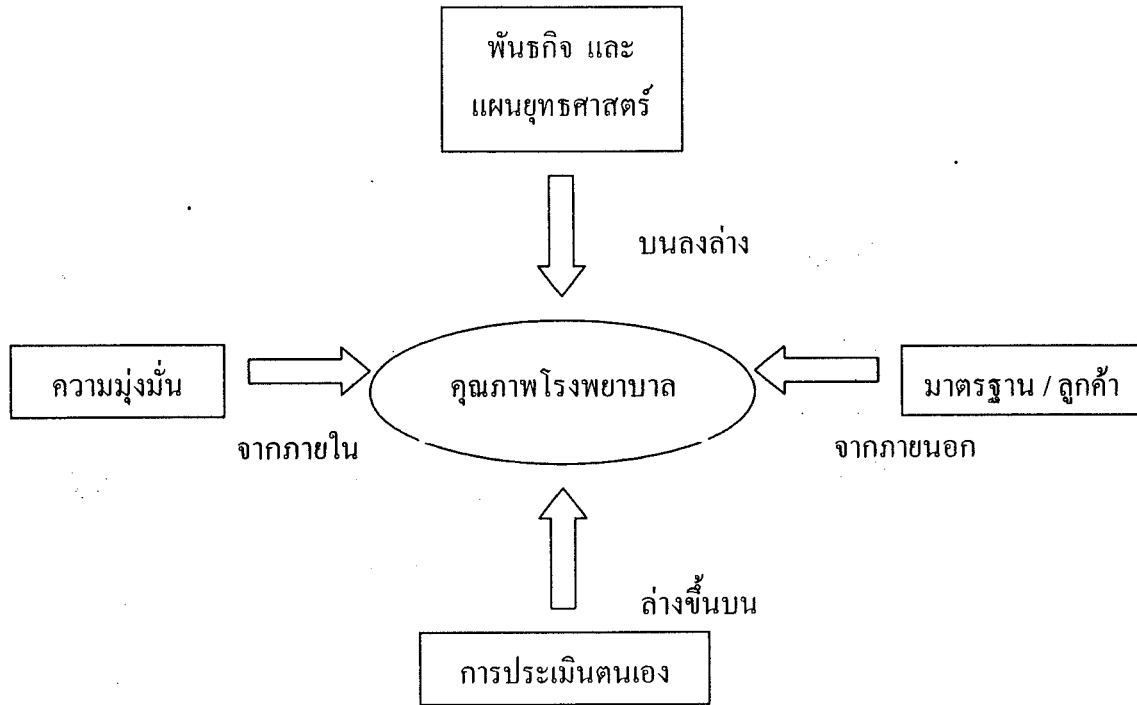
2.3 ภาพรวมของกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เริ่มด้วยการกำหนดเป้าหมายและประเด็นสำคัญในภาพใหญ่ , กระจายให้ทุกหน่วยงานค้นหาความเสี่ยงและโอกาสพัฒนา , สนับสนุนให้เกิดการพัฒนาและธำรงรักษาระบบงานที่ดีในทุกหน่วยงาน , ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาและเปรียบเทียบกับมาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) , เตรียมตัวเพื่อรองรับการเยี่ยมชมจากภายนอก และใช้ผลการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อกระตุ้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.4 จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2544: 2-3) จุดเริ่มของการพัฒนาคุณภาพมาได้จากหลายทิศทาง อาจจะเริ่มจากบนลงล่าง (กำหนดพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์แล้วกระจายเป้าหมายให้หน่วยงานต่าง ๆ ตอบสนอง) , จากล่างขึ้นบน (ด้วยการประเมินตนเองเพื่อหา

โอกาสพัฒนา), จากภายนอก (ด้วยการตรวจสอบกับมาตรฐานและความต้องการของผู้รับผลงาน), หรือจากภายใน (ด้วยการสร้างจิตสำนึกและความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน)



ภาพที่ 2.1 จุดเริ่มต้นของการพัฒนาคุณภาพ

ไม่ว่าจะเริ่มต้นจากจุดใด สิ่งที่ทำเป็นก็คือสุดท้ายจะต้องไปเชื่อมโยงกับส่วนอื่น ๆ ให้ได้ , หากไม่สามารถเชื่อมโยงได้จะเกิดความคับข้องใจและไม่สนุกในการทำงาน

การเชื่อมโยงคู่ที่ดูเหมือนมีลักษณะตรงข้าม ได้แก่ ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการประเมินตนเองและควรจะตอบสนองต่อพันธกิจขององค์กร , ความต้องการของผู้รับผลงานควรสอดคล้องกับความรับผิดชอบในจริยธรรมวิชาชีพ

ตัวอย่างการเชื่อมโยงที่ไม่ใช่คู่ตรงข้าม เช่น

- การประเมินตนเองเพื่อหาโอกาสพัฒนาในระดับบุคคล จะทำให้เกิดความมุ่งมั่นในแต่ละคน
- การใช้มาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) เพื่อประเมินจุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร นำมาสู่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะต้องพัฒนาในแผนกลยุทธ์ศาสตร์
- การใช้มาตรฐาน Hospital Accreditation (HA) เพื่อการประเมินในระดับหน่วยงาน นำมาสู่การเห็นตัวเองว่าจะต้องพัฒนาอะไร

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2546: 11) ได้กล่าวถึงบทบาทของ ผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพ ว่ามีดังนี้

- ผู้บริหาร ให้นโยบาย สนับสนุน ทำเป็นตัวอย่าง
- ผู้ปฏิบัติ เรียนรู้และพัฒนา
- ผู้ประสานงาน จุบรวมศูนย์ข้อมูล / ความรู้ ประสานแผน
- Facilitator ผู้ช่วยเหลือการเรียนรู้
- วิทยากร ให้ความรู้
- ที่ปรึกษา ให้นำคำแนะนำในการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้
- ผู้เยี่ยมชมสำรวจ ผู้สะท้อนผลการพัฒนา เพื่อกระตุ้นการพัฒนาต่อเนื่อง

2.5 ผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2546: 37) ได้กล่าวว่าผู้ที่ได้รับ ประโยชน์จาก HA ไว้ว่า ทุกฝ่ายควรได้รับประโยชน์จาก HA ร่วมกัน ซึ่งก็คือ ผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงาน และโรงพยาบาล

- สำหรับผู้ป่วย : ความเสี่ยงลดลง คุณภาพการดูแลดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย และศักดิ์ศรีของความเป็นคน
- สำหรับผู้ปฏิบัติงาน : ความเสี่ยงลดลง ทำงานง่ายขึ้น สิ่งแวดล้อม และบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ได้เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเอง มีโอกาสที่จะขยาย ความฝันส่วนตัว ภูมิใจที่ทำงานในหน่วยงานที่มีระบบดี
- สำหรับโรงพยาบาล : เป็นองค์กรเรียนรู้ พัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ อยู่รอดและ ยั่งยืน
- ในระยะยาว : จะเกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้ป่วยมีข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้

2.6 ขั้นตอนสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2546: 43) ได้กล่าวถึงขั้นได้ 3 ขั้น สู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไว้ดังนี้

ขั้นที่ 1 สำรวจและป้องกันความเสี่ยง นำปัญหามาทบทวน เพื่อแก้ไขป้องกัน ปฏิบัติตาม แนวทางป้องกันปัญหา ครอบคลุมปัญหาที่เคยเกิด / มีโอกาสเกิดสูง

ขั้นที่ 2 ประกันและพัฒนาคุณภาพ เริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์เป้าหมาย และกระบวนการประกัน และพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วย ครอบคลุมกระบวนการสำคัญทั้งหมด ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ในส่วนที่ไม่ยากเกินไป

ขั้นที่ 3 วัฒนธรรมคุณภาพ เริ่มด้วยการประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA พัฒนาอย่างเชื่อมโยง เป็นองค์การการเรียนรู้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้น ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ได้ครบถ้วน

2.7 มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) และเกณฑ์พิจารณา

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2543) ได้กล่าวถึง มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณา : บูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาลสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2543 ไว้ดังนี้

หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ

บทที่ 1 การนำองค์กร

บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย

หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร

บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ

บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ

บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ

บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป

บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ

บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ

บทที่ 11 องค์กรแพทย์

บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล

หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย

บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร

หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย

บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา.

บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย

บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง

2.8 ระบบรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (HA : Hospital Accreditation)

กฤษฎีกา อุทัยรัตน์ (2543: 79-81) ได้กล่าวถึง ระบบรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (HA : Hospital Accreditation) ไว้ดังนี้

1. HA รับรองคุณภาพสถานพยาบาลโดยตรง และโดยรวม และมีดัชนีชี้วัดกระบวนการ (Process Indicators) ที่ชัดเจน เพียงพอตามความจำเป็นและเหมาะสมเท่านั้น
 2. HA รับรองกระบวนการของการปฏิบัติงานและกระบวนการของการให้บริการทั้งหมด โดยการรับรองนี้ ชี้บ่งได้และสอบกลับได้ว่ามีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับอย่างสม่ำเสมอและแท้จริงเท่านั้น อันเป็นหลักประกันได้เป็นอย่างดีว่าจะไม่เกิดความเสียหาย หรือความไม่ปลอดภัยขึ้นกับผู้ป่วย เป็นมาตรฐานที่ตรวจสอบย้อนกลับไปได้ทุกขั้นตอนปฏิบัติ
 3. HA รับรองว่าสถานพยาบาลมีการบริหารจัดการเชิงป้องกันและเชิงแก้ไขควบคู่กัน ไปเราเรียก HA ที่ดีว่าHAMS (Hospital Accreditation Management System) ซึ่งจะนำทั้ง Quality Management และQuality Control มารวมกัน ใช้กับโรงพยาบาล / สถานพยาบาล 2 ส่วน คือ
 - 3.1 Business Quality Management (การบริหารคุณภาพทางธุรกิจ) ซึ่งประกอบด้วย Quality Control และ Quality Assurance
 - 3.2 Medical Quality Management (การบริหารคุณภาพทางการแพทย์) ก็มีทั้ง Quality Control และ Quality Assurance เช่นกัน
- HA นั้นมาเสริมให้ Medical Quality Management (การบริหารคุณภาพทางการแพทย์) ไปได้ด้วยดี มีประสิทธิภาพ มีระบบดูแลกิจกรรมองค์กรแพทย์ด้วยกัน ให้องค์กรแพทย์ได้มีการพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมหลัก ๆ 3 กิจกรรม ได้แก่
- Management Quality Assurance (การประกันคุณภาพทางการแพทย์)

- Medical Utilization Review (การทบทวนทรัพยากรทางการแพทย์)
 - Medical Risk Management (การบริหารความเสี่ยงทางการแพทย์)
4. HA รับรองว่าสถานพยาบาลนั้นมีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนา/การทำคุณภาพ ความมุ่งมั่นเป็นสิ่งที่วัดความตระหนัก วัดว่ามีใจอย่างแท้จริง ไม่หลอกลวงผู้บริโภค / ลูกค้า / สาธารณชน ดูจากความตั้งใจ กระตือรือร้น เอาใจจริงเอาใจ และพยายามอย่างสุดขีดที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
5. HA รับรองว่าสถานพยาบาลมีระบบตรวจ-ทดสอบ และประเมินที่วางใจได้ คือ การทำตามมาตรฐานที่เขียน เขียนตามที่ทำ และสอดคล้องกับข้อกำหนดได้ วัดผลลัพธ์ได้ มีการทบทวนในกลุ่มเพื่อนร่วมวิชาชีพ มีระบบแก้ไข ป้องกัน โดยต้องเน้นหลักฐานว่าทำจริงหรือไม่ โดยดู Record ทั้งหมดที่แสดงผลของกิจกรรมหรือกระบวนการที่ปฏิบัติมาแล้วอย่างสนใจ ไม่เชื่อคำพูดอะไรง่าย ๆ โดยปราศจากหลักฐาน
6. HA รับรองสถานพยาบาลมีทรัพยากรเหมาะสม เพียงพอ โดยให้ความสำคัญต่อทรัพยากรทั้งปวงของสถานพยาบาลว่าสอดคล้อง ครบถ้วนกับ Mission , Scope ของสถานพยาบาล มีกระบวนการบำรุงรักษาวิผล การใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดี ลดความสูญเปล่า ลดความซ้ำซ้อน ได้เป็นอย่างดี
7. HA รับรองความเป็นระบบ การร่วมมือกันในลักษณะ Total ทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน รวมไปถึงทุกขั้นตอน ทุกงาน ต้องให้ความสำคัญกับคำว่า Total
8. HA รับรองว่าจะมุ่งสู่คุณภาพระดับโลกได้ดี ถ้าทำถูกแนวทางที่เป็นจริงได้ โดยการเน้น 9 กรณีต่อไปนี้
- ลูกค้าคนสำคัญ (Customer Oriented)
 - ร่วมกันสานฝัน (Common Vision)
 - สร้างสรรค์สัมพันธ์ (Participation and Total)
 - กระบวนการมุ่งมั่น (Process Oriented / Focus)
 - ผลักดันด้วยผู้นำ (Leadership Support)
 - ทำการแก้ปัญหา (Problem Solving and Plan-Do-Check-Action)
 - ไขว่คว้าไม่สิ้นสุด (Continuous Quality Development)
 - เคยชินด้วยมาตรฐาน (Standardization)
 - คิดหาทางป้องกัน (Prevention)
9. HA รับรองการบริหารจัดการเชิงนโยบาย เน้นอนที่สุทธเราพบการนำขององค์กร , การบริหารระดับองค์กร ซึ่งถือเป็นการเน้นย้ำกระบวนการรับรองจัดการเชิงนโยบายของฝ่าย

บริหารจัดการด้วยเช่นกันว่ามีภาวะผู้นำ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพแค่ไหนเพียงใดด้วย

10. HA รับรองว่าการปฏิบัติว่าสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ด้วยการทำให้ Customer Focus เป็นหัวใจของ HA ยึดเป็นธรรมเนียมถือลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

3. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา

ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพังงา

เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ขนาด 215 เตียง บริหารจัดการการให้บริการในลักษณะเครือข่ายดูแลสุขภาพประชาชน ในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ คือ 4 อำเภอ 25 ตำบล 165 หมู่บ้าน 37,418 หลังคาเรือน นอกจากนี้ ยังรับผิดชอบประชากรในเขตรอยต่อของอำเภอท้ายเหมือง อำเภออ่าวลึก จังหวัดกระบี่ร่วมด้วย รวมประชากรที่ต้องรับผิดชอบดูแล จำนวน 115,219 คน และรับผิดชอบให้บริการกับผู้ป่วยที่ผ่านระบบส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนในเครือข่าย ประกอบด้วย โรงพยาบาลเกาะยาว โรงพยาบาลทับปุด โรงพยาบาลตะกั่วทุ่ง โรงพยาบาลนอกเครือข่าย เช่น โรงพยาบาลบางไทร โรงพยาบาลท้ายเหมือง โรงพยาบาลกะปง และโรงพยาบาลในจังหวัดใกล้เคียง เช่น โรงพยาบาลปลายพระยา โรงพยาบาลอ่าวลึก และโรงพยาบาลกระบี่ ซึ่งการโรงพยาบาลพังงาได้จัดวางโครงสร้างการแบ่งงานตามกลุ่มภารกิจเป็น 5 กลุ่มภารกิจ ดังนี้

1. กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ
 - 1.1 ฝ่ายบริหารทั่วไป
 - 1.2 ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
 - 1.3 ฝ่ายการเงินและพัสดุ
 - 1.4 ฝ่ายโภชนาการ
2. กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล
 - 2.1 กลุ่มการพยาบาล
 - งานหน่วยจ่ายกลาง
 - งานป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
 - งานห้องผ่าตัด
 - งานวิสัญญีพยาบาล
 - งานห้องคลอด
 - งานผู้ป่วยนอก

- งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน
- งานหอผู้ป่วยหนัก
- 3. กลุ่มภารกิจด้านการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
 - 3.1 กลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
 - งานเวชนิทัศน์และโสต
- 4. กลุ่มภารกิจปฐมภูมิและทุติยภูมิ
 - 4.1 กลุ่มงานผู้ป่วยนอก
 - งานการแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก
 - 4.2 กลุ่มงานเวชกรรมสังคม
 - งานส่งเสริมป้องกันและควบคุมโรค
 - งานบริการสุขภาพชุมชน
- 5. กลุ่มภารกิจด้านบริการตติยภูมิ
 - กลุ่มงานเวชศาสตร์ฉุกเฉินและนิติเวช
 - กลุ่มงานอายุรกรรม
 - กลุ่มงานศัลยกรรม
 - กลุ่มงานกุมารเวชกรรม
 - กลุ่มงานสูติ – นรีเวชกรรม
 - กลุ่มงานจักษุวิทยา
 - กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก
 - กลุ่มงานรังสีวิทยา
 - กลุ่มงานจิตเวช
 - กลุ่มงานพยาธิวิทยากายวิภาค
 - กลุ่มงานพยาธิวิทยาคลินิก
 - กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู
 - กลุ่มงานเภสัชกรรม

วิสัยทัศน์ (Vision) ของโรงพยาบาลพังงา

เป็นโรงพยาบาลคุณภาพระบบแนวหน้าในฝั่งอันดามัน ภายในปี 2551

พันธกิจ (Mission) ของโรงพยาบาลพังงา

บริการสุขภาพองค์รวม ส่งเสริมธุรกิจบริการสุขภาพที่มีคุณภาพภายใต้การบริหารจัดการแบบบูรณาการที่ดี ระบบสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและองค์การมีสุขภาพะ

นโยบายการพัฒนาคุณภาพ

1. โรงพยาบาลมีความเชื่อมั่นว่า ขณะนี้เป็นยุคของการแข่งขันในเรื่องคุณภาพ และเชื่อว่าการให้บริการที่มีคุณภาพได้ มาตรฐานสากลเท่านั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้

2. โรงพยาบาลมีความเชื่อว่า การดำเนินกิจกรรมคุณภาพทั้งหลายอย่างต่อเนื่องเป็นวิถีทางที่ดีสำหรับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และจะพยายามมุ่งมั่นให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรในที่สุดโรงพยาบาลจะมุ่งมั่นดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ตามหลักการของมาตรฐาน Hospital Accreditation เพื่อให้โรงพยาบาลพังงาได้รับการรับรองคุณภาพภายใต้ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากร โดยคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทุกคนจะให้การสนับสนุนและเป็นแบบอย่างที่ดีของการพัฒนา

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลพังงา

โรงพยาบาลพังงา เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2542 มีขั้นตอนในการดำเนินการในช่วงแรก เป็นเรื่องของการเตรียมบุคลากร และต่อมาได้มีการดำเนินการตามบันไดขั้นที่ 1 และขั้นที่ 2 ได้รับการตรวจเยี่ยมเพื่อขอคำปรึกษาเข้มจาก พรพ. รวม 3 ครั้ง สรุปกิจกรรมและผลลัพธ์ที่ดำเนินการแล้วได้ ดังนี้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
1. จัดมหกรรม CQI	2546	มีผลงานการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน / ทีมคุณภาพมานำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาคุณภาพในองค์กรและเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
2. รับการเยี่ยมเพื่อให้คำปรึกษา โดย พรพ.	2546	ประสานกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ เพื่อขอรับการเยี่ยมจากที่ปรึกษา พรพ. ผลการตรวจเยี่ยม เพื่อให้คำปรึกษา ครั้งที่ 1 โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนา และมีการดำเนินการพัฒนาในส่วนขาดของทุกหน่วยงาน และกระตุ้นให้ทำการประเมินในระดับทีมนำ / องค์กรแพทย์ ทีม PCT และทีมคุณภาพเฉพาะด้าน ผลการเยี่ยมให้คำปรึกษา ครั้งที่ 2 ทุกทีมคุณภาพมีความมุ่งมั่นพัฒนาในส่วนขาด มีการทำงานในทีมสหวิชาชีพมากขึ้น มีความเข้าใจในการนำมาตรฐานมาสู่การปฏิบัติ และการเชื่อมโยงการทำงานมากขึ้น
3. โครงการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	2546	มีคณะทำงาน ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตนเองตามแบบประเมินตนเอง พบว่า มีส่วนขาดไม่มาก และกำหนดแนวทางการพัฒนาในเดือนมิถุนายน ที่ผ่านมา ได้รับการนิเทศจากศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 11 และได้เลือกให้โรงพยาบาลพังงา เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพนำร่อง เพื่อดำเนินการพัฒนาให้ผ่านการประเมิน
4. การจัดการสอบเทียบเครื่องมือและส่งอำนาจความสะอาด	2545 ต่อเนื่อง ทุกปี	เครื่องมือ อุปกรณ์ ทางการแพทย์ของทุกหน่วยงานได้รับการสอบเทียบให้ได้มาตรฐาน บุคลากรทุกหน่วยงานมีความรู้ในการดูแล บำรุงรักษา ให้พร้อมใช้

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
5. จัดทีมเพื่อนช่วยเพื่อน	2546	<p>แต่งตั้งทีมซึ่งประกอบด้วย คณะทีมประสานจากหลาย ๆ สาขาวิชาชีพที่มีความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษา การพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้การช่วยเหลือและให้กำลังใจแก่หน่วยงานที่เริ่มทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยลงเยี่ยมหน่วยงานตามคำร้องขอ หรือเมื่อทีมนำ/ ทีม Risk Profile เสนอแนะ แต่มีข้อจำกัดทำได้ไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากภาระงานของผู้ไปเยี่ยม และบางมุมมองเป็นการทำงานซ้ำซ้อนกับงานผู้เยี่ยมสำรวจภายใน</p>
6. รับการเยี่ยมให้คำปรึกษาเข้ม	2546	<p>ได้รับการเยี่ยมให้คำปรึกษา ครั้งที่ 3 ผลลัพธ์ของการเยี่ยมไม่แตกต่างจากการเยี่ยมครั้งที่ 2 ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขทุกระบบ โดยเฉพาะการเชื่อมโยงการพัฒนา การทำงานเป็นทีมสหวิชาชีพ และการสื่อสาร กิจกรรมพัฒนา ฯลฯ จากนั้น ทีมนำได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดตามผลการพัฒนา เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยง โดยกระตุ้นให้ทีมพร้อมสายงานพิจารณารูปแบบการประชุมสม่ำเสมอ และแต่งตั้งทีมเวชกรรมสังคมเข้าเป็นคณะกรรมการในทีมพร้อมสายงาน ทีมประสานมีการติดตามความก้าวหน้าและสนับสนุนการพัฒนาแบบเพื่อนช่วยเพื่อน</p>

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
7. กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ ปี 2547-2549	2546	ได้มีการระดมสมองบุคลากรทุกระดับ ได้มีการระดมสมองบุคลากรทุกระดับ ทุกสาขาวิชาชีพวิเคราะห์จุดอ่อน – จุดแข็งขององค์กร และทบทวนยุทธศาสตร์ต่างๆ ของโรงพยาบาล จากนั้นนำเสนอทีมนำเพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ใหม่ โดยมีแผนจะใช้ Balance Score Card นำกลยุทธ์สู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร ให้เชื่อมโยงกับการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
8. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ปรับตัวชีวิต และกำหนดเข็มมุ่งระดับโรงพยาบาล	2546	จากการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่ และข้อเสนอแนะจากพรพ. คณะกรรมการทีมประสานงานคุณภาพ ได้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ QCC-WP-003 และเข็มมุ่งของโรงพยาบาล ในปีงบประมาณ 2547 และปรับตัวชีวิตของโรงพยาบาล
9. การประเมินตนเอง	2547	ทุกหน่วยงานได้ร่วมกันวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองโดยนำผลสรุปและข้อเสนอแนะจากการเชื่อมโยงให้คำปรึกษา เข้ม ครั้งที่ 2 และ 3 มาพิจารณาและพบว่าต้องมีการปรับเปลี่ยนแผนการพัฒนาคุณภาพ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนการพัฒนาคุณภาพในปี 2547 ของโรงพยาบาล และดำเนินการตามแผนงานตามแบบประเมินตนเอง ของทีมหน่วยงาน , ทีมนำเฉพาะด้าน และทีมคร่อมสายงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
10. ปรับเปลี่ยนคณะทำงานบริหารและจัดการความเสี่ยง	2547	การปรับเปลี่ยนทีมบริหารและจัดการความเสี่ยงมีจุดเน้นที่สำคัญ คือ ระบบรายงานอุบัติการณ์ การค้นหา และจัดทำโปรแกรมความเสี่ยงของโรงพยาบาล และนำมาพัฒนาเพื่อเฝ้าระวัง ผลการปรับเปลี่ยน พบว่า สถิติรายงานอุบัติการณ์เพิ่มขึ้น ทุกหน่วยงานยอมรับในการนำอุบัติการณ์ที่เกี่ยวข้องไปพัฒนา และนำมาเสนอในทีมนำ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงการพัฒนาไม่ให้เกิดอุบัติการณ์ซ้ำ
11. จัดมหกรรมผลงานคุณภาพเครือข่ายโรงพยาบาล	2547	มีผู้เข้าร่วมประชุม และผู้สังเกตการณ์รวม 300 คน มีการนำเสนอผลงานคุณภาพทั้งในรูปนิทรรศการและนำเสนอผลงานคุณภาพจากโรงพยาบาลพังงา และเครือข่ายโรงพยาบาลพังงา และโรงพยาบาลนอกเครือข่าย รวม 32 เรื่อง สร้างความตื่นตัวการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ผู้เข้าร่วมประชุมเข้าใจการทำงานแบบเชื่อมโยงมากขึ้น
12. ส่งเสริมให้มีการนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล	ธันวาคม 2546	จากการที่องค์กรพยาบาลมีการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และผู้นิเทศทางการพยาบาลทุกสาขาได้ลงไปกระตุ้น และนิเทศติดตามใกล้ชิด พบว่า เกือบทุกหน่วยมีการใช้กระบวนการพยาบาลเป็นเครื่องมือในการดูแลผู้ป่วย
13. ศูนย์อนามัยแม่และเด็ก เขต 11 จังหวัดนครศรีธรรมราชเยี่ยมสำรวจด้านโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	กันยายน 2547	ผ่านการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพด้านกระบวนการ

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
14. ปรับเปลี่ยนคณะทำงานศูนย์พัฒนาคุณภาพ	ตุลาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	เกิดความร่วมมือในทีมสหสาขาวิชาชีพของศูนย์พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลพังงามีเลขาศูนย์พัฒนาคุณภาพเป็นผู้ประสานงานกลาง มีการประชุมร่วมกับทีม มีการระดมสมองระหว่างหัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพและหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบบริการสุขภาพ เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย
15. แต่งตั้งทีมพัฒนาคุณภาพชุดใหม่	ธันวาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	ทุกทีมพัฒนาคุณภาพดำเนินการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง เป็นระบบมากขึ้น
16. ทีมเยี่ยมสำรวจภายในลงเยี่ยมทุกหน่วยงาน	พฤศจิกายน ถึง 2547 ปัจจุบัน	หน่วยงานต่าง ๆ มีความตื่นตัวกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น
17. ทีมประสานลงดูแลช่วยเหลือหน่วยงานในการพัฒนาคุณภาพ	ธันวาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	หน่วยงานต่าง ๆ พร้อมให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาคุณภาพมากขึ้น ดำเนินการให้มีกิจกรรมทบทวน 12 กิจกรรม และกิจกรรม CQI ในหน่วยงานมากขึ้น
18. ทีมบริหารความเสี่ยง	พฤศจิกายน 2547 ถึงปัจจุบัน	สำรวจความเสี่ยงในหน่วยงานต่าง ๆ
19. ทีม 5ส.	พฤศจิกายน 2547 ถึงปัจจุบัน	กระตุ้นการพัฒนาคุณภาพงาน 5ส. ในหน่วยงานมากขึ้น
20. ทีมผู้จัดการคุณภาพ	ธันวาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	สำรวจให้กำลังใจการพัฒนาคุณภาพภายในหน่วยงาน

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
21. ทีมประชาสัมพันธ์งานพัฒนา คุณภาพ	ธันวาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	เริ่มดำเนินการประชาสัมพันธ์กิจกรรมการ พัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลมากขึ้น
22. ทีมบริหารสิ่งแวดล้อม	ธันวาคม 2547 ถึงปัจจุบัน	สำรวจสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล
23. สร้างทีมพี่เลี้ยงคุณภาพ (Facilitator)	พฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2547	ส่งบุคลากรอบรม FA Advance
24. สร้างทีมตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน (Internal Surveyor)	มกราคม 2548 ถึงปัจจุบัน	ส่งบุคลากรอบรม Internal Surveyor เพิ่ม
25. ส่งบุคลากรอบรม Knowledge Management	เมษายน 2549	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 3 ครั้ง มี Clinical Tracer 4 เรื่อง
26. อบรมแผนเพิ่มประสิทธิภาพ (IRBM) ระยะที่ 1-4	สิงหาคม 2548 ถึง มิถุนายน 2549	มีแผนยุทธศาสตร์ปี 2549-2551 มี โครงการรองรับ 15 โครงการพัฒนา โรงพยาบาลฟังกตามแผนยุทธศาสตร์
27. อบรมบุคลากรเรื่องบริหารจัดการ ความเสี่ยง	ธันวาคม 2548 พฤศจิกายน 2549	ทุกหน่วยงานมีบัญชีความเสี่ยงระดับ โรงพยาบาลมี Patient Safety Goal แกน นำเข้าใจเรื่องการหา Root Cost Analysis มากขึ้น
28. จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้มหกรรม ผลงานคุณภาพ	ตุลาคม 2548 มิถุนายน 2549	- มี CQI 34 เรื่อง - มี CQI 28 เรื่อง

กิจกรรม	ระยะเวลา	ผลลัพธ์
29. ผู้อำนวยการศูนย์วิศวกรรมความปลอดภัยทางการแพทย์ สุราษฎร์ธานี มาเยี่ยมชมตรวจสอบเครื่องมือและให้คำแนะนำด้านสิ่งแวดล้อม การป้องกันการติดเชื้อ และเครื่องมือ	4-8 กันยายน 2549	มีการปรับปรุงระบบการป้องกันการติดเชื้อ การดูแลระบบสำรองออกซิเจน การดูแลระบบบำบัดน้ำเสีย และการพัฒนาระบบกำจัดขยะ ฯลฯ
30. พรพ. เข้ามาเยี่ยมชมประเมินการพัฒนาคุณภาพ	20 กุมภาพันธ์ 2550	ผ่านการรับรองคุณภาพตามบันไดขั้นที่ 2

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิไล แจ่มสุทธีรวัฒน์ (2545: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายในต่อการควบคุมภายในตามแนว COSO ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ตรวจสอบภายในมีทัศนคติต่อองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนว COSO โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก (2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายในที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานตรวจสอบภายใน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการควบคุมภายในตามแนว COSO แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ตรวจสอบภายในที่สังกัดหน่วยงานต่างประเภทกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับองค์ประกอบของการควบคุมภายในตามแนว COSO ที่นำมาใช้ในองค์กรโดยเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง

เสาวลักษณ์ บุญนาค (2545: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยทัศนคติของพนักงานองค์กรการโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ ผลการวิจัย พบว่า พนักงาน ทศท. มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในระดับเห็นด้วย ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงาน ทศท. ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือ อายุ ระดับตำแหน่ง (ซี) และประสบการณ์ในงานด้านอื่นของ ทศท. สำหรับผลที่ ทศท. ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ คือประสิทธิภาพ คุณภาพ ของงานรับเงินมีมากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของงานรับเงิน ทศท. เพิ่มขึ้น

อุทัย พรหมน้อย (2545: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องความเห็นของพยาบาลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการวิจัย พบว่า

1. ความคิดเห็นของพยาบาลโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดศรีสะเกษต่อภาพรวมการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับดี เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านการเตรียมการและการจัดการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับดี ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

2. พยาบาลที่สังกัดโรงพยาบาลที่มีขนาดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยโรงพยาบาลขนาด 90 เตียงขึ้นไป และโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง มีการดำเนินงานดีกว่าโรงพยาบาลขนาด 30 เตียง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาล ได้แก่ ความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินงาน ขาดการนิเทศ ติดตาม ประเมินผล ขาดการเตรียมบุคลากร บุคคลขาดความรู้ ความเข้าใจ ไม่ให้ความสำคัญ ขาดแคลนบุคลากร ภาระงานมากเกินไป และลักษณะงานเวร เข้า บ่าย ดึก

ปทุมมา จงศิริ (2546: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยทางชีวสังคมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ปัจจัยทางจิตลักษณะ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ความเชื่ออำนาจในตน การมุ่งอนาคต และควบคุมตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสาร จากสื่อต่าง ๆ การได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนและการได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาล หรือผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่ การรับรู้นโยบายการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มี 3 ตัว ได้แก่ การมุ่งอนาคตและควบคุมตนเอง การได้รับการสนับสนุน

ทางสังคมและการรับรู้นโยบาย สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ร้อยละ 47.4 ตัวแปรทำนายได้ดีที่สุดคือ การสนับสนุนทางสังคม สามารถทำนายความแปรปรวนของพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ร้อยละ 38.6

รัชณี วงศ์อิสรกุล (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อการแปรรูป : กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานสังกัดด้านทรัพยากรองค์กร พบว่า โดยภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัดอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจทุกด้าน โดยในด้านการแปรรูป เป็นด้านที่กลุ่มตัวอย่างไม่แน่ใจด้วยค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทน ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ด้านการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ตามลำดับ อย่างไรก็ตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันประกอบด้วย อายุ การศึกษา สถานภาพการทำงาน และรายได้ ของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีทัศนคติต่อการแปรรูปแตกต่างกัน แต่สำหรับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันประกอบด้วย เพศ และอายุงาน ของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ทัศนคติต่อการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

วันเพ็ญ เจริญสุข (2546: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ทัศนคติของพนักงาน การสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อการแปลงสภาพเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด : ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแปลงสภาพในระดับปานกลาง และทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพจากพนักงานของรัฐมาเป็นพนักงานบริษัทจำกัด อยู่ในระดับต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 2.59) โดยเฉพาะด้านการได้รับการยอมรับจากสังคม ภูมิหลังที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการแปลงสภาพในภาพรวม แต่วิเคราะห์รายด้านพบว่า ความแตกต่างกันของพนักงานที่มี ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง และ อัตราเงินเดือนที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการแปลงสภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนระดับความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อทัศนคติการแปลงสภาพของพนักงาน

สันทนา จันทร์เนียม (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของผู้บริหารโรงพยาบาล เอกชนต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ แบบทั่วทั้งองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการบริหารงานคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรเกณฑ์ระดับดี ค่าเฉลี่ย 25.21 ร้อยละ 30.65 เกณฑ์ระดับดีมาก ค่าเฉลี่ย 28.42 พบว่า มีถึงร้อยละ 69.35 ระดับทัศนคติต่อระบบการบริหารงานคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรเกณฑ์ระดับดี คะแนนเฉลี่ย 3.35 พบถึงร้อยละ 90.16 และทัศนคติระดับดีมาก คะแนนค่าเฉลี่ย 4.24 พบถึงร้อยละ 6.55 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับ

ทัศนคติของผู้บริหารต่อระบบบริหารงานคุณภาพของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ อันได้แก่ อายุ อายุการทำงานและตำแหน่งการบริหารที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพแบบทั่วทั้งองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

โรจน์ ศิวะโกเศษ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ทีพีไอโพลีน จำกัด (มหาชน) เพื่อทำการศึกษาโดยมุ่งเน้นใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับความรู้ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านปฏิบัติงาน ด้านเอกสาร และข้อมูลด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในและด้านภาพพจน์ของบริษัท และทำการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานฝ่ายผลิต 2 กลุ่ม คือกลุ่มพนักงานฝ่ายผลิตที่อยู่ในโรงงานที่ได้รับการรับรอง และกลุ่มพนักงานที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์การประเมินและพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตกลุ่มที่สังกัดโรงงานที่ได้รับการรับรองและยังไม่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความรู้แตกต่างกัน โดยมีคะแนนเฉลี่ยของระดับความรู้เป็น 5.49 และ 7.52 ตามลำดับ ในด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงานฝ่ายผลิตมีทัศนคติในทุกด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านเอกสารและข้อมูลที่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานฝ่ายผลิตที่สังกัดในโรงงานที่ได้รับการรับรองและยังไม่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มีทัศนคติในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จิรายุวัฒน์ ชัยพานิชกุล (2548: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดยะลา ต่อการปฏิรูประบบบริหารงานของกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสาธารณสุขจังหวัดยะลา มีทัศนคติต่อการปฏิรูประบบบริหารงานของกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวม และในแต่ละด้านย่อยเรียงคะแนนสูงสุดมาต่ำสุดได้ดังนี้ ด้านการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมในการทำงาน ด้านการปรับเปลี่ยนระบบกฎหมาย ด้านการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณเน้นผลงานและผลลัพธ์ ด้านการปรับเปลี่ยนบทบาทภารกิจและโครงสร้างการบริหารงาน และด้านการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารงานตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับทัศนคติต่อการปฏิรูประบบบริหารงาน ๔ คือ เพศ ระดับสถานที่ปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงาน ๔ และการพัฒนาตนเอง กล่าวคือ บุคลากรสาธารณสุขหญิงมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิรูประบบบริหารงาน ๔ มากกว่าบุคลากรสาธารณสุขชาย บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานระดับ

อำเภอและตำบลมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิรูประบบบริหารงาน ฯ มากกว่าบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานระดับจังหวัด และทั้งความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารงาน ฯ และการพัฒนาตนเอง ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิรูประบบบริหารงาน ฯ

ยูรี จิตต์อารีสมัย (2548: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : ศึกษากรณีโรงพยาบาลพาน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีตำแหน่งหน้าที่เป็นข้าราชการ ผู้ปฏิบัติงาน ลูกจ้าง ประมาณครึ่งหนึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้สุทธิในช่วง 10,001 ถึง 20,000 บาท และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 11-20 ปี เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพานมีทัศนคติต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับปานกลางในทุกด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ด้านทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร ด้านกระบวนการคุณภาพ ด้านการรักษามาตรฐานวิชาชีพ ด้านสิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ด้านการดูแลรักษาผู้ป่วย ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พาน จังหวัดเชียงราย จากการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ปัจจัย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน แผนกที่สังกัด ทัศนคติต่อการปฏิรูประบบราชการ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา โดยผู้ศึกษาได้ดำเนินงาน ตามระเบียบวิธีวิจัยในประเด็น ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน
ในโรงพยาบาลพังงา จำนวน 533 คน ข้อมูลประชากร เมื่อ 1 มิถุนายน 2550

1.2 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sampling Size) ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่าง เพื่อหาจำนวน
ตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับการศึกษา ซึ่งทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความ
คลาดเคลื่อนมาตรฐานในการคำนวณ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช 2549: 14) เป็นการสุ่ม
ตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่าง โดยสูตรที่ใช้ คือ

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

แทนค่า

$$n = \frac{533}{1 + 533(0.05)^2}$$
$$= 229 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 229 คน

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงนำมาจัดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานต่าง ๆ โดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนพนักงานทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล ดังนี้

ตาราง 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจำแนกตามหน่วยงาน

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
องค์กรแพทย์	20	9
บริหารทั่วไป	41	17
เวชระเบียน	12	5
การเงินและพัสดุ	21	9
โภชนาการ	15	6
พัฒนาระบบบริการสุขภาพ	10	4
ทันตกรรม	11	5
เภสัชกรรม	25	11
รังสีวิทยา	7	3
จิตเวช	4	2
เวชกรรมฟื้นฟู	4	2
พยาธิวิทยา	20	9
การพยาบาล	313	134
แพทย์แผนไทย	11	5
เวชกรรมสังคม	12	5
สำนักงานประกันสุขภาพ	7	3
รวม	533	229

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionair) ผู้ศึกษาใช้สอบถามทัศนคติของบุคลากรในโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2-6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และได้กำหนดการให้คะแนนความเห็นแตกต่างกันดังตารางที่ 3.2 ดังนี้

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนในมาตรประเมินส่วนที่ 2-6

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถามในการศึกษารั้งนี้ แยกออกเป็นการหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

2.2.1 การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามนี้ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องแล้ว นำไปทดลองใช้ต่อไป

2.2.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามชุดที่ปรับปรุงแล้วนี้ ไปทดลองใช้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลพังงา จำนวน 30 คน

2. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้ มาหาค่าความเชื่อมั่นในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และหาค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ได้เท่ากับ .93 โดยสามารถแบ่งค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .733

ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .609

ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .906

ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .584

ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .894

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย ดังนี้

3.1 จัดนำแบบสอบถาม จำนวน 229 ฉบับ ไปยังโรงพยาบาลพึ่งงาด้วยตนเอง และทำการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างภายในโรงพยาบาล ซึ่งแจ้งการตอบแบบสอบถามต่อกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้ศึกษาจะเป็นผู้ไปเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองตามกำหนด

3.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้ทอดออกไป เพื่อนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างกลับคืนมาเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง (Editing)
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding)
3. นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 15.0

(Statistical Package for The Social Science for Windows)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ระดับของทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การแบ่งระดับทัศนคติ จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาต่อที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย 2544: 154)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ได้ดังนี้

ระดับทัศนคติ	ระดับคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.21 – 5.00
เห็นด้วย	3.41 – 4.20
ไม่แน่ใจ	2.61 – 3.40
ไม่เห็นด้วย	1.81 – 2.60
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1.00 – 1.80

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลพังงา สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพื้นฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

n	แทน	พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ยผู้ศึกษาได้กำหนดค่าดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลพังงา ผู้ศึกษาได้ทำการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 229 ชุด ได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจำนวน 229 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 จึงนำแบบสอบถามดังกล่าวมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง จากนั้นนำมาลงรหัส ป้อนข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 15.0 (Statistical Package for The Social Science for Windows) เสนอการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานการศึกษา

ตอนที่ 4 สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของประชากร หรือกลุ่มตัวอย่าง

วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของประชากรซึ่งตอบแบบสอบถาม 229 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์นำเสนอตั้งรายละเอียดตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล		จำนวน (n = 229)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	49	21.4
	หญิง	180	78.6
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	51	22.3
	31 - 40 ปี	93	40.6
	41 - 50 ปี	68	29.7
	51 ปี ขึ้นไป	17	7.4
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	100	43.7
	ระดับปริญญาตรี	116	50.7
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	13	5.6
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	8	3.5
	1 - 5 ปี	48	21.0
	6 - 10 ปี	28	12.1
	11 - 20 ปี	89	38.9
	21 ปี ขึ้นไป	56	24.5
ตำแหน่งงาน	ข้าราชการ	127	55.5
	พนักงานราชการ	2	0.9
	ลูกจ้างประจำ	38	16.5
	ลูกจ้างชั่วคราว	62	27.1

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ เมื่อพิจารณา เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 78.6 และเพศชาย ร้อยละ 21.4

อายุ เมื่อพิจารณา อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 40.6 อายุ 41 - 50 ร้อยละ 29.7 อายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 22.3 และอายุ 51 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.4

ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณา ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.7 ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 43.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 5.6

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี ร้อยละ 38.9 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 24.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 5 ปี ร้อยละ 21.0 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 – 10 ปี ร้อยละ 12.1 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 3.5

ตำแหน่งงาน พบว่า เมื่อพิจารณา ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งข้าราชการ ร้อยละ 55.5 ตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 27.1 ตำแหน่งลูกจ้างประจำ ร้อยละ 16.5 และตำแหน่งพนักงานราชการ ร้อยละ 0.9

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผู้ศึกษาทำการศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใน 5 ด้าน คือ 1) ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 2) ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 3) ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 4) ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ 5) ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แสดงดังตารางที่ 4.2-4.7

ตารางที่ 4.2 ทักษคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล

ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.70	0.57	เห็นด้วย
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.86	0.63	เห็นด้วย
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	3.52	0.61	เห็นด้วย
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ	4.21	0.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.70	0.71	เห็นด้วย
รวม	3.80	0.48	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
พนักงานมีทัศนคติในด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)
พนักงานมีทัศนคติในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพ โรงพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.86$)
พนักงานมีทัศนคติในเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.52$)
พนักงานมีทัศนคติในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$)
พนักงานมีทัศนคติในด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)

ตารางที่ 4.3 ทักษคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทัศนคติด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านได้มีส่วนร่วมเสนอแนะ และวิจารณ์เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นเสมอเมื่อมีโอกาส	3.55	0.83	เห็นด้วย
2. ท่านได้ช่วยประชาสัมพันธ์ การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลให้บุคคลอื่นได้ทราบทุกครั้งเมื่อมีโอกาส	3.57	0.85	เห็นด้วย
3. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มเติมให้มากกว่านี้	4.36	0.69	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนิน / บริหารของโรงพยาบาล	3.70	0.93	เห็นด้วย
5. ท่านติดตามอ่านวารสาร บทความ หนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากข่าวสารที่ได้รับจากโรงพยาบาลเป็นประจำ	3.34	0.85	ไม่แน่ใจ
รวม	3.70	0.57	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในข้อ 3 คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาล โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มเติมให้มากกว่านี้ ($\bar{X} = 4.36$)

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในข้อ 1 คือท่านได้มีส่วนร่วมเสนอแนะ และวิจารณ์เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพกับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นเสมอเมื่อมีโอกาส

($\bar{X} = 3.55$), ข้อ 2 คือท่านได้ช่วยประชาสัมพันธ์ การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ให้บุคคลอื่นได้ทราบทุกครั้งเมื่อมีโอกาส ($\bar{X} = 3.57$) และข้อ 4 คือข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา และรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนิน / บริหารของ โรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.70$)

พนักงานที่ทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจในข้อ 5 คือ ท่านติดตามอ่านวารสาร บทความ หนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากข่าวสาร . ที่ได้รับจากโรงพยาบาลเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.34$)

ตารางที่ 4.4 ทักษะของพนักงานโรงพยาบาลฟังกที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทักษะที่เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ สามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชนได้มากขึ้น	4.03	0.97	เห็นด้วย
2. ประชาชนให้ความสำคัญกับโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้น	3.78	0.91	เห็นด้วย
3. ท่านมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ย่อมดีกว่าโรงพยาบาลที่ไม่ได้รับการรับรองอย่างแน่นอน	3.87	1.00	เห็นด้วย
4. ท่านมีความเห็นว่า การได้รับการรับรองคุณภาพ ทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและเสถียรภาพในการแข่งขันมากขึ้น	3.95	0.95	เห็นด้วย
5. ท่านมีความเห็นว่า การที่โรงพยาบาลต่าง ๆ นำ การพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้ในการทำงานเป็นการทำตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ของโรงพยาบาลมากกว่าประสิทธิผลของการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จริง ๆ	3.68	1.01	เห็นด้วย
รวม	3.86	0.63	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.86$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในข้อ 1 คือ โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ สามารถสร้างความเชื่อถือและการยอมรับจากประชาชนได้มากขึ้น ($\bar{X} = 4.03$), ข้อ 2 คือ ประชาชนให้ความสำคัญกับโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรอง

คุณภาพ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้น ($\bar{X} = 3.78$) , ข้อ 3 คือ ท่านมีความเห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ย่อมดีกว่าโรงพยาบาลที่ไม่ได้รับการรับรองอย่างแน่นอน($\bar{X} = 3.87$) , ข้อ 4 คือท่านมีความเห็นว่าการได้รับการรับรองคุณภาพ ทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและและศักยภาพในการแข่งขันมากขึ้น ($\bar{X} = 3.95$) และข้อ 5 คือ ท่านมีความเห็นว่าการที่โรงพยาบาลต่าง ๆ นำ การพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้ในการทำงานเป็นการทำตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ของโรงพยาบาลมากกว่าประสิทธิผลของการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จริง ๆ ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 4.5 ทักษะคติดของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทักษะคติด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะคติ
1. ก่อนเข้าสู่ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการพัฒนา คุณภาพ ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ	3.46	1.01	เห็นด้วย
2. ก่อนเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำ การพัฒนาคุณภาพมาใช้เพียงพอ	3.45	0.93	เห็นด้วย
3. ความรู้จากการอบรมเกี่ยวกับพัฒนาและรับรอง คุณภาพ สามารถนำไปปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ การรับรอง คุณภาพ ได้เป็นอย่างดี	3.52	0.98	เห็นด้วย
4. การแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ ด้านการตรวจติดตาม คุณภาพภายในมีความเหมาะสมในการผลักดันให้การ พัฒนาและรับรองคุณภาพ ประสบความสำเร็จ	3.56	1.02	เห็นด้วย
5. ทีมที่เลี้ยงคุณภาพ (Facilitator : FA) มีความสามารถ ที่ก่อให้เกิดการตื่นตัว และความต้องการในการพัฒนา คุณภาพ	3.30	1.06	ไม่แน่ใจ
6. ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและรับรอง คุณภาพ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและเป็น ประโยชน์	3.40	0.99	ไม่แน่ใจ
7. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ ได้รับมอบหมาย	3.37	0.86	ไม่แน่ใจ
8. การดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ได้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอนและ เหมาะสม	3.37	0.87	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ทัศนคติด้านการเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
9. นโยบายการพัฒนาและรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาล ที่ประกาศใช้อยู่สามารถสร้างจิตสำนึกใน การทำงานของพนักงาน ได้มากขึ้น	3.27	0.94	ไม่แน่ใจ
10. เป้าหมายการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล ที่โรงพยาบาลประกาศใช้ มีความ เหมาะสมกับโรงพยาบาล	3.40	0.81	ไม่แน่ใจ
11. การพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาล สร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม	3.57	0.88	เห็นด้วย
12. การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล สามารถช่วยป้องกันการผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ประจำได้	3.69	0.84	เห็นด้วย
13. การนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มาใช้ใน โรงพยาบาล มีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง	3.70	0.87	เห็นด้วย
14. การนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มาใช้ ทำให้ท่านมีอิสระ และทำงานอย่างเป็นขั้นตอน	3.30	0.90	ไม่แน่ใจ
15. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความจำเป็นเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพ ยังคงอยู่	3.82	0.82	เห็นด้วย
16. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มี ประสิทธิภาพสม่ำเสมอไม่เฉพาะเพียงช่วงการตรวจ ประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพเท่านั้น	3.61	1.11	เห็นด้วย
17. ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่ ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการ ปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่	3.98	0.78	เห็นด้วย
รวม	3.51	0.61	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.51$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในข้อ 1 คือ ก่อนเข้าสู่ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาคุณภาพ ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$), ข้อ 2 คือก่อนเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำ การพัฒนาคุณภาพมาใช้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.45$), ข้อ 3 คือความรู้จากการอบรมเกี่ยวกับพัฒนาและรับรองคุณภาพ สามารถนำไปปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ การรับรองคุณภาพ ได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.52$), ข้อ 4 คือการแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมในการผลักดันให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.56$), ข้อ 11 คือการพัฒนาคุณภาพและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล สร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.57$), ข้อ 12 คือการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล สามารถช่วยป้องกันการผิดพลาดของการปฏิบัติงานประจำได้ ($\bar{X} = 3.69$), ข้อ 13 คือการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มาใช้ในโรงพยาบาล มีความเหมาะสมเป็นอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 3.70$), ข้อ 15 คือการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความจำเป็นเพื่อให้การพัฒนาคุณภาพ ยังคงอยู่ ($\bar{X} = 3.82$), ข้อ 16 คือ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพสม่ำเสมอไม่เฉพาะเพียงช่วงการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพเท่านั้น ($\bar{X} = 3.61$) และข้อ 17 คือท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่ ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่ ($\bar{X} = 3.98$)

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจในข้อ 5 คือทีมที่เลี้ยงคุณภาพ (Facilitator : FA) มีความสามารถที่ก่อให้เกิดการตื่นตัว และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพ ($\bar{X} = 3.30$), ข้อ 6 คือทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 3.40$), ข้อ 7 คือผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.37$), ข้อ 8 คือ การดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอนและเหมาะสม ($\bar{X} = 3.37$), ข้อ 9 คือ นโยบายการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ที่ประกาศใช้อยู่สามารถสร้างจิตสำนึกในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.27$), ข้อ 10 คือเป้าหมายการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่โรงพยาบาลประกาศใช้ มีความเหมาะสมกับโรงพยาบาล

($\bar{X} = 3.40$) และข้อ 14 คือการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ ทำให้ท่านมีอิสระ และทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 4.6 ทักษะคิของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ

ทัศนคติด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. นโยบายที่ชัดเจน และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร โรงพยาบาล คือปัจจัยที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ	4.24	0.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงาน คือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ	4.40	0.74	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. งบประมาณที่กลุ่มงานต่าง ๆ ได้รับการจัดสรรให้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ที่ได้รับจากโรงพยาบาล คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ	3.86	0.97	เห็นด้วย
4. ท่านต้องการให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไป	4.32	0.76	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	4.21	0.64	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ อยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในข้อ 1 คือนโยบายที่ชัดเจน และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร โรงพยาบาล คือปัจจัยที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ ($\bar{X} = 4.24$) , ข้อ 2 คือความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงาน คือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จ ($\bar{X} = 4.40$) และข้อ 4 คือท่านต้องการให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไป ($\bar{X} = 4.32$)

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในข้อ 3 คืองบประมาณที่กลุ่มงานต่าง ๆ ได้รับการจัดสรรให้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ที่ได้รับจากโรงพยาบาล คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ ($\bar{X} = 3.86$)

ตารางที่ 4.7 ทักษะของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทักษะด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ทำให้ทุกคนในโรงพยาบาลมีเป้าหมายในการ ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน	4.05	0.92	เห็นด้วย
2. มีระบบการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลที่ได้ มาตรฐาน	3.97	0.87	เห็นด้วย
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมาก ขึ้น	3.84	0.97	เห็นด้วย
4. ทำให้เกิดความรัก ความสามัคคีภายในโรงพยาบาล	3.51	1.05	เห็นด้วย
5. ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง	3.81	0.85	เห็นด้วย
6. การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ทำให้ประชาชนที่มา รับบริการมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลมากขึ้น	3.90	0.88	เห็นด้วย
7. ในกรปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลมากขึ้น บริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น	3.85	0.90	เห็นด้วย
8. ประชาชนยอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลมากขึ้น	3.73	0.94	เห็นด้วย
9. ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล แก่พนักงานเมื่อเทียบ กับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติงานจริงนับว่าคุ้มค่า	3.35	1.07	ไม่แน่ใจ
10. งบประมาณที่ใช้ในการขอรับการตรวจประเมินเพื่อ ขอรับรองคุณภาพเมื่อเทียบกับผลที่โรงพยาบาลได้รับ จากการตรวจประเมินนับว่าคุ้มค่า	3.34	1.04	ไม่แน่ใจ
11. ประสิทธิภาพของงานให้บริการรักษาผู้ป่วยโดยรวม ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	3.27	1.05	ไม่แน่ใจ
รวม	3.70	0.71	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)

เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในข้อ 1 คือ ทำให้ทุกคนในโรงพยาบาลมีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{X} = 4.05$), ข้อ 2 คือมีระบบการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน ($\bar{X} = 3.97$), ข้อ 3 คือสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น ($\bar{X} = 3.84$), ข้อ 4 คือทำให้เกิดความรัก ความสามัคคีภายในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.51$), ข้อ 5 คือความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง ($\bar{X} = 3.81$), ข้อ 6 คือการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลมากขึ้น ($\bar{X} = 3.90$), ข้อ 7 คือในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลมากขึ้นบริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น ($\bar{X} = 3.85$) และ ข้อ 8 คือประชาชนยอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลมากขึ้น ($\bar{X} = 3.73$)

พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจในข้อ 9 คือค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แก่พนักงานเมื่อเทียบกับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติจริงนับว่าคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.35$), ข้อ 10 คืองบประมาณที่ใช้ในการขอรับการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพเมื่อเทียบกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการตรวจประเมินนับว่าคุ้มค่า ($\bar{X} = 3.34$) และข้อ 11 คือประสิทธิผลของงานให้บริการรักษาผู้ป่วยโดยรวมไม่คุ้มค่ากับการลงทุนเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.27$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐาน

สมมติฐานการศึกษาประกอบด้วย

1. พนักงานของโรงพยาบาลพังงา มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย
2. พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานของโรงพยาบาลพังงา มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงา มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.80$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 4.8 – 4.19

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	ชาย		หญิง		t	Sig. (2 -tailed)
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.90	0.54	3.65	0.57	2.72	0.007*
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความ จำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	4.08	0.54	3.8	0.64	2.79	0.006*
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.80	0.57	3.44	0.6	3.79	0.000*
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผล สำเร็จ	4.17	0.69	4.22	0.63	-0.45	0.651
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจาก การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.78	0.66	3.67	0.73	0.97	0.336
รวม	3.94	0.46	3.75	0.48	2.47	0.014*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาชายและหญิงมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาชายและหญิงมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของของพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

พนักงานชายและหญิงมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ และด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามอายุ

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.864	3	.288	.875	.455
	Within groups	74.063	225	.329		
	Total	74.928	228			
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.428	3	.143	.353	.787
	Within groups	90.876	225	.404		
	Total	91.304	228			
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	1.407	3	.469	1.259	.289
	Within groups	83.826	225	.373		
	Total	85.233	228			
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ	Between Groups	.124	3	.041	.099	.961
	Within groups	93.980	225	.418		
	Total	94.104	228			
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.687	3	.249	.446	.721
	Within groups	115.630	225	.514		
	Total	116.317	228			
รวม	Between Groups	.025	3	.008	.036	.991
	Within groups	53.120	225	.236		
	Total	53.145	228			

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.10 ทักษะคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ทักษะคติที่มีต่อการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร ของการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	3.73	0.54	3.68	0.60	3.72	0.67
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและ ความจำเป็นของการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล	3.98	0.65	3.77	0.61	3.78	0.57
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงาน ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	3.67	0.56	3.41	0.61	3.33	0.81
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การ พัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ	4.10	0.63	4.26	0.65	4.56	0.49
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาล ได้รับจากการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	3.75	0.65	3.66	0.77	3.64	0.67
รวม	3.84	0.47	3.75	0.50	3.81	0.41

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาในทุกระดับการศึกษามี
ทักษะคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงาอยู่ในระดับเห็นด้วย ในทุก ๆ ด้าน

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.153	2	.077	.231	.794
	Within groups	74.775	226	.331		
	Total	74.928	228			
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	2.598	2	1.299	3.309	.038*
	Within groups	88.707	226	.393		
	Total	91.304	228			
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	4.076	2	2.038	5.675	.004*
	Within groups	81.157	226	.359		
	Total	85.233	228			
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ	Between Groups	3.272	2	1.636	4.071	.018*
	Within groups	90.832	226	.402		
	Total	94.104	228			
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.546	2	.273	.533	.588
	Within groups	115.772	226	.512		
	Total	116.317	228			
รวม	Between Groups	.445	2	.223	.955	.387
	Within groups	52.700	226	.233		
	Total	53.145	228			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็น

ของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.12 – 4.14

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.98	3.77	3.78
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.98	-	0.21*	0.20
ปริญญาตรี	3.77		-	0.01
สูงกว่าปริญญาตรี	3.78			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.67	3.41	3.33
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.67	-	0.26*	0.34
ปริญญาตรี	3.41		-	0.08
สูงกว่าปริญญาตรี	3.33			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.67$)

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบรายกลุ่มสำหรับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	4.10	4.26	4.56
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.10	-	-	0.46*
ปริญญาตรี	4.26	-	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	4.56	-	-	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 4.56$)

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	1.161	4	.290	.881	.476
	Within groups	73.767	224	.329		
	Total	74.928	228			
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	1.704	4	.426	1.065	.375
	Within groups	89.600	224	.400		
	Total	91.304	228			
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.850	4	.212	.564	.689
	Within groups	84.383	224	.377		
	Total	85.233	228			
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ	Between Groups	.268	4	.067	.160	.958
	Within groups	93.836	224	.419		
	Total	94.104	228			
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	1.244	4	.311	.605	.659
	Within groups	115.073	224	.514		
	Total	116.317	228			
รวม	Between Groups	.282	4	.071	.299	.878
	Within groups	52.863	224	.236		
	Total	53.145	228			

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตารางที่ 4.16 ทศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลพังงา	ข้าราชการ		พนักงานราชการ		ลูกจ้างประจำ		ลูกจ้างชั่วคราว	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารของการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	3.72	0.58	3.90	0.42	3.73	0.50	3.64	0.60
2. ด้านเกี่ยวกับ ความสำคัญและความ จำเป็นของการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	3.76	0.623	4.40	0.28	4.09	0.55	3.90	0.66
3. ด้านเกี่ยวกับการ ดำเนินงานในการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล	3.41	0.63	2.71	0.33	3.85	0.49	3.56	0.56
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ ทำให้การพัฒนาและ รับรองคุณภาพ โรงพยาบาลประสบ ผลสำเร็จ	4.27	0.67	4.63	0.53	4.09	0.55	4.13	0.63
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่ โรงพยาบาลได้รับจาก การพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	3.67	0.77	3.55	0.90	3.82	0.60	3.67	0.67
รวม	3.77	0.51	3.84	0.17	3.92	0.45	3.78	0.44

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาในทุกตำแหน่งงานมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลพังงาอยู่ในระดับเห็นด้วย ในทุก ๆ ด้าน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน

ทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลพังงา	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.415	3	.138	.418	.741
	Within groups	74.513	225	.331		
	Total	74.928	228			
2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	4.007	3	1.336	3.443	.018*
	Within groups	7.297	225	.388		
	Total	91.304	228			
3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	7.176	3	2.392	6.895	.000*
	Within groups	78.057	225	.347		
	Total	85.233	228			
4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ	Between Groups	1.726	3	.575	1.402	.243
	Within groups	92.377	225	.411		
	Total	94.104	228			
5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	Between Groups	.756	3	.252	.491	.689
	Within groups	115.561	225	.514		
	Total	116.317	228			
รวม	Between Groups	.692	3	.231	.990	.398
	Within groups	52.453	225	.233		
	Total	53.145	228			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ผู้ศึกษาได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อหาว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.18 – 4.19

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
		3.76	4.40	4.09	3.90
ข้าราชการ	3.76	-	-	0.33*	-
พนักงานราชการ	4.40	-	-	-	-
ลูกจ้างประจำ	4.09	-	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	3.90	-	-	-	-

* p < .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 4.09$)

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบรายคู่สำหรับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ตำแหน่งงาน		ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
	\bar{X}	3.41	2.71	3.85	3.56
ข้าราชการ	3.41	-	-	0.44*	-
พนักงานราชการ	2.71	-	-	1.14*	-
ลูกจ้างประจำ	3.85	-	-	-	-
ลูกจ้างชั่วคราว	3.56	-	-	-	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.19 พบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.85$)

คู่ที่ 2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.85$)

ตอนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.20 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
โรงพยาบาล ของกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม 74 ชุด

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้นำขาดความมุ่งมั่น และนโยบายที่ยังขาดความชัดเจน	13	13.98
2. เปลี่ยนผู้บริหารบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการบริหารงาน	2	2.15
3. หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลยังไม่ประสานกัน ขาดการทำงานเป็นทีม	16	17.20
4. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ได้ดำเนินการอยู่นั้นเอกสาร มากกว่าเน้นการดูแลผู้รับบริการ	2	2.15
5. ผู้จัดการคุณภาพและทีมนำ ควรได้ความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ	2	2.15
6. ทีม FA , IS ยังไม่สามารถสร้างความตื่นตัวในระดับให้พนักงานของ โรงพยาบาลตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพได้	1	1.08
7. มีการตื่นตัว ตั้งใจ ในการพัฒนาเป็นระยะ ๆ เฉพาะช่วงที่จะมีทีมมา ตรวจสอบ	1	1.08
8. การพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล ผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมติดตามกับ เรื่องนี้โดยตรง ควรมีความตื่นตัวและ และติดตามผลอย่าง	6	6.45
9. ควรจัดให้มีการอบรมบ่อย ๆ และจริงจัง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง	10	10.72
10. ทีมนำที่รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพแต่ละคนมีงานประจำทำอยู่แล้วทำ ให้ประสิทธิภาพในการเป็นทีมนำถดถอย	2	2.15
11. พนักงานของโรงพยาบาลยังขาดความสามัคคี ร่วมมือร่วมใจกัน	4	4.30
12. ทีมนำคุณภาพมีความคิดเห็นต่างกันทำให้เจ้าหน้าที่สับสนและไม่อยากทำ งานคุณภาพ	3	3.23
13. ขาดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3	3.23

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
14. พนักงานของโรงพยาบาลส่วนใหญ่ยังไม่มีส่วนร่วมในงานคุณภาพของโรงพยาบาล จึงต้องปลูกจิตสำนึกพนักงานตั้งแต่ระดับบนถึงระดับล่าง	2	2.15
15. การทำการพัฒนาและรับรองคุณภาพเป็นระยะเวลายาวนานโดยไม่มีความก้าวหน้าและผลลัพธ์ที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรเกิดความอ่อนล้า และอาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติเชิงลบต่อการพัฒนาได้	4	4.17
16. ควรมีที่พี่เลี้ยงหน่วยงานที่ดีในการช่วยเหลือหน่วยงานที่ไม่สามารถดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพได้ และต้องทำความเข้าใจถึงความไม่พร้อมของหน่วยงานนั้น ๆ อย่างจริงจัง	2	2.15
17. การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลที่ทำมาเกือบ 10 ปี ทำให้เจ้าหน้าที่เบื่อหน่าย	2	2.15
18. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาขึ้นอยู่กับงบประมาณ	4	4.17
19. การรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็นมากถ้าต้องการพัฒนาจริง ๆ ควรให้โอกาสมากกว่านี้	5	5.38
20. ด้านสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลที่ไม่เอื้อให้เกิดความสะดวกในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และตัวผู้ป่วย	3	3.23
21. เจ้าหน้าที่ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทำให้พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลบรรลุเป้าหมายได้ยาก	3	3.23
22. ควรจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนงานคุณภาพแก่หน่วยงาน / กิจกรรมต่าง ๆ อย่างเหมาะสม	3	3.23

จากตารางที่ 4.20 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยสรุป 5 อันดับแรกที่มีจำนวนมากที่สุด

1. หน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลยังไม่ประสานกัน ขาดการทำงานเป็นทีม คิด
เป็นร้อยละ 17.20
2. ผู้นำขาดความมุ่งมั่น และนโยบายที่ยังขาดความชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 13.98
3. ควรจัดให้มีการอบรมบ่อย ๆ และจริงจัง เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความรู้ ความ
เข้าใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างแท้จริง คิดเป็นร้อยละ 10.72
4. การพัฒนาและรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล ผู้ที่มีหน้าที่ควบคุมติดตามกับเรื่องนี้
โดยตรง ควรมีความตื่นตัวและ และติดตามผลอย่าง คิดเป็นร้อยละ 6.45
5. การรับฟังความคิดเห็นของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นสิ่งที่จำเป็นมากถ้าต้องการพัฒนา
จริงๆ ควรให้ออกาสมากกว่านี้ คิดเป็นร้อยละ 5.38

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้างนี้ มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ศึกษามานำเสนอแก่ผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาประกอบการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลเพื่อให้ประสบผลสำเร็จต่อไป

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้างนี้มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานในโรงพยาบาลพังงา ที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อทัศนคติของพนักงานในโรงพยาบาลพังงา ที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.1.3 เพื่อเสนอแนะผลการศึกษาค้างต่อผู้บริหารโรงพยาบาลพังงา และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลพังงา จำนวน 533 คน (ข้อมูลประชากร เมื่อ 1 มิถุนายน 2550) ซึ่งทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณได้จากการใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% จะได้จำนวนตัวอย่าง 229 คน

เมื่อได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้วจึงนำมาจัดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรจำแนกตามหน่วยงานต่าง ๆ โดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนพนักงานทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลพังงา

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้ศึกษาใช้สอบถามทัศนคติของบุคลากรในโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2-6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) โดยจำแนกออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. นำแบบสอบถาม จำนวน 229 ฉบับ ไปสอบถามพนักงานของโรงพยาบาลพังงา และติดตามเก็บแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองตามกำหนด
2. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำมาประมวลผล และวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 15.0 (Statistical Package for The Social Science for Windows) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน आयुงาน โดยการวิเคราะห์จะแสดงให้เห็นถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์ระดับของทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.3 ผลการศึกษา

จากการศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

1.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลพังงา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

1) เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายมาก (ร้อยละ 78.6 และ 21.4 ตามลำดับ)

2) อายุ พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 40.6) โดยมีพนักงานที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี รองลงมา (ร้อยละ 29.7)

3) ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.7) โดยมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีรองลงมา (ร้อยละ 43.7)

4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี (ร้อยละ 38.9) โดยมีพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 21 ปีขึ้นไป รองลงมา (ร้อยละ 24.5)

5) ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ (ร้อยละ 55.5) โดยมีพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นลูกจ้างชั่วคราว รองลงมา (ร้อยละ 27.1)

1.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สามารถสรุปได้ดังนี้ ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า

- 1) ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)
- 2) ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.86$)
- 3) ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.52$)
- 4) ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.21$)
- 5) ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$)

1.3.3 ผลการทดสอบตามสมมติฐาน สมมติฐานที่ตั้งไว้สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ คือ

- 1) สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานของโรงพยาบาลพังงา มีระดับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย จากผลการศึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.80$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน
- 2) สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานต่างกัน จะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า มีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐาน และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามเพศพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลชายและหญิง มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลชายและหญิง มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

2. ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามอายุพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็ไม่แตกต่างกัน

3. ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า พนักงานของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพประสบผลสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า

ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.98$)

ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.67$)

ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 4.56$)

4. ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็ไม่แตกต่างกัน

5. ทักษะคติดของพนักงานโรงพยาบาลพังงาที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านที่เกี่ยวกับเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านอื่น ๆ มีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า

ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 4.09$)

ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ พบว่า คู่ที่ 1 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.85$) คู่ที่ 2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยของทัศนคติมากกว่า ($\bar{X} = 3.85$)

2. อภิปรายผล

การอภิปรายผลจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

2.1 ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงามีทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$) ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.86$) ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.52$) และด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.70$) และมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ ($\bar{X} = 4.21$) แสดงให้เห็นว่า พนักงานของโรงพยาบาลพังงามีการยอมรับในการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้กับองค์กร ดังนี้

1. ด้านเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสอดคล้องกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่จะพยายามให้ได้รับการรับรองคุณภาพ โดยมี การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลมี ได้แก่ เสียงตามสาย การประชุมที่มนำพัฒนาคุณภาพ การจัดอบรมพนักงานในโรงพยาบาลเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและรับรองคุณภาพมากที่สุด

2. ด้านเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พนักงานของโรงพยาบาลพังงา เห็นความสำคัญในการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ ซึ่งสอดคล้องของการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่พยายามเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้พนักงานโรงพยาบาลได้รับทราบถึงความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เช่น การจัดกิจกรรมมหกรรมคุณภาพเพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีผลงาน หรือนวัตกรรมที่ทำให้การปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการให้การรักษาผู้ป่วย หรือกระบวนการทำงานภายในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ได้ผลดีต่อผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ได้นำเสนอผลงานของตน

3. ด้านเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะเห็นได้ว่า การที่โรงพยาบาลมีการเริ่มต้นในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างค่อย

เป็นค้อยไป โดยเริ่มตั้งแต่การให้ความรู้ด้านคุณภาพแก่พนักงานทุกระดับของโรงพยาบาล การจัดตั้งทีมพี่เลี้ยงที่คอยกระตุ้นให้เกิดการร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพ รวมถึงการแต่งตั้งทีมตรวจติดตามคุณภาพภายในที่มีการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลฟังงาอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานมีความเข้าใจและเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทางโรงพยาบาลได้ดำเนินงานมาอย่างเป็นขั้นตอนและต่อเนื่อง

4. ด้านเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับการดำเนินงานของผู้บริหารโรงพยาบาลที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในปี 2551 โดยเริ่มตั้งแต่การประกาศนโยบาย การแต่งตั้งคณะทีมงานในการพัฒนาคุณภาพ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น ส่งผลให้พนักงานรู้สึกถึงความชัดเจนและความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการขอรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการขอรับรองคุณภาพ

5. ด้านเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สืบเนื่องมาจากการที่โรงพยาบาลได้ดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง พนักงานได้รับการอบรม รวมถึงการเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพที่ทางโรงพยาบาลได้จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เห็นผลในดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่ามีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการให้การรักษาผู้ป่วย รวมถึงช่วยลดความซับซ้อนในกระบวนการปฏิบัติงานลงได้อย่างดี

2.2 ความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของวันเพ็ญ เจริญสุข (2546) ที่พบว่า ภูมิหลังที่แตกต่างกันของพนักงานไม่มีผลต่อทัศนคติต่อการแปลงสภาพในภาพรวม แต่ขัดแย้งในส่วนของ เพศ ที่ผู้ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินงานในการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลประสบผลสำเร็จ ดังนี้

3.1.1 เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานของโรงพยาบาลมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในหัวข้อควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มเติมให้มากกว่านี้ ทางโรงพยาบาลจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และทั่วถึงไปสู่พนักงานทุกระดับ เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสาร ให้แก่ผู้บริหารและพนักงานทุกระดับมีความเข้าใจ มีโอกาสในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ผ่านสื่อต่าง ๆ มากขึ้น และเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจ ในการดำเนินงานเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

3.1.2 เกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานของโรงพยาบาลมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยในทุกหัวข้อ โดยเฉพาะในหัวข้อท่านมีความเห็นว่าสิ่งที่โรงพยาบาลต่าง ๆ นำ การพัฒนาและรับรองคุณภาพมาใช้ในการทำงานเป็นการทำตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ของโรงพยาบาลมากกว่า ประสิทธิภาพของการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จริง ๆ ทำให้ทราบว่าพนักงานเห็นว่าการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นเพียงการทำตามกระแสนั้น ทางโรงพยาบาลจึงควรมีการรณรงค์เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล และพนักงานทุกระดับ เช่น การจัดงานมหกรรมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.1.3 เกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจในหัวข้อ ทีมพี่เลี้ยงคุณภาพ (Facilitator : FA) มีความสามารถที่ก่อให้เกิดการตื่นตัว และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพ , ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องและเป็นประโยชน์ , ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย ,

การดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอนและเหมาะสม) , คือนโยบายการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ที่ประกาศใช้ยังสามารถสร้างจิตสำนึกในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น , เป้าหมายการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่โรงพยาบาลประกาศใช้ มีความเหมาะสมกับโรงพยาบาล และข้อการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ ทำให้ท่านมีอิสระ และทำงานอย่างเป็นขั้นตอน ทางโรงพยาบาลควรเพิ่มการฝึกอบรมในเรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้มากขึ้น มีความต่อเนื่อง และหลากหลาย รวมถึงผู้บริหารและทีมงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ควรแสดงออกถึงความเอาอกเอาใจใส่ต่อการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่น มีขวัญกำลังใจ ในการดำเนินงานคุณภาพ

3.1.4 เกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ประสบผลสำเร็จ ผลการศึกษาทำให้ทราบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งในหัวข้อนโยบายที่ชัดเจน และความมุ่งมั่นของผู้บริหารโรงพยาบาล คือปัจจัยที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ , ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงาน คือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จและท่านต้องการให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไปทางผู้บริหารและทีมงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ควรแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นในการขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และมีนโยบายที่ชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพ โดยมีการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับได้ทราบโดยทั่วถึงกัน ซึ่งการแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและนโยบายที่ชัดเจน อาจกระทำในรูปแบบของการประชุม ติดตามการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และยังเป็น การสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลร่วมกัน สร้างให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพของพนักงานทุกหน่วยงาน และทุกระดับให้เกิดขึ้น

3.1.5 เกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาลผลการศึกษาทำให้ทราบว่า พนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจในหัวข้อ ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แก่พนักงานเมื่อเทียบกับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติจริงนับว่าคุ้มค่า , งบประมาณที่ใช้ในการขอรับการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพเมื่อเทียบกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการตรวจประเมินนับว่าคุ้มค่า และประสิทธิผลของงานให้บริการรักษาผู้ป่วยโดยรวมไม่คุ้มค่ากับการลงทุนเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลควรมีช่องทางการสื่อสารเกี่ยวกับความก้าวหน้าของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการไม่ว่าจะเป็น การอบรมให้

ความรู้ การจัดกิจกรรมคุณภาพ การขอรับการตรวจประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานทุกระดับได้ทราบว่า การดำเนินงานในการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล รวมถึงมีการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานในทุกระดับได้ทราบว่าทางโรงพยาบาลได้ดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลไปถึงขั้นตอนใด และมีผลการดำเนินการเช่นไร จะช่วยให้พนักงานได้เข้าใจสิ่งที่โรงพยาบาลได้ดำเนินอยู่ และเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ประสบผลสำเร็จได้

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรดำเนินการวิจัยติดตามประเมินผลทัศนคติของพนักงานต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสม

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาประยุกต์ใช้ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติมีความแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ อุทัยรัตน์ (2543) *แม่ไม้คุณภาพ เจาะ HA2000* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- กิ่งพร ทองใบ (2549) "ประชากรและสิ่งตัวอย่าง" ใน *ประมวลสารเศรษฐศาสตร์นิพนธ์* หน่วยที่ 6 หน้า 14 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- จิระภรณ์ เล็กคำรงค์ศักดิ์ (2542) *ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลเอกชนที่มีต่อโครงการ การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร*
- จิรายุวัฒน์ ชัยพานิชกุล (2548) "ทัศนคติของบุคลากรสาธารณสุขจังหวัดยะลาต่อการปฏิรูประบบบริหารงานของกระทรวงสาธารณสุข" *วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- คารา ทีปะปาล (2542) *พฤติกรรมผู้บริโภค กรุงเทพมหานคร รุ่งเรืองศาสน์การพิมพ์*
- ธงชัย สันติวงษ์ (2540) *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช*
- ปทุมมา จงศิริ (2546) "ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความร่วมมือในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า" *วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสุขศึกษา ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*
- บุรี จิตต์อารีสมัย (2548) "ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: ศึกษากรณีโรงพยาบาลพาน จังหวัดเชียงราย" *วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*
- รัชณี วงศ์อิสร์กุล (2546) "ทัศนคติของพนักงาน บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อการแปรรูป: กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานสังกัดด้านทรัพยากรองค์กร" *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- โรจน์ ศิวะโกเศศ (2546) "ผลกระทบด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท ทีพีโอ โพลีน จำกัด (มหาชน) " *บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- วันเพ็ญ เจริญสุข (2546) "ทัศนคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อการแปลงสภาพเป็นบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด: ศึกษากรณีที่ทำกรไปรษณีย์ในเขตพื้นที่ภาค

- ตะวันออก " วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- วิลัย แจ็งสุทธีรววัฒน์ (2545) "ทัศนคติของผู้ตรวจสอบภายในต่อการควบคุมภายในตามแนว
COSO " วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2546) *ผลึกความคิด HA* นนทบุรี สถาบันพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2544) *คู่มือการประเมินตนเองตามมาตรฐาน
โรงพยาบาล พิมพ์ครั้งที่ 2* นนทบุรี สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- สันทนา จันทร์เนียม (2546) "ทัศนคติของผู้บริหาร โรงพยาบาลเอกชนต่อระบบการบริหารงาน
คุณภาพ แบบทั่วทั้งองค์กร" บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เสาวลักษณ์ บุญนาถ (2545) "ทัศนคติของพนักงานองค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยต่อระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีฝ่ายโทรศัพท์ภาคใต้ " วิทยานิพนธ์ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศิริชัย พงษ์วิชัย (2544) *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย* พิมพ์
ครั้งที่ 11 กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543) *พฤติกรรมผู้บริโภค* พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- อัสน์อุไร เตชะสวัสดิ์ (2542) *พฤติกรรมผู้บริโภค* มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย กรุงเทพมหานคร
- อุทัย พรหมน้อย (2545) "ความคิดเห็นของพยาบาลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการพยาบาล
ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดศรีสะเกษ " วิทยานิพนธ์ปริญญา
สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ภัทรารวรรณ เจริญสำราญ (2550, 1มิถุนายน) *เจ้าหน้าที่ธุรการ2 สัมภาษณ์โดย อัญชลี แก้วทอง*
โรงพยาบาลพังงา
- Assael, H. (1998) *Consumer Behavior and Marketing Action*. Ohio:South Western College
Publishing Hall Inc.
- Cenzo, D. A. (1997) *Human Relation Personal and Professional Development*. New Jersey:
Prentice Hall Inc.

David, A. de C. (1997) *Human Relation Personal and Professional Development*. New York:
Prentice Hall Inc

Feldman, R. S. (1998) *Social Phychology*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Nelson, D. L. and J. O. Quick. (1997) *Organizational Behavior Foundation. Realities and
Challenges*. (2nd ed). St. Paul: West Publishing.

Robbins, S. P. (1998) *Organizational Behavior*. (8th ed). New Jersey: Prentice Hall Inc.

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. แพทย์หญิงทิพรัตน์ ทองบุญยัง
ตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริการสุขภาพ โรงพยาบาลพังงา
2. เกศจักรโมยิต จันทรเพ็ญ
หัวหน้าศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลพังงา
3. นางอัญชลี คันธานนท์
เลขานุการศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลพังงา

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

**แบบสอบถามประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
กรณีศึกษา โรงพยาบาลพังงา**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ในทางวิชาการ ประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และเพื่อเป็นข้อมูลในการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ต่อไป

2. แบบสอบถามสำหรับพนักงานโรงพยาบาลพังงา

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 7 หน้า

4. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 7 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพังงา ประสบผลสำเร็จ

ส่วนที่ 6 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 7 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

5. กรุณาตอบทุกข้อ

6. ข้อมูลทั้งหมดผู้ศึกษาจะเก็บเป็นความลับ

ด้วยความขอบพระคุณอย่างสูง

อัญชลี แก้วทอง

นักกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพังงา

ส่วนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] หรือกรอกข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุปัจจุบันของท่าน

 ต่ำกว่า 30 ปี 31 - 40 ปี 41 - 50 ปี 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

 น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี 6 - 10 ปี 11 - 20 ปี 21 ปี ขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

 ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 2 – ส่วนที่ 7

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

คำชี้แจง : แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) นี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่าน ต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) แต่ละข้อมีระดับความคิดเห็นให้ท่านเลือกตอบ 5 ระดับคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง ไม่มีความเห็น
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถาม

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูล ข่าวสารของการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาล					
1	ท่านได้มีส่วนร่วมเสนอแนะ และวิจารณ์เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ กับเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นเสมอเมื่อมีโอกาส					
2	ท่านได้ช่วยประชาสัมพันธ์ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลให้บุคคลอื่นได้ทราบทุกครั้งเมื่อมีโอกาส					
3	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาลโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มเติมให้มากกว่านี้					
4	ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลมีความน่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนิน / บริหารของ โรงพยาบาล					
5	ท่านติดตามอ่านวารสาร บทความ หนังสืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากข่าวสารที่ได้รับจากโรงพยาบาลเป็นประจำ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล					
1	โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ สามารถสร้างความเชื่อถือ และการยอมรับจากประชาชนได้มากขึ้น					
2	ประชาชนให้ความสำคัญกับโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากขึ้น					
3	ท่านมีความเห็นว่าประสิทธิภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลที่ได้รับ การรับรองคุณภาพ ย่อมดีกว่าโรงพยาบาลที่ไม่ได้รับการรับรอง อย่างแน่นอน					
4	ท่านมีความเห็นว่า การได้รับการรับรองคุณภาพ ทำให้โรงพยาบาลมีความพร้อมและเสถียรภาพในการแข่งขันมากขึ้น					
5	ท่านมีความเห็นว่า การที่โรงพยาบาลต่าง ๆ นำ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ มาใช้ในการทำงานเป็นการทำตามกระแส และเพื่อภาพพจน์ของโรงพยาบาลมากกว่าประสิทธิผลของการรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จริง ๆ					
	ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล					
1	ก่อนเข้าสู่ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารของการพัฒนาคุณภาพ ให้พนักงานทราบอย่างสม่ำเสมอ และเพียงพอ					
2	ก่อนเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลมีการจัดการอบรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการนำ การพัฒนาคุณภาพมาใช้เพียงพอ					
3	ความรู้จากการอบรมเกี่ยวกับพัฒนาและรับรองคุณภาพ สามารถนำไป ปฏิบัติงานเพื่อเข้าสู่ การรับรองคุณภาพ ได้เป็นอย่างดี					
4	การแต่งตั้งผู้จัดการคุณภาพ ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในมีความเหมาะสมในการผลักดันให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ประสบความสำเร็จ					
5	ทีมพี่เลี้ยงคุณภาพ (Facilitator : FA) มีความสามารถที่ก่อให้เกิดการ ตื่นตัว และความต้องการในการพัฒนาคุณภาพ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
6	ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความเข้าใจในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ สามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้อง และเป็นประโยชน์					
7	ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย					
8	การดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ได้ดำเนินไปอย่างเป็นขั้นตอนและเหมาะสม					
9	นโยบายการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ที่ประกาศใช้อยู่ สามารถสร้างจิตสำนึกในการทำงานของพนักงานได้มากขึ้น					
10	เป้าหมายการดำเนินงานในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่โรงพยาบาลประกาศใช้ มีความเหมาะสมกับโรงพยาบาล					
11	การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล สร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีขั้นตอนการดำเนินงานที่เหมาะสม					
12	การพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล สามารถช่วยป้องกันการผิดพลาดของการปฏิบัติงานประจำได้					
13	การนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มาใช้ในโรงพยาบาล มีความเหมาะสม เป็นอย่างยิ่ง					
14	การนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ ทำให้ท่านมีอิสระ และทำงานอย่างเป็นขั้นตอน					
15	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Surveyor : IS) มีความจำเป็น เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพ ยังคงอยู่					
16	การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพสม่ำเสมอไม่เฉพาะเพียงช่วงการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพเท่านั้น					
17	ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่ท่านเต็มใจเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานแบบเดิม มาปฏิบัติงานตามที่					
	ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ					
1	นโยบายที่ชัดเจน และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร โรงพยาบาล คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
2	ความร่วมมือร่วมใจ เสียสละของพนักงาน คือปัจจัยสำคัญของความสำเร็จพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไป					
3	งบประมาณที่กลุ่มงานต่าง ๆ ได้รับการจัดสรรให้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ที่ได้รับจากโรงพยาบาล คือปัจจัยสำคัญที่ทำให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จ					
4	ท่านต้องการให้การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ของโรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไป					
	ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลที่โรงพยาบาลได้รับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล					
1	ทำให้ทุกคนใน โรงพยาบาลมีเป้าหมายในการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน					
2	มีระบบการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐาน					
3	สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น เป็นระบบมากขึ้น					
4	ทำให้เกิดความรัก ความสามัคคีภายใน โรงพยาบาล					
5	ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของพนักงานลดลง					
6	การพัฒนาและรับรองคุณภาพ ทำให้ประชาชนที่มารับบริการมีความมั่นใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลมากขึ้น					
7	ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลมากขึ้น บริการที่สะดวก รวดเร็วขึ้น					
8	ประชาชนยอมรับในประสิทธิภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลมากขึ้น					
9	ค่าใช้จ่ายในการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ การพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล แก่พนักงานเมื่อเทียบกับผลที่พนักงานนำความรู้มาใช้ปฏิบัติจริง นับว่าคุ้มค่า					
10	งบประมาณที่ใช้ในการขอรับการตรวจประเมินเพื่อขอรับรองคุณภาพ เมื่อเทียบกับผลที่โรงพยาบาลได้รับจากการตรวจประเมินนับว่าคุ้มค่า					
11	ประสิทธิผลของงานให้บริการรักษาผู้ป่วยโดยรวมไม่คุ้มค่ากับการลงทุน เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวอัญชลิ แก้วทอง
วัน เดือน ปีเกิด	24 กรกฎาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพังงา
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2545 วิทยาศาสตรบัณฑิต (กายภาพบำบัด) มหาวิทยาลัยมหิดล
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลพังงา จังหวัดพังงา
ตำแหน่ง	นักกายภาพบำบัด