

ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้  
มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

สารนิพนธ์  
ของ  
นางสาวกุสุมา สัจจะนรากรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2547  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้  
มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

บทคัดย่อ  
ของ  
นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
พฤษภาคม 2547



กุสุมา สัจจะนราภรณ์. (2547). ความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้  
มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว  
สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ. : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ. ดร. พุทธการ รัชทร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ  
มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิบัติงาน  
ตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรที่มี  
ต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และทัศนคติของ  
บุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความ  
สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีจำนวนทั้งสิ้น 1,287 โดยใช้  
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยมีทั้งสิ้น 320 คน สถิติ  
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปร  
วนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference  
(LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product  
Moment Correlation) สำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows  
Version 11

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ  
ชาย มีอายุอยู่ในระดับ 29-39 ปี รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป และอายุ 18-28 ปี ตามลำดับ มีสถาน  
ภาพโสด รองลงมาคือสมรส/อยู่ด้วยกัน การศึกษาระดับตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมาคือการ  
ศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อายุการทำงาน 6-10 ปีมากที่สุด รองลงมา คือ อายุการทำงานตั้งแต่ 16 ปี  
ขึ้นไป อายุการทำงาน 11-15 ปี อายุการทำงาน 1-5 ปี และอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ  
และบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในระดับผู้ได้บังคับบัญชา และพบว่า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของ  
บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการ  
พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือระดับปานกลาง

2. ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล  
ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องการมีส่วนร่วมในการประสานงาน  
ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึก  
อบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ภายในโรงพยาบาล สำหรับการ  
จัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน การพัฒนาและรับรอง  
คุณภาพโรงพยาบาล และการเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การพัฒนา  
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บุคลากรมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

3. ด้านทัศนคติการปฏิบัติภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อยู่ในระดับดี เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ ทำให้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีคู่มือการปฏิบัติงานและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานรวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และการปฏิบัติตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้

4. ด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร พบว่าพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรอยู่ในระดับดี การที่องค์กรนำมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาประยุกต์ใช้ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรดีขึ้น มีการขาดงานลดลง และบุคลากรตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

5. ทัศนคติของบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ทัศนคติของบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. พฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**KNOWLEDGE, ATTITUDE AND WORKING BEHAVIOR AFFECTING WORKING  
PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT HUACHIEW HOSPITAL UNDER THE  
HOSPITAL ACCREDITATION STANDARDS**

**AN ABSTRACT  
BY  
MISS KUSUMA SAJJANARAPORN**

**Presented in partial fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University  
May 2004**

Kusuma Sajjanaraporn. (2004). Knowledge, Attitude and Working behavior affecting working Performance of employees at Huachiew Hospital under the Hospital Accreditation Standards. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Dr. Phuttakarn Ratchathorn.

The propose of this research is to study the demographics, knowledge, and understanding of current the Hospital Accreditation Standards and employee participation and attitudes towards the Hospital Accreditation Standards, and attitude of employee towards the performance the Hospital Accreditation Standards related to employee behavior.

The general population for the scope of this study was Huachiew Hospital, currently 1,287 employees. Data were collected via questionnaires, with a sample size of 320 employees. Statistical methods employed for data analysis included Percentage, Mean and Standard Deviation, t-test, one way ANOVA, Fisher's Least Significant Difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation, and were performed using SPSS for Windows Version 11.

Sampled individuals fell into the following categories; most employees who responded to the questionnaire were female, primarily divided within groups including 29-39 years old, older than 40 years old, and 18-28 years old. Most individuals who participated were unmarried, possessed bachelor's degrees and lower, 6-10 years of experience working in the hospital, and mostly were under management level.

Results of study are as follows;

1. The degree of employee knowledge and understanding of the Hospital Accreditation Standards were between intermediate to high level of understanding.

2. Employee participation in The Hospital Accreditation Standards was at the moderate level. There was cooperation between the related sections to provide quality service to the patient and participate in training regarding to the Hospital Accreditation Standards. While employee participation in preparing of policies and handbook in their organization to comply with the Hospital Accreditation Standards and be part of brain storming was at the high level.

3. Attitudes of staff working under the Hospital Accreditation Standards found at a high level. Operation under the Hospital Accreditation Standards is the guideline of learning process and the improvement of service quality results in the successful of the organization.

The clear instruction manual helps increase the efficiency, speed of works and ease the operation process. In addition, customers and clients will be confident in the service and problem solving and prevent the miscommunications occurred from operations.

4. Employees' behavior was found at high level. The practices of the Hospital Accreditation Standards result in the decrease of employee's absent and increase employees' loyalty to organization.

5. Employees' attitudes in different ages were statistically different in working under the Hospital Accreditation Standards, the statistically significant different at level 0.05.

6. Employees' attitudes in different working experience were statistically different in working under the Hospital Accreditation Standards, the statistically significant different at level 0.05.

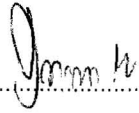
7. Employees' knowledge and understanding toward the Hospital Accreditation Standards were related to employees' attitude of working under the Hospital Accreditation Standards, the statistically significant different at level 0.05.

8. Employee's participation toward Hospital Accreditation Standards related to employees' attitude of working under Hospital Accreditation Standards, the statistically significant at level 0.05.

9. Employee's participation toward Hospital Accreditation Standards related to employees' behavior of working under Hospital Accreditation Standards, the statistically significant at level 0.05.

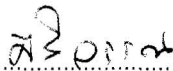
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา  
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.พุททกาล รัชธร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศีววรรณ เสรีรัตน์)

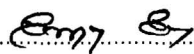
คณะกรรมการสอบ



.....ประธาน  
(รองศาสตราจารย์ ดร.พุททกาล รัชธร)

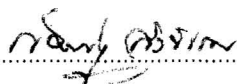


.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ศีววรรณ เสรีรัตน์)



.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 17 เดือน มิ.ย. พ.ศ.2547

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของรองศาสตราจารย์ ดร. พุทธกาล รัชชธ  
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำที่มีคุณค่าช่วยเหลือและตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง  
ต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึก  
ซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์ สุพาตา  
สิริกุดตา ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับ  
ปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ  
ของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งขอกราบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหาร  
ธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้  
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่จิ๋ววรรณ และคุณพ่อชุ่นเด็ก สัจจะนราภรณ์ ที่อบรมเลี้ยงดู  
สั่งสอนปลูกฝังความดี ความมานะอดทน ให้แก่ผู้วิจัยด้วยความรักความห่วงใยและเป็นกำลังใจแก่ผู้  
วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ Ex-MBA 3 ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ ทำให้  
ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดา  
ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผล  
สำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

กุสุมา สัจจะนราภรณ์

## สารบัญ

| บทที่                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                             | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                          | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                           | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                              | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                                 | 3    |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....           | 3    |
| ตัวแปรที่ศึกษา.....                                     | 4    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                                    | 5    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                              | 7    |
| สมมุติฐานในการวิจัย.....                                | 8    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                  | 9    |
| แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ..... | 9    |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ .....                    | 17   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ .....          | 27   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม .....              | 29   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร .....             | 33   |
| ประวัติโรงพยาบาลหัวเจียว.....                           | 35   |
| เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                        | 36   |
| 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....                       | 39   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....           | 39   |
| การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย .....           | 40   |
| การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....           | 43   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                               | 44   |
| การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....               | 44   |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                   | 45   |



## สารบัญ(ต่อ)

| บทที่                                   | หน้า |
|-----------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....             | 50   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย .....         | 50   |
| การนำเสนอผลวิเคราะห์ .....              | 50   |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....               | 51   |
| 5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....        | 106  |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....               | 109  |
| อภิปรายผล.....                          | 115  |
| ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....              | 119  |
| ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป..... | 120  |
| บรรณานุกรม .....                        | 121  |
| ภาคผนวก .....                           | 123  |
| แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....             | 124  |
| หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....      | 133  |
| รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....    | 135  |
| หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย ..... | 137  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....           | 140  |

## บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

|    |                                                                                                                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....                                                                                                                | 40 |
| 2  | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาล<br>หัวเฉียว.....                                                                                 | 51 |
| 3  | แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน<br>และ รายได้ต่อเดือน ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                        | 53 |
| 4  | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากร<br>โรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                                                  | 56 |
| 5  | แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและ<br>รับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                     | 60 |
| 6  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมในการทำงานตาม<br>มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว .....                                             | 61 |
| 7  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้<br>มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                      | 62 |
| 8  | จำนวน ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรม<br>การทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                              | 65 |
| 9  | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน<br>HA จำแนกตามเพศ.....                                                                        | 67 |
| 10 | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน<br>HA จำแนกตามอายุ.....                                                                       | 69 |
| 11 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนด<br>ในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตาม<br>อายุ..... | 71 |
| 12 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิ<br>ภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดย<br>จำแนกตามอายุ.....   | 72 |

## บัญชีตาราง

### ตาราง

### หน้า

|    |                                                                                                                                                                   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....                                                                                                                | 40 |
| 2  | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาล<br>หัวเฉียว.....                                                                                 | 51 |
| 3  | แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน<br>และ รายได้ต่อเดือน ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                        | 53 |
| 4  | แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากร<br>โรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                                                  | 56 |
| 5  | แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและ<br>รับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                     | 60 |
| 6  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมในการทำงานตาม<br>มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว .....                                             | 61 |
| 7  | แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้<br>มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                      | 62 |
| 8  | จำนวน ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน<br>ในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว.....                                              | 65 |
| 9  | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA<br>จำแนกตามเพศ.....                                                                        | 67 |
| 10 | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA<br>จำแนกตามอายุ.....                                                                       | 69 |
| 11 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนด<br>ในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตาม<br>อายุ..... | 71 |
| 12 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิ<br>ภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดย<br>จำแนกตามอายุ.....   | 72 |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

|    |                                                                                                                                                                                  |    |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 13 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุงยากทำให้งานรวดเร็ว จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....                       | 73 |
| 14 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ..... | 74 |
| 15 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ..... | 75 |
| 16 | แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....       | 76 |
| 17 | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามสถานภาพสมรส.....                                                                                  | 77 |
| 18 | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                                                | 79 |
| 19 | แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน.....                                                                                 | 81 |
| 20 | แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....  | 83 |
| 21 | แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสมโดยจำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....                  | 84 |
| 22 | แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD....                                      | 86 |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

|                                                                                                                                                                      |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 23 แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติ<br>งานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....                       | 87  |
| 24 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของ<br>หน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วย<br>วิธี LSD..... | 88  |
| 25 เปรียบเทียบการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อบ่อยเมื่อต้องปฏิบัติ<br>งานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้.....                                                     | 90  |
| 26 แสดงความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA<br>จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....                                                                    | 92  |
| 27 เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากร<br>โรงพยาบาลหัวเฉียว กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA.....                 | 93  |
| 28 แสดงสัมประสิทธิ์ระหว่างการทำงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA และทัศนคติที่มี<br>ต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....            | 94  |
| 29 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างการทำงานมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้<br>มาตรฐาน HA จำแนกรายข้อ.....                                                    | 95  |
| 30 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร.....                                                                                           | 98  |
| 31 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร.....                                                                                           | 99  |
| 32 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดีของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA.....                                                                                                     | 103 |
| 33 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดีของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA.....                                                                                                     | 104 |
| 34 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน .....                                                                                                  | 105 |

## บัญชีภาพประกอบ

### ภาพประกอบ

### หน้า

|    |                                                                              |    |
|----|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                                    | 7  |
| 2  | ขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....                         | 11 |
| 3  | ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพ.....                                      | 11 |
| 4  | มาตรฐานโรงพยาบาล.....                                                        | 13 |
| 5  | องค์ประกอบร่วมของกิจกรรมคุณภาพ.....                                          | 14 |
| 6  | องค์ประกอบของทัศนคติ.....                                                    | 20 |
| 7  | แบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต้องาน.....                                      | 22 |
| 8  | ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน..... | 23 |
| 9  | แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง.....                                           | 25 |
| 10 | แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ.....                           | 33 |
| 11 | แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง.....                                | 34 |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ธุรกิจทั่วโลกได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามกระแสการแข่งขันที่รุนแรงและไร้พรมแดนองค์กรต่าง ๆ ต้องเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน (Competitiveness) เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2546 : 2) กล่าวว่า ในการบริหารหรือการจัดการธุรกิจสมัยใหม่นั้นต้องมีการวางแผนเชิงกลยุทธ์ (Strategic Planning) หรือ "การบริหารเชิงกลยุทธ์" (Strategic Management) หรือ "การคิดอย่างกลยุทธ์" (Strategic Thinking) ซึ่งกลยุทธ์ (Strategic) จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกของธุรกิจ เพื่อพิจารณาหาโอกาส (Opportunity) และภัยอันตราย (Threat) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างธุรกิจกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อธุรกิจ ตลอดจนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในของบริษัทเพื่อหาจุดอ่อน (Weakness) และจุดแข็ง (Strength) โดยการวิเคราะห์องค์การในด้านโครงสร้างภายใน ระบบบุคลากร ระบบการเงิน วัฒนธรรมธุรกิจ การสื่อสาร และอื่น ๆ

ปัจจุบันจะเห็นว่ามีธุรกิจต่าง ๆ มุ่งพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพระบบการปฏิบัติงานตามมาตรฐานรับรองต่าง ๆ กันมากขึ้น ซึ่งเรียกการรับรองนี้ว่า "การรับรองระบบคุณภาพ" หากปฏิบัติตามข้อกำหนดที่เป็นหลักประกันว่าจะมีการผลิต หรือให้บริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ กล่าวคือเน้นให้มีการควบคุมปัจจัยนำเข้าและกระบวนการทำงานให้เป็นไปตามที่ตนกำหนดไว้ เพื่อว่าจะได้รับผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้ หากมีปัญหาเกิดขึ้นต้องมีมาตรการแก้ไขที่เหมาะสม มาตรการที่เปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติและระดับคุณภาพให้สม่ำเสมออาจเรียกได้ว่าเป็น "การประกันคุณภาพ" หรือ Quality Assurance หน่วยงานที่ได้การรับรองจะต้องจัดระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานในเรื่องระบบคุณ เช่น กำหนดว่าผู้บริหารต้องมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายคุณภาพ มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบเรื่องคุณภาพ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร มีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินงานตามระบบที่กำหนดไว้ กำหนดว่าจะต้องมีการดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือที่กำหนดไว้ มีการควบคุมกระบวนการทำงานและตรวจหาปัญหาอย่างเหมาะสม มีการแก้ไขและป้องกันปัญหา

ระบบบริการสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพซึ่งมีหน้าที่ให้หลักประกันแก่สังคมว่าจะให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียมกัน บทบาทหน้าที่ดังกล่าวเป็นความคาดหวังของสังคม เป็นสิ่งที่มีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เป็นสิ่งที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เป็นสิ่งที่ทั่วโลกยอมรับและพยายามขับเคลื่อนการปฏิรูปไปสู่การทำหน้าที่ดังกล่าวได้อย่างสมบูรณ์ โรงพยาบาลก็เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริการสุขภาพซึ่งมีความพร้อมในด้านกำลังคน เครื่องมือ เทคโนโลยี ขณะเดียวกันความซับซ้อนและ

วัฒนธรรมขององค์กรก็ก่อให้เกิดปัญหาไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของสังคมได้ การปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบและมีทิศทางที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเกิดจากการทบทวนประสบการณ์ของประเทศที่พัฒนาแล้ว มากำหนดแนวทางดำเนินงานสำหรับประเทศไทย ทำให้เกิดความเชื่อมั่นเป็นอย่างสูงว่ามาตรฐานโรงพยาบาลเป็นเครื่องมือสำคัญในการชี้้นำการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล เป็นมาตรฐานที่มีความเป็นสากลและก้าวหน้าทันกับยุคสมัยย่อมเป็นประโยชน์สูงสุดที่มอบให้กับประชาชน อีกทั้งยังช่วยยกระดับโรงพยาบาล และคุณภาพชีวิตของคนในสังคม

โรงพยาบาลหัวเฉียวเป็นโรงพยาบาลทั่วไป(General Hospital) ให้บริการทุกสาขาการแพทย์ เน้นการบริการด้านสุขภาพผู้ป่วยที่มีคุณภาพ ในด้านร่างกายและจิตใจ ให้ความเคารพในสิทธิผู้ป่วย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยเป็นหลัก อีกทั้งยังมีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานอยู่ตลอดเวลา เสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีการทำงานเป็นทีมและต่างทำงานด้วยใจ และยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เน้นให้เป็นผู้มีอุดมการณ์และมีการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วย โดยมุ่งมั่นที่พัฒนาคุณภาพสู่มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : HA (Hospital Accreditation) ภายใต้วิสัยทัศน์ (Vision) ที่ว่า "หัวเฉียวก้าวไกล มั่นใจมาตรฐาน ประทับใจบริการ โรงพยาบาลเพื่อสังคม" และพันธกิจ(Mission Statement) "รักษาพยาบาลด้วยคุณธรรมอย่างมีคุณภาพ พร้อมพัฒนามาตรฐานเพื่อความพอใจของผู้มาใช้บริการและประโยชน์สุขของสังคม"

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับทุกฝ่ายงานที่จะเป็นผู้สร้างทีมพัฒนาที่มีจุดมุ่งหมายร่วมกันอย่างชัดเจน ภายใต้ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารในโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงานสู่มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและระดับตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่มีผลต่อทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

4. เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบถึงระดับทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานภายในโรงพยาบาล

2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพียงใด เพื่อนำมาวางแผนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับใช้ในการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ทั้งหมดจำนวน 1,287 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2546)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวนตัวอย่าง 305 คน โดยจำนวนตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดีบริสุทธิ์. 2543 : 88) และบวกเพิ่ม 5% รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 320 คน เพื่อในกรณีที่แบบสอบถามไม่สมบูรณ์

## ตัวแปรที่ทำการศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

##### 1.1.1 เพศ แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- เพศชาย
- เพศหญิง

##### 1.1.2 อายุ แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ

- 18 - 28 ปี
- 29 - 39 ปี
- 40 - 50 ปี
- 51 - 60 ปี

##### 1.1.3 สถานภาพสมรส แบ่งเป็น 3 กลุ่มคือ

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

##### 1.1.4 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 กลุ่มคือ

- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- อนุปริญญา / ปวส.
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี

##### 1.1.5 อายุการทำงาน แบ่งเป็น 6 กลุ่มคือ

- น้อยกว่า 1 ปี
- 1 - 5 ปี
- 6 - 10 ปี
- 11 - 15 ปี
- 16 - 20 ปี
- มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

##### 1.1.6 ระดับตำแหน่งงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

- ระดับปฏิบัติการ
- ระดับผู้บังคับบัญชา (หัวหน้าฝ่าย, หัวหน้าศูนย์, หัวหน้าแผนก, หัวหน้าหน่วย)

1.2 ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

## 2. ตัวแปรตาม แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ทักษะของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2.2 พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

1. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :HA (Hospital Accreditation) หมายถึง มาตรฐานหรือข้อกำหนดที่มีความเฉพาะเจาะจงกับโรงพยาบาล มีการพัฒนาระบบงานการดูแลผู้ป่วยและระบบงานทั่วไปทั้งหมดอย่างมีทิศทาง ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดี สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่น่าทำงาน การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และความอยู่รอดของโรงพยาบาล

2. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลหัวเฉียว

3. ระดับตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว แบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ

- ระดับผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีตำแหน่งหัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนก หัวหน้าศูนย์ หัวหน้าสำนัก และ หัวหน้าฝ่าย
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวทั่วไปที่ทำงานประจำอยู่ตามหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

4. ทักษะ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคลากรที่มีต่อมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ความรู้สึกที่มีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่โรงพยาบาลหัวเฉียวได้นำมาใช้ในการจัดระบบงานขององค์กร

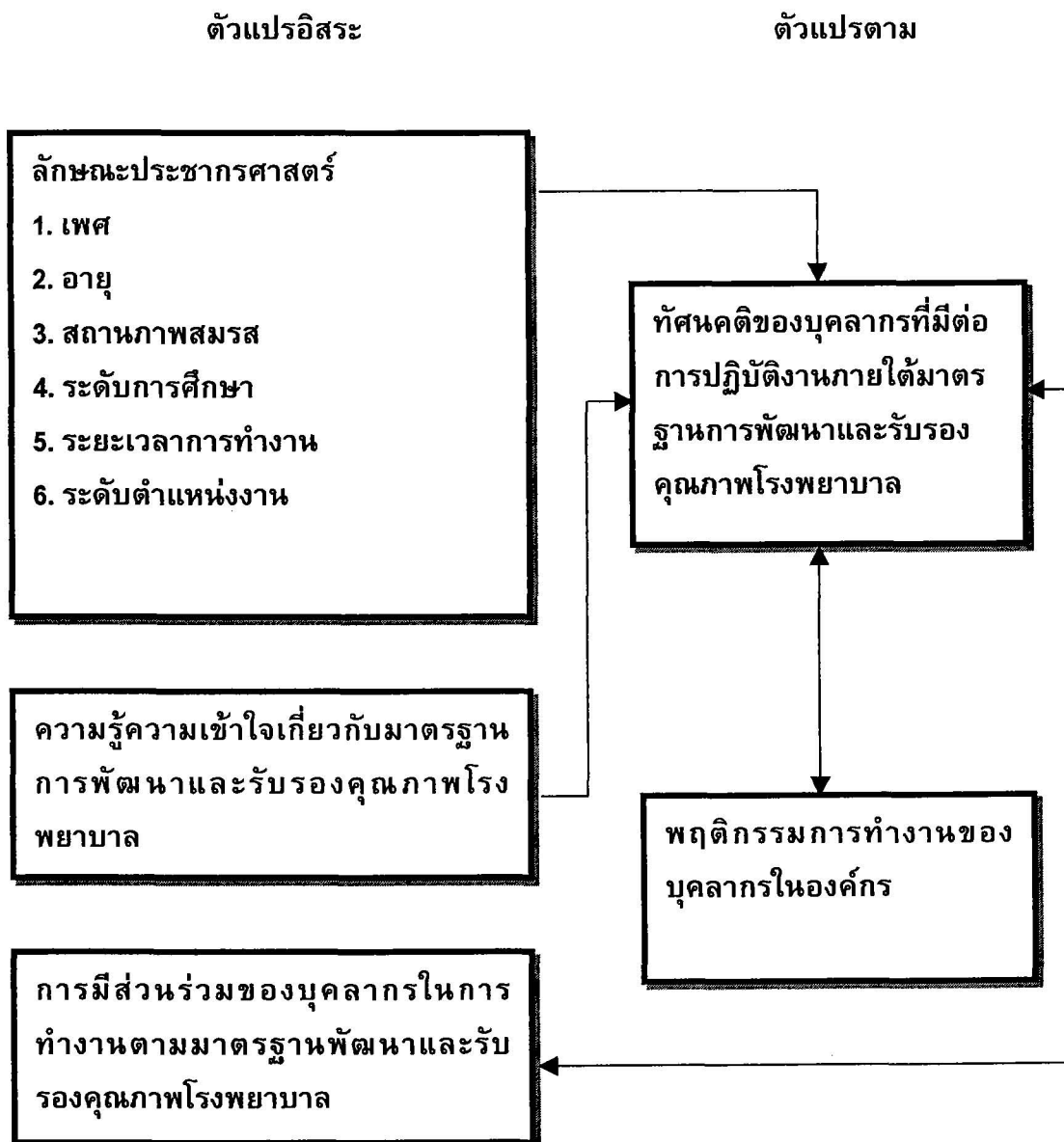
5. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อมั่นพื้นฐาน ความรู้สึกนิยมชมชอบหรือเห็นคุณค่า ในบุคคล สถาบัน หรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

6. การมีส่วนร่วม หมายถึง การเข้าร่วมกิจกรรมต่างใดกิจกรรมหนึ่งของบุคลากร ในลักษณะ การร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

7. ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่เกิดขึ้นของการศึกษาหรือค้นคว้า หรือการสะสมประสบการณ์ ที่สามารถจำได้หรือระลึกได้ แปลความ ตีความ และขยายความได้

## กรอบความคิดการวิจัย

การศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation) ของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
4. ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation) ของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับมีส่วนร่วม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร
6. ความเป็นมาของโรงพยาบาลหัวเฉียว
7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

##### HA : Hospital Accreditation

HA ย่อมาจากคำอังกฤษว่า Hospital Accreditation

Credit แปลว่าความน่าไว้วางใจ HA จึงมีความหมายตามคำแปลว่าเป็นการรับรองว่าโรงพยาบาลมีความน่าไว้วางใจ ซึ่งเกิดจากการที่โรงพยาบาลมีระบบการทำงานที่ดี ดูแลผู้ป่วยด้วยความระมัดระวังและความเอื้ออาทร สรุปลือให้บริการที่มีคุณภาพ

แต่คุณภาพมิได้เกิดจากคนอื่นมาให้การรับรอง คุณภาพต้องเกิดจากเนื้อในของโรงพยาบาลเอง

ดังนั้นเมื่อนำคำนี้มาใช้ในประเทศไทย เราจึงแปล HA ว่า “การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” และให้ความสำคัญกับการพัฒนาสูงกว่าการรับรอง

##### มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation)

มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกัญจนภิเชก ซึ่งมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใช้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น สามารถบูรณาการเนื้อหาสำคัญได้เป็น 6 หมวด 20 ประเด็นดังนี้

##### หมวดที่ 1 ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ

- 1) การนำองค์กร
- 2) ทิศทางนโยบาย

## หมวดที่ 2 ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร

- 3) การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ
- 4) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- 5) การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 6) เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ
- 7) ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

## หมวดที่ 3 กระบวนการคุณภาพ

- 8) กระบวนการคุณภาพทั่วไป
- 9) กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ
- 10) การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

## หมวดที่ 4 การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ

- 11) องค์กรแพทย์
- 12) การบริหารการพยาบาล

## หมวดที่ 5 สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร

- 13) สิทธิผู้ป่วย
- 14) จริยธรรมองค์กร

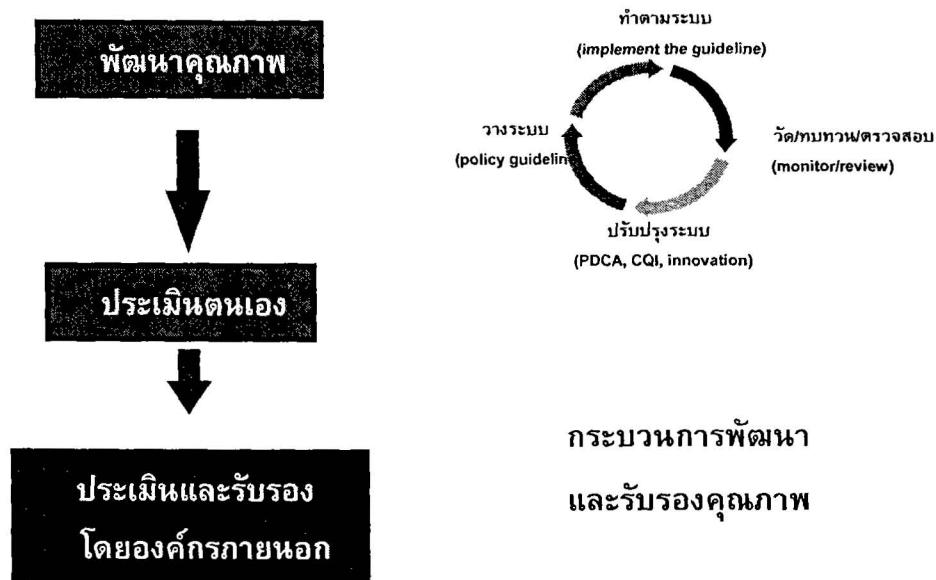
## หมวดที่ 6 การดูแลรักษาผู้ป่วย

- 15) การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย
- 16) การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว
- 17) การประเมินและวางแผนดูแลรักษา
- 18) กระบวนการให้บริการ/ดูแลผู้ป่วย
- 19) การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย
- 20) การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง

## แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

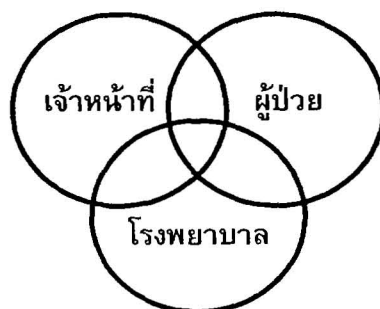
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือกลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ การรับรองคุณภาพจะกระทำโดยองค์กรภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันว่าผลการรับรองนั้นจะเป็นที่น่าเชื่อถือ. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นโดยข้อบังคับตาม พ.ร.บ.สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลโดยอาศัยการประเมินตนเองร่วมกับการประเมินจากภายนอกเป็นกลไกกระตุ้นที่สำคัญ. ก่อนที่จะขอรับรองคุณภาพจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะต้องประเมินและพัฒนาคุณภาพตามกรอบมาตรฐานโรงพยาบาลมาก่อน





ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล  
ที่มา : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### เป้าหมายการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



ภาพประกอบ 3 ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพ  
ที่มา : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพ

ผู้ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลคือ ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และโรงพยาบาล ภาพประกอบที่ 3 แสดงให้เห็นว่าหากความต้องการของทั้ง 3 กลุ่มนี้สอดคล้องกันมากเท่าไร จะยิ่งทำให้การพัฒนาคุณภาพมีความยั่งยืนมากขึ้นเท่านั้น.

ประโยชน์สำหรับผู้ป่วยได้แก่ ความเสี่ยงต่อการประสพความสูญเสียหรือภาวะแทรกซ้อนลดลง คุณภาพการดูแลรักษาดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้น

ประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเสี่ยงต่อการเจ็บป่วยจากการทำงาน ลดลง ความเสี่ยงต่อการเข้าใจผิดระหว่างผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ลดลง สิ่งแวดล้อมในการทำงานและการประสานงานดีขึ้น เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง

ประโยชน์สำหรับโรงพยาบาล ได้แก่ การเป็นองค์กรเรียนรู้ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ทำให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน

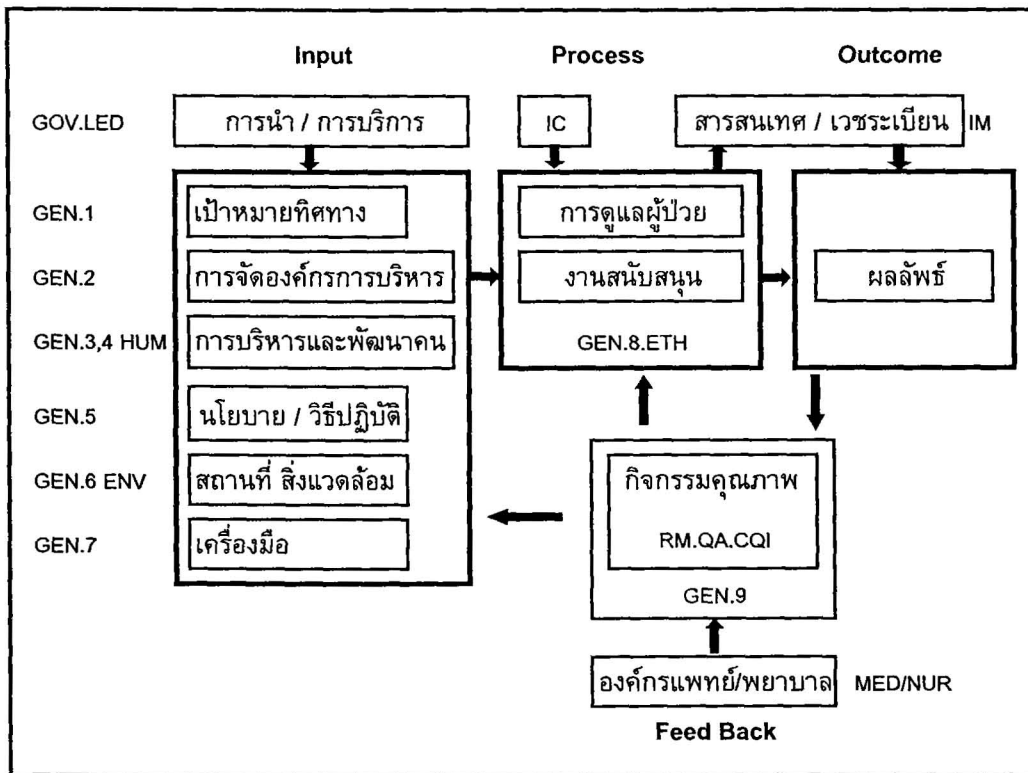
### เป้าหมายของการรับรองคุณภาพ

เป้าหมายของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้แก่

1. การกระตุ้นให้โรงพยาบาลเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. การสร้างความรับผิดชอบต่องสังคม (Social accountability) ซึ่งโรงพยาบาลทั้งรัฐ และเอกชนจะต้องแสดงออก เพื่อให้สังคมมีความมั่นใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาล ด้วยการยินยอมให้องค์กรภายนอกซึ่งมีความรู้ความเข้าใจระบบการดูแลผู้ป่วยเข้าไปประเมินตามกรอบที่ตกลงร่วมกัน
3. การให้ข้อมูลข่าวสารเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค
4. การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการที่ผู้บริหารและผู้ประกอบวิชาชีพของโรงพยาบาลต่างๆ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและผู้ประเมินในลักษณะของอาสาสมัคร

### กรอบมาตรฐานสำหรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กรอบมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนานิกเชก ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงระบบงานที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของโรงพยาบาลในภาพรวม การประเมินตามมาตรฐานนี้จึงมุ่งเน้นที่การประเมินระบบงาน ไม่ได้มุ่งประเมินการทำงานในระดับบุคคลหรือวิธีการดูแลรักษาผู้ป่วยแต่ละราย. ระบบงานที่กำหนดไว้จะส่งเสริมให้มีการนำมาตรฐานวิชาชีพมาปฏิบัติมากขึ้น. การพบปัญหาในระดับบุคคลจะนำมาสู่การตั้งคำถามต่อระบบงานที่เกี่ยวข้อง



ภาพประกอบ 4 มาตรฐานโรงพยาบาล

ที่มา : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ในมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร เช่น คน สถานที่ เครื่องมือ จะเน้นหนักในเรื่องการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรเหล่านั้น เพื่อให้มีทรัพยากรที่มีคุณภาพและพร้อมที่จะใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มากกว่าที่จะดูเฉพาะปริมาณของทรัพยากรเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้โดยพิจารณาสมดุลของความจำเป็นด้านคุณภาพและขีดจำกัดของโรงพยาบาลแต่ละแห่งควบคู่กันไป

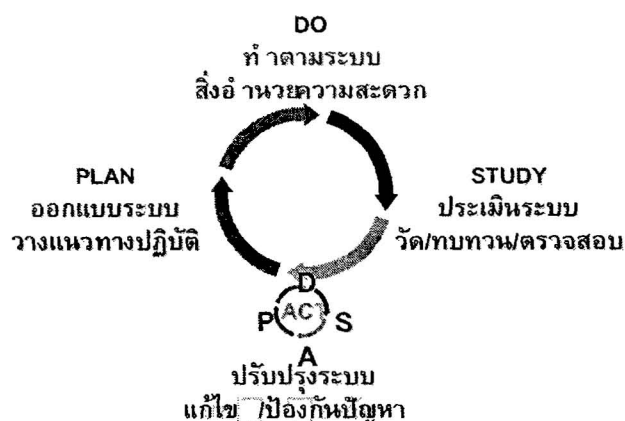
#### การพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement)

การพัฒนาคุณภาพในที่นี้ คือการจัดระบบบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่, การทำงานเป็นทีม, การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน, มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk management-RM) การประกันคุณภาพ (quality assurance-QA) และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (continual quality improvement- CQI) เข้าด้วยกัน.

การบริหารความเสี่ยง คือ การค้นหาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การวางมาตรการป้องกันความเสี่ยงหรือลดความสูญเสีย และการดำเนินการเมื่อเกิดความสูญเสียขึ้น

การประกันคุณภาพ คือ การวางระบบเพื่อเป็นหลักประกันว่าจะมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดและมีผลลัพธ์ตามที่คาดไว้ ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐาน การวัดผลการปฏิบัติ และการปรับปรุงแก้ไขเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาด

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ.



ภาพประกอบ 5 องค์ประกอบร่วมของกิจกรรมคุณภาพ

ที่มา : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การพัฒนาคุณภาพจะต้องทำควบคู่กันไปทั้งในด้านวิชาชีพ และระบบงาน การมีผู้เชี่ยวชาญทางวิชาชีพเข้าไปให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะจะทำให้พัฒนาไปได้ถูกทิศทางยิ่งขึ้น

### การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment)

การประเมินคุณภาพคือการตรวจสอบระบบงานและสิ่งที่ปฏิบัติ กับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งจะทำโดยโรงพยาบาลและโดยผู้ประเมินภายนอก

### การประเมินคุณภาพโดยโรงพยาบาล (Self Assessment)

เป็นการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ และตรวจสอบความพร้อมที่จะได้รับการประเมินและรับรองจากภายนอก. การประเมินตนเองของโรงพยาบาลควรประเมินโดยทีมที่เกี่ยวข้อง โดยควรครอบคลุมการประเมินเพื่อค้นหาโอกาสพัฒนา, การตรวจเยี่ยมเพื่อสังเกตการปฏิบัติงานจริง, การทบทวนแนวคิด แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานจริง และผลลัพธ์ที่

เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาและพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่องการใช้แบบประเมินตนเอง เพื่อบันทึกและวิเคราะห์ระบบงานตามข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล

### การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอก (External Survey)

การประเมินโดยผู้ประเมินภายนอกมี 3 ลักษณะ คือ การประเมินความพร้อมของ โรงพยาบาล การประเมินเพื่อพิจารณารับรอง และการประเมินหลังการรับรอง

1. การประเมินความพร้อมของโรงพยาบาล (Preparation Survey) เป็นการประเมินเพื่อดูว่า โรงพยาบาลได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามข้อกำหนดในกรอบมาตรฐานโรงพยาบาลได้ครบถ้วนแล้วหรือไม่ มีประเด็นความเสี่ยงที่ชัดเจนหลงเหลืออยู่หรือไม่ โรงพยาบาลจะขอให้มีการทำ presurvey ต่อเมื่อผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับที่มั่นใจว่าได้มีการพัฒนาตามมาตรฐานโรงพยาบาลในประเด็นสำคัญๆ ครบถ้วน ผลการประเมินในขั้นตอนนี้คือการให้คำแนะนำเพื่อให้โรงพยาบาลนำไปปรับปรุง การประเมินความพร้อมอาจจะทำเป็นระยะๆ หลายครั้ง จนกว่าจะมั่นใจว่าโรงพยาบาลมีความพร้อมเต็มที่สำหรับการประเมินเพื่อรับรอง

2. การประเมินเพื่อพิจารณารับรอง (Accreditation Survey) คือการไปรับทราบหลักฐานและความจริงว่าโรงพยาบาลได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล, สิ่งที่จะระบุไว้ในนโยบาย/คู่มือการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล, คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง, และข้อเสนอเพื่อการปรับปรุงจากการประเมินความพร้อม. เครื่องมือสำคัญที่ผู้ประเมินภายนอกจะใช้คือข้อมูลที่โรงพยาบาลประเมินตนเองตามแบบฟอร์มที่กำหนดไว้ซึ่งผู้ประเมินภายนอกจะต้องศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะไปประเมินในพื้นที่

เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของมาตรฐานซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การประเมินจะเน้นกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยและการบริหารองค์กร เพื่อตอบคำถามต่อไปนี้

- มีการออกแบบหรือจัดระบบงานไว้อย่างเหมาะสมหรือไม่ (system design)
- มีการปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดไว้หรือไม่ (deployment)
- มีการประเมินผลกระบวนการเหล่านั้นหรือไม่ ผลการประเมินเป็นอย่างไร (assessment & result)
- โรงพยาบาลกำลังพยายามปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนหรือไม่ (continual improvement)

ข้อสรุปจากการประเมินคือจุดแข็งของโรงพยาบาล, ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล. ข้อเสนอแนะมี 2 ประเภทได้แก่

- ข้อเสนอแนะประเภทที่ 1 คือข้อเสนอแนะซึ่งมีผลต่อการรับรองคุณภาพในครั้งนี้ โรงพยาบาลจะต้องปรับปรุงแก้ไขให้เรียบร้อยก่อนจึงจะได้รับการรับรอง. การตามผลการแก้ไขปรับปรุงอาจจะเป็นการดูรายงานหรือการ survey ข้ำเฉพาะเรื่อง (focused survey)

- ข้อเสนอแนะประเภทที่ 2 คือข้อเสนอแนะเพื่อให้โรงพยาบาลพัฒนาอย่างต่อเนื่องไปสู่ความเป็นเลิศ การได้รับข้อเสนอแนะประเภทนี้ไม่มีผลต่อคำตัดสินการรับรองในครั้งนั้น แต่อาจจะนำมาพิจารณาในการประเมินรอบต่อไปว่าได้นำข้อเสนอแนะเหล่านี้มาพิจารณาเพียงใด

3. การประเมินหลังการรับรอง มี 3 ลักษณะได้แก่

ก) การประเมินเฝ้าระวัง (Surveillance Survey) เป็นการประเมินตามกำหนดเวลาทุก 6-12 เดือน โดยเน้นประเด็นสำคัญหรือประเด็นที่มีแนวโน้มจะมีปัญหาในภาพรวม

ข) การประเมินเมื่อมีปัญหา (Unscheduled Survey) เป็นการประเมินเมื่อได้รับทราบว่าจะมีปัญหารุนแรงเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยหรือความปลอดภัย

ค) การประเมินเมื่อมีการปรับเปลี่ยน (Verification Survey) ได้แก่ การเปิดบริการ การขยายบริการ การเปลี่ยนเจ้าของหรือผู้บริหารระดับสูง. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น โรงพยาบาลจะต้องแจ้งให้ทราบภายใน 30 วัน และจะมีการประเมินซ้ำเพื่อยืนยันการรับรองหากอายุการรับรองยังมีเหลือมากกว่า 9 เดือน โดยอายุการรับรองจะไม่ขยายมากกว่าเดิม

### การรับรองโรงพยาบาล

การรับรองโรงพยาบาล คือการรับรองว่าโรงพยาบาลมีการจัดระบบงานที่ดี เอื้อต่อการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ และปลอดภัย, มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง, มีการตรวจสอบตนเองอย่างสม่ำเสมอ.

ผู้ตัดสินให้การรับรองโรงพยาบาล คือคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่ง พรพ. แต่งตั้งขึ้น. คณะกรรมการจะตัดสินโดยพิจารณาข้อมูลที่ได้รับจากผู้ประเมินภายนอก. ลักษณะของการรับรองมีดังนี้:

- รับรอง 2 ปี สำหรับโรงพยาบาลที่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานได้ครบถ้วน บริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี ไม่มีความเสี่ยงที่ชัดเจน มีหลักฐานของความพยายามในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ไม่รับรอง สำหรับโรงพยาบาลที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานโรงพยาบาลได้ครบถ้วน ยังมีความเสี่ยงปรากฏอย่างชัดเจน

### กระบวนการเยี่ยมสำรวจ (Survey Process)

การประเมินตนเอง หรือการทบทวนตรวจสอบตนเองของโรงพยาบาล เป็นหัวใจสำคัญที่สุดของมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่จะนำไปสู่การพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การเยี่ยมสำรวจจากภายนอกเป็นเพียงส่วนที่มายืนยันความสำเร็จของโรงพยาบาลเท่านั้น

กระบวนการเยี่ยมสำรวจของมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ถือว่าเป็นกระบวนการเรียนรู้มากกว่าการตรวจสอบ เป้าหมายของการไปเยี่ยมสำรวจ คือเพื่อ Verify

ผลการประเมินตนเองของโรงพยาบาล และที่สำคัญกว่านั้นคือการกระตุ้นให้โรงพยาบาลเห็นโอกาสพัฒนาใหม่ๆ เพิ่มขึ้น

กระบวนการประเมินประกอบด้วยการเยี่ยม 2 ขั้นตอนได้แก่

1. เยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินความพร้อม (preparation) เป็นการตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับผิดชอบ ดูความพร้อมในองค์ประกอบของคุณภาพที่สำคัญ และให้คำแนะนำเพื่อให้โรงพยาบาลพัฒนาในส่วนที่ยังขาดอยู่

2. การเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรอง (accreditation survey) เป็นการประเมินเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐาน (compliance) และนำผลการเยี่ยมสำรวจเสนอให้คณะกรรมการรับรองคุณภาพตัดสินใจ

ก่อนที่จะมีการประเมิน ทางโรงพยาบาลจะต้องประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม ซึ่งมีทั้งระดับการปฏิบัติ และรายละเอียดวิธีการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ การประเมินตนเองนี้จะทำให้โรงพยาบาลเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง และดำเนินการพัฒนาไปตามความเหมาะสม

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

### ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนหนึ่ง เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

นวม สงวนทรัพย์ (2535 : 77) กล่าวว่า ทัศนคติ มีลักษณะสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ทัศนคติ คือ ความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาท กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทัศนคติ คือ การแสดงออกแห่งภาพทางสมอง-ทางจิต เกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชนและสถานการณ์ต่างๆ

2. ทัศนคติ มิใช่สิ่งติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์

3. ทัศนคติ ทำหน้าที่กระตุ้น หรือเร้าให้บุคคลประพฤติ หรือแสดงปฏิกิริยาในอาการอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อปัจเจกชน วัตถุ หรือสถานการณ์ต่างๆ

สุชา จันทน์เอม (2524 : 82) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก หรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึก หรือท่าทีนี้จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

อัลพอร์ท (ปริยาพร วงศ์อนุตนโรจน์, 2544 : 56 ; อ้างอิงจาก Allport, 1960) กล่าวว่า เจตคติบางครั้งเรียกว่าทัศนคติ มีความหมายตามคำอธิบายของนักจิตวิทยาได้ให้คำนิยามของเจตคติไว้ว่าเป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ ทัศนคติจึงก่อรูปได้ดังนี้

เกิดจากการเรียนรู้ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมในสังคม

การสร้างความรู้จากประสบการณ์ของตนเอง

การเลียนแบบบุคคลที่ตนเองให้ความสำคัญ และรับเอาทัศนคตินั้นมาเป็นของตน

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 : 14) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

พิสมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ (2528 : 81) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาณค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประมาณค่านี้เป็นได้จากทางด้านบวกถึงลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่างๆ

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 117) ให้ความหมายของคำว่าทัศนคติ หรือเจตคติว่าหมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันจะมีผลให้บุคคลมีพฤติกรรมตอบสนองในลักษณะที่สอดคล้องกันด้วย

### องค์ประกอบของทัศนคติ

ทริยแอนดิส (Triandis. 1971 : 2) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคตินั้นมีอยู่ 3 ส่วน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้และแนวความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ไม่ว่าบุคคล กลุ่ม หรือสภาวะการณ์ใดๆ ก็ตาม ความรู้และแนวคิดดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และแนวความคิดต่อสิ่งเร้านั้นไปในทางบวกหรือทางลบชัดเจนยิ่งขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์ หรือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใดบุคคลก็จะมีทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งใดบุคคลก็จะมีทัศนคติในทางลบต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านความพร้อมในการกระทำ (Behavioral Component) ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจน แน่นนอน ทัศนคติก็น่าจะมีลักษณะชัดเจนแน่นอน และมีทิศทางเป็นทางบวกหรือทางลบชัดเจนด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติคล้ายๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้างและมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะดังต่อไปนี้



1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ  
 ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น  
 ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น
2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2541 : 64-65) กล่าวว่า แม้ทัศนคติของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน แต่องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

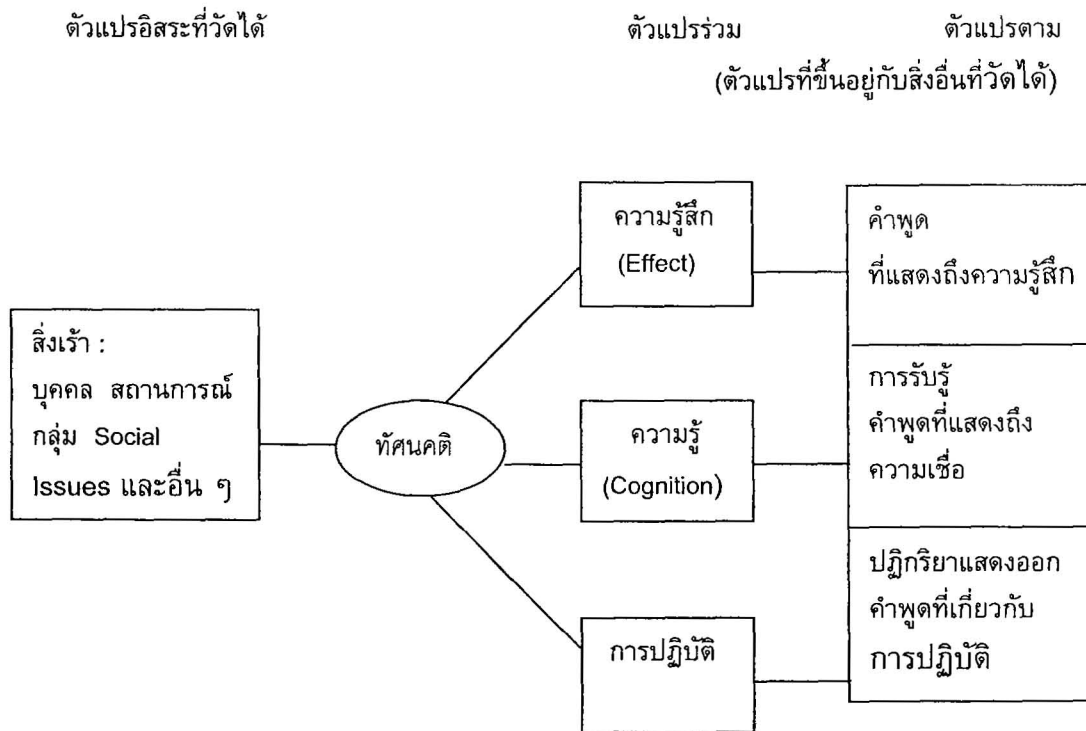
1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจนี้ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่าง ๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น กล่าวคือ การที่บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ในสิ่งนั้นเสียก่อน เพื่อจะได้รู้ว่าสิ่งนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษเพียงใด ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ปริมาณการรู้ต่อสิ่งใด จะทำให้เกิดทัศนคติในแต่ละบุคคลแตกต่างกัน

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้น ๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ เช่น ชอบ ถูกใจ หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่นและอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งที่ขัดความรู้สึกดังกล่าว เมื่อบุคคลมีความรู้สึกต่อสิ่งใดมาแล้ว และความรู้สึกนั้นมากพอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ บุคคลจะเกิด ความรู้สึกชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้สิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิด ความรู้สึกไม่ชอบ

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ๆ โดยเมื่อบุคคลเกิดความรู้สึกแล้ว และเกิดความรู้สึกดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบเกิดขึ้น บุคคลก็จะพร้อมที่จะกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด หรือแสดงพฤติกรรมออกมา

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าองค์ประกอบของทัศนคติทั้งด้านความคิด ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมนี้จะมีลักษณะสอดคล้องไปในทางเดียวกันก็ตาม แต่ก็อาจมีปรากฏการณ์ที่ไม่สอดคล้องสัมพันธ์กันของปัจจัยทั้งสามอยู่ นั่นคือ พฤติกรรมอาจเกิดขึ้นในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับความคิด หรือความรู้สึกของบุคคลนั้น ๆ ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของตัวแปรอื่นอันได้แก่ สภาพแวดล้อม

## องค์ประกอบของทัศนคติ



ภาพประกอบ 6 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971

จากแผนภูมิดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า ทัศนคติของบุคคลเกิดจากการได้รับอิทธิพลจากสภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นสิ่งเร้าที่เป็นบุคคล สถานการณ์ กลุ่มสังคม โดยผ่านองค์ประกอบของทัศนคติ คือความรู้ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด แล้วผานกันแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้น

### การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ (Learning) รับรู้ (Perception) จากแหล่งทัศนคติ (Source of Attitude) ต่างๆ ที่มีอยู่มากมาย และที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication with others) จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่างๆ จากผู้อื่นได้ เช่น พนักงานที่ได้ติดต่อ หรือ สัมมนา กับเจ้าหน้าที่ของโรงงานจะเกิดทัศนคติต่อการกระทำต่างๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่น ทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่จะเลียนแบบ การแสดงท่าทางในการชอบ ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามมาด้วย อาจจะเป็นการเลียนแบบผู้นำความคิดนักแสดง ผ่านสื่อต่างก็ได้

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) ทัศนคติบางอย่าง เกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานที่สังกัด

เมื่อพิจารณาจากแหล่งที่มาของทัศนคติดังกล่าวแล้ว จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบสำคัญที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ ก็คือ การติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ ไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง สิ่งที่เป็นแบบอย่างหรือเกี่ยวข้องกับสถาบันก็จะต้องมีการสื่อสารแทรกอยู่ จึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมาก ที่มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งต่างๆ

### ชนิดของทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 95-96) กล่าวถึง ทัศนคติที่เกี่ยวกับงานเป็นการประเมินทัศนคติของพนักงานที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ทัศนคติที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน มี 3 ชนิด คือ

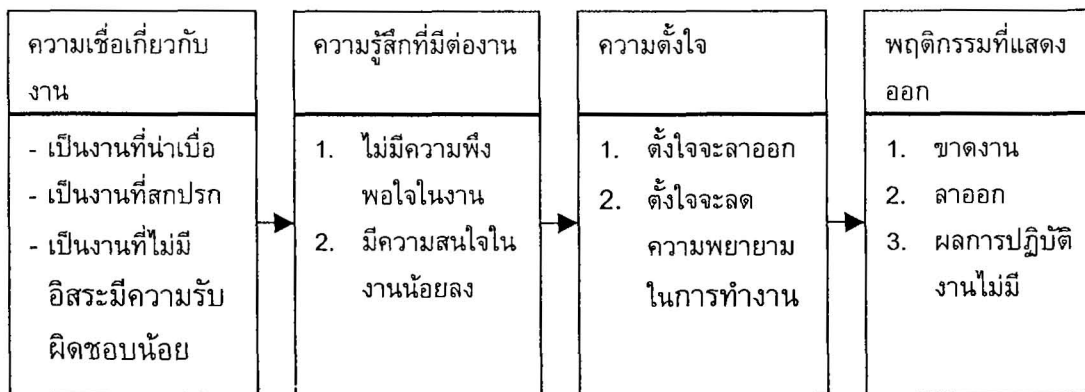
1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามคนที่ไม่พอใจในงานเขาก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน

2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย

3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความผูกพันกับองค์กรสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

พิชบายน์ (วรรณ ธีรบรรพตน์. 2540 ; อ้างอิงจาก Fishbein.1997) อธิบายถึงคำว่า ทัศนคติต่องาน (Job attitude) ว่าประกอบด้วย 3 ส่วนที่สัมพันธ์กันคือ

1. ความเชื่อเกี่ยวกับงาน
2. ความรู้สึกที่มีต่องาน
3. ความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม



ภาพประกอบ 7 แบบจำลองแนวความคิดของทัศนคติต่องาน

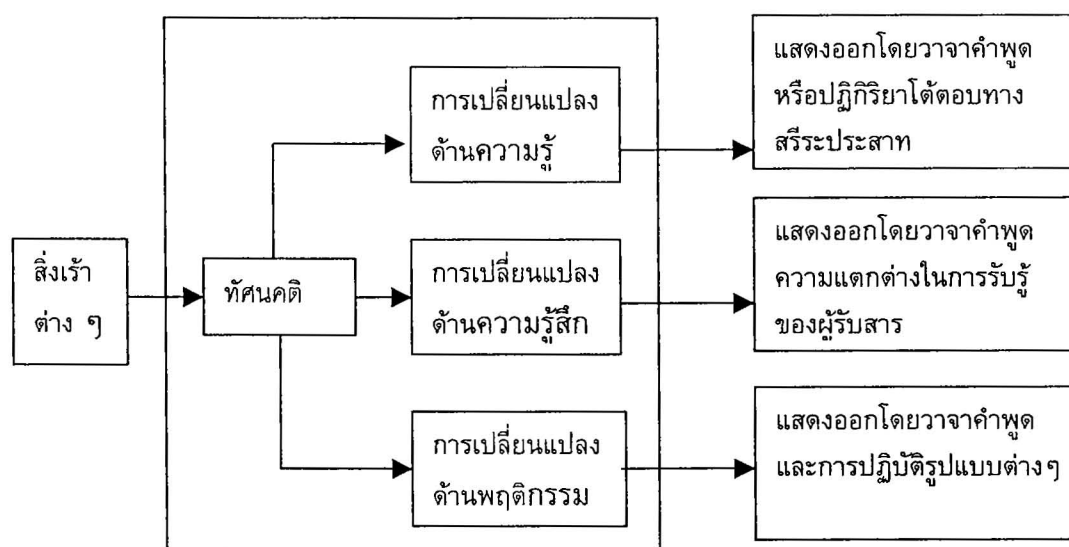
### การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

จุมพล รอดคำดี (2532) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1. การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้จะมาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อสารมวลชนและบุคคลอื่นๆ
2. การเปลี่ยนความรู้สึก การเปลี่ยนในระดับนี้จะมาจากประสบการณ์ หรือความประทับใจ หรือสิ่งทำให้เกิดความสะเทือนใจ
3. การเปลี่ยนพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรง ถ้าความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมถูกกระทบ ไม่ว่าจะเป็นระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้อีกประการต่างๆ ในกระบวนการสื่อสาร เช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสารและผู้รับสารลักษณะของข่าวสารตลอดจนช่องทางในการสื่อสารล้วนแล้วแต่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น

อรรถวรรณ ปิณฑน์โอวาท (2537 : 13-14) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในดังภาพ



ภาพประกอบ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

### ทฤษฎีกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ

1. **ทฤษฎีดุลยภาพ (Balance theory หรือ P-O-X theory)** โดยไฮเดอร์เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีนี้ และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายโดยคาร์ทไรท์ และฮารารี ทฤษฎีนี้มุ่งวิเคราะห์ความเชื่อและความคิด ไฮเดอร์เชื่อว่าคนเรามีแนวโน้มที่จะวิ่งหาดุลยภาพในระบบทัศนคติ นั่นคือมนุษย์เรามีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติที่ขัดแย้งกันให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยมีแนวทางในการปรับทัศนคติ ได้ 3 วิธี คือ เปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อคนอื่น "O" เปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อสถานการณ์หรือสิ่งของ "X" ไม่รับรู้ทัศนคติที่มีต่อคนอื่น หรือสถานการณ์โดยบุคคลจะพิจารณาถึงความสำคัญของ O และ X ว่าสิ่งใดมีความสำคัญมากกว่า แล้วจึงเปลี่ยนทัศนคติ

2. **ทฤษฎีความเข้ากันได้ (Congruity Theory)** โดย ออสกู๊ด และเทนเนนbaum (Osgood and Tennenbaum, 1955) จุดเด่น: สามารถทำนายทิศทางและปริมาณของการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ "ยิ่งทัศนคติใดมีความหนักแน่น มันก็จะเปลี่ยนไม่มาก เมื่อเจอทัศนคติที่มีน้ำหนักตรงกันข้าม"

3. **ทฤษฎีไร้ความสอดคล้อง (Cognitive Dissonance T)** โดย ลีออน เฟสติงเกอร์ (Festinger, 1957) มนุษย์มีความขัดแย้งกันภายในใจ และมีแนวโน้มที่จะวิ่งหาความสอดคล้องกันของทัศนคติ โดย มีแนวคิดว่า "ในการสร้างพฤติกรรมให้ลึกซึ้งถึงทัศนคติ ควรใช้ความนุ่มนวลในการบอกกล่าวมากกว่าจะใช้ความรุนแรง"

#### 4. ทฤษฎีการเรียนรู้โดยการวางเงื่อนไขและการเสริมพลัง

- ใช้หลักการเกี่ยวกับการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก

#### 5. ทฤษฎีสั่งใจและความขัดแย้ง

- ใช้หลักการเกี่ยวกับการเรียนรู้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ของการเสริมพลังมาเกี่ยวข้อง แต่ทฤษฎีนี้เน้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยเน้นที่ผลประโยชน์ที่บุคคลได้รับ

#### องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนทัศนคติ

##### 1. ผู้ชักจูง มีคุณสมบัติดังนี้

ความน่าเชื่อถือ – ชำนาญในงานที่รับผิดชอบและมีลักษณะน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ

ความน่าดึงดูดใจ – มีคล้ายคลึงกับผู้ถูกชักจูง อาจเป็นลักษณะนิสัย หรือตกอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน และมีความชอบพอกันและกัน

มีอำนาจ – โดยแสดงความรู้สึกรออกมาเมื่อผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม โดยตำแหน่งที่สามารถใช้อำนาจได้ มีอำนาจในการให้รางวัล หากมีการปฏิบัติตาม และสามารถลงโทษได้หากผู้ถูกชักจูงไม่ปฏิบัติตาม

##### 2. ผู้ถูกชักจูง มีคุณสมบัติ

บุคลิกภาพของผู้ถูกชักจูง มีผลต่อการชักจูงให้เชื่อตาม เช่น บุคลิกภาพวิตกกังวล บุคลิกภาพเชื่ออำนาจในตนเอง หรือเชื่ออำนาจนอกตนเอง สถานการณ์ในขณะชักจูง มีผลให้การถูกชักจูงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูง เช่น สถานการณ์ตึงเครียด สถานการณ์ที่เราให้บุคคลขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ผู้ชักจูงต้องพิจารณาลักษณะของผู้ถูกชักจูงและวางแผนการชักจูงให้รัดกุมเพื่อประสิทธิภาพในการชักจูง

#### ประโยชน์ของทัศนคติ

1. เครื่องมือในการปรับตัวและการทำการต่างๆ

2. ใช้ป้องกันสภาวะจิต ทัศนคติหรือความเชื่อบางอย่างทำให้ผู้เชื่อ หรือผู้มีทัศนคติสบายใจขึ้น

3. เป็นการแสดงค่านิยมให้ผู้อื่นเห็นหรือรับรู้

4. ให้คุณประโยชน์ทางด้านความรู้ – ทางศาสนา วิชาการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 97) กล่าวถึง ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติหรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จะมากมายทั้งประโยชน์ทางตรงและทางอ้อม

## การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการเรียนรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึกและองค์ประกอบทางการกระทำ พร้อมกันไปเลยก็ได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของ ทิศทาง (Direction) และ ปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมาก

ทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวก หรือ ทางลบ ทางบวกก็หมายถึง การประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ

ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่พึงประสงค์นั่นเอง

---

-3      -2      -1      0      +1      +2      +3

ภาพประกอบ 9 แสดงทัศนคติให้เห็นเป็นเส้นตรง

คนที่มีทัศนคติรุนแรง อาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติ ไกล่คู่กันก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อย

นอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทัศนคดียังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ยังไม่มีผู้นิยมสร้างเครื่องมือวัด

ดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติสามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและ ปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธี การวัดทัศนคตินี้นิยมใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบ ลิเคิร์ท และมาตรฐานแบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะมาตรฐาน แบบลิเคิร์ท

มาตรฐานแบบลิเคิร์ท (Likert Scales) เรนซิส ลิเคิร์ท (Rensis Likert) เป็นผู้คิดขึ้น และเป็นที่ยอมรับใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตรฐานวัดทัศนคติแบบ ลิเคิร์ทนี้ประกอบไปด้วยข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง แล้วมี คำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

กฤษณ์ เวชสาร (2542 : 102-105) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ เทคนิคการตั้งคำถามในแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 เทคนิคใหญ่ ๆ คือ เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถาม (Communication Techniques) และเทคนิคที่ใช้การสังเกต (Observation techniques)

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกวิธีการออกได้ 3 แบบ ดังนี้

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

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบไม่มีโครงสร้างหรือมีโครงสร้างบ้างแต่ไม่ทั้งหมด

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรวางอย่าง (Performance of Objective Tasks) กลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้า โดยการตอบจะอาศัยจากความทรงจำหรือประสบการณ์ที่เคยมีจากนั้นคำตอบจะถูกนำไปวิเคราะห์และแปลความหมายเกี่ยวกับความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

2. เทคนิคที่ใช้การสังเกต แบ่งออกเป็นสองประเภทดังนี้

2.1 การสังเกตจากพฤติกรรม (Overt Behavior) เทคนิคนี้มีข้อสมมุติฐานว่าพฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึก ดังนั้นการสังเกตจากพฤติกรรม เช่น การสังเกตการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในร้านขายของ ถ้ามีลูกค้าหรือกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ การสังเกตจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถอ้างอิงถึงความเชื่อและความรู้สึกของกลุ่มลูกค้านั้นได้

2.2 การตอบสนองด้านชีวภาพ (Physiological Reactions) ในกรณีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกจัดให้ได้ดูภาพ/ภาพยนต์โฆษณาของสินค้าหรือบริการจากนั้นนักวิจัยจะดำเนินการวัดการตอบสนองทางชีวภาพนี้เรียกว่า Galvanometer ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้การวัดการตอบสนองที่เกิดขึ้นทางกายภาพ เช่น เหงื่อที่ออกจากมือ หรือการขยายตัวของม่านตาเมื่อได้เห็นสิ่งที่ตนสนใจ ข้อจำกัดของเทคนิคการวัดทางชีวภาพ คือ สามารถวัดได้เพียงความขงความรู้สึก (Intensity of Feeling) เท่านั้น แต่ไม่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นทิศทาง (Direction) บวกหรือลบได้

กล่าวโดยสรุป ทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความชอบ - ไม่ชอบ พอใจ - ไม่พอใจ เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคล เมื่อบุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทางใด ก็มีแนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมไปในทางนั้นเช่นกัน กล่าวได้ว่าทัศนคติมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงนำทัศนคติมากำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษา



### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

#### ความหมายของความรู้ (Knowledge)

เชดคัทดี โฆวาลินธุ์ (2525 : 87) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวต่างๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ชวาล แพริตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือบรรดาข้อเท็จจริง รายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อๆ มาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้ อาจจะโดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริง หรือ รายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

พัสนันท์ พันธุ์แน่น (2543 : 13) ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง (Truth) ข้อเท็จจริง (Facts) กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นของการศึกษาหรือค้นคว้า หรือเป็นการสะสมประสบการณ์ ซึ่งความรู้จะเป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้หรือระลึกได้ โดยการมองเห็น ได้ยิน และต้องอาศัยเวลา

วิชัย วงษ์ใหม่ (2523 : 130) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ การแสดงออกของสรรพภาพสมองด้านความจำ โดยใช้วิธีให้ระลึกออกมาเป็นหลัก

บลูม (Bloom.1971 : 271) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะเรื่องหรือเรื่องทั่วไประลึกถึงวิธีการ กระบวนการ หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเน้นความจำ

กูด (Good.1973 :325) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่างๆ ที่มนุษย์ได้รับและสะสมรวบรวมไว้

#### ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

ล้วน และ อังคณา สายยศ (2539 : 136) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจหมายถึงความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

ไพศาล หวังพานิช (2526: 105) กล่าวถึงความรู้ความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่ลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมายหรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้ให้ความหมาย ความเข้าใจว่า เมื่อบุคคลได้มีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะโดยการได้ฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้เองอาจจะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

- การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ ได้ใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม
- การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
- การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมายหรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจสภาพการณ์ และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

### โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (บันลือ.2534: 155 ; อ้างอิงจาก Bloom,B.S.1971) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากชั้นง่ายไปหาชั้นยาก สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมาอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจกระจ่างขึ้น

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจง โดยการแปลความตีความ สรุปความ พยากรณ์ ยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภท หาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบเป็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้เน้นสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีราคาประมาณจัดกลุ่มวิจารณ์โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom เห็นได้ว่า ความจำเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำเป็นแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าไม่มีความเข้าใจเป็นเช่นนี้เรื่อยไปทุกชั้น จากชั้น 2 ไปถึงชั้น 6 ซึ่งเป็นขั้นสุดท้าย

### การวัดความรู้

ไพศาล หวังพานิช (2526: 34-36) ได้แบ่งรูปแบบข้อสอบหรือแบบทดสอบไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ข้อสอบแบบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการสอบแบบใช้การโต้ตอบด้วยวาจาหรือคำพูดของผู้ทำการสอบและผู้ถูกสอบโดยตรง การสอบแบบนี้มักต้องสอบเป็นรายบุคคล (Individual Test)

ปัจจุบันการสอบแบบปากเปล่า ไม่นิยมใช้ในการสอบวัดความรู้ความสามารถด้านพุทธิพิสัย แต่ยังคงมีใช้กับการสอบวัดเกี่ยวกับความคิดเห็น ที่ที่ ความสนใจ ทักษะคิดต่าง ๆ หรือเพื่อวัดบุคลิกภาพบุคคล โดยเรียกเป็นการสัมภาษณ์ (Interview) แทนการสอบ

2. ข้อสอบแบบข้อเขียน (Written Test หรือ Paper-Pencil Test) เป็นรูปแบบของการสอบที่พัฒนามาจากการสอบแบบปากเปล่าเพื่อให้เหมาะสมกับการสอบของบุคคลจำนวนมากๆได้พร้อม ๆ กันจึงใช้เวลาในการสอบน้อยลง เมื่อเปรียบเทียบกับ การสอบแบบปากเปล่า การสอบแบบข้อเขียนจะมีลักษณะที่ด้อยกว่าตรงที่เป็นการวัดเพียงพฤติกรรมประดิษฐ์ของเด็กเล็กเท่านั้น ไม่สามารถเห็นพฤติกรรมการแสดงออกที่แท้จริงได้ แต่เมื่อพิจารณาในด้านความเหมาะสมและคะแนนที่ได้จากการสอบแล้ว การสอบแบบข้อเขียนสะดวกและถูกต้องมากกว่า ข้อสอบแบบข้อเขียนสามารถแบ่งได้เป็น 2 แบบ ตามลักษณะคำถามและวิธีตอบคำถาม คือแบบความเรียงเป็นแบบทดสอบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบาย บรรยาย ประพันธ์หรือวิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้นั้น และแบบจำกัดคำตอบ เป็นแบบทดสอบที่ให้ผู้ถูกสอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ 4 แบบคือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่ และแบบเลือกตอบ

3. ข้อสอบภาคปฏิบัติ (Performance Test) เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้สอบตอบสนองออกมาในรูปคำพูดปากเปล่า หรือโดยการเขียนหรือทำเครื่องหมายใด ๆ เหมือนสองแบบแรก แต่มุ่งให้ผู้สอบแสดงพฤติกรรมตอบสนองด้วยการปฏิบัติหรือการกระทำจริง ซึ่งได้แก่ข้อสอบในวิชาที่เน้นภาคปฏิบัติเป็นหลัก เช่น ดนตรี วาดรูป การช่าง พลศึกษา เป็นต้น ข้อสอบประเภทนี้จึงเหมาะที่จะใช้วัดคุณลักษณะด้านทักษะพิสัย การตรวจให้คะแนนก็ดูจากผลงานการปฏิบัติของเด็ก โดยต้องคำนึงทั้งด้านผลปฏิบัติ (Product) และด้านวิธีการปฏิบัติ (Procedure) ประกอบกัน

กล่าวโดยสรุป ความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความจริง ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องราว ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ การค้นคว้า หรือการรับรู้ เป็นปัจจัยสำคัญของทัศนคติ และการมีส่วนร่วม ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงใช้ความรู้เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาค้นคว้าด้วย

#### 4. แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม

##### ความหมาย

สมยศ นาวิการ (2540) กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งของบุคคลเป็น การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญของพวกเขา ในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ

ทองศักดิ์ คุ้มไข่น้ำ และคณะ (2534 : 76) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความต้องการ

ของตนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด และได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม คือ

1. ช่วยให้อยอมรับโครงการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นโครงการที่ตรงกับปัญหา และความต้องการของประชาชน
2. เพิ่มความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของโครงการมากขึ้น
3. การดำเนินโครงการจะราบรื่น ได้รับความร่วมมือมากขึ้น
4. โครงการหรือกิจกรรมจะให้ประโยชน์มาก และมีการระดมทรัพยากรเพื่อการพัฒนา
- มากขึ้น
5. จะช่วยพัฒนาขีดความสามารถผู้มีส่วนร่วมมากขึ้น

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 183 – 185) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจและอารมณ์ (Mental and emotional involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (group situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องดังกล่าวเป็นเหตุเร้าใจที่กระทำให้การให้ (contribution) บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้น กับทั้งทำให้เกิดความรู้สึกร่วมรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าวด้วย นอกจากความหมายข้างต้นแล้ว นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ ยังได้สรุปความหมายของการมีส่วนร่วมไว้อีกนัยหนึ่งในรูปของสมการว่า

การมีส่วนร่วม = ความร่วมมือร่วมใจ + การประสานงาน + ความรับผิดชอบ

Participation = cooperation + coordination + responsibility

โดยความหมาย ของความร่วมมือร่วมใจว่า หมายถึง ความตั้งใจของบุคคลที่จะมาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่ม

การประสานงาน หมายถึง ห่วงเวลาและลำดับเหตุการณ์ที่มีประสิทธิภาพในการกระทำกิจกรรมหรือประสานงาน

ความรับผิดชอบหมายถึงความรู้สึกผูกพันในการกระทำงานและในการทำให้เชื่อถือไว้วางใจ

**ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม**

ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 69 – 70) กล่าวถึงการมีส่วนร่วม จำแนกได้ 5 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคลที่เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกรับผิดชอบ
2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่ม ขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจ จากการสร้างกลุ่ม และโครงสร้างภายในหน่วยให้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
3. การมีส่วนร่วมในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายการถ่ายทอดระบบเทคนิคความรู้ และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงที่ีระหว่างประชาชนกับรัฐ

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะของสถาบัน ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในแง่การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างทางอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม ในการกำหนดรูปแบบการใช้ทรัพยากร การบริหาร สถานะ และอำนาจในสังคม

5. การมีส่วนร่วมในลักษณะนโยบาย ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม แล้วนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติ เพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปของสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวความคิด

ซึ่ง ศรีสวัสดิ์ (2532 : 92) ได้สรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ร่วมคิด หมายถึง ร่วมกันปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ร่วมศึกษา หมายถึง ร่วมกันค้นหารูปแบบ และวิธีการ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหารวมทั้งความต้องการ
3. ร่วมวางแผน หมายถึง ร่วมกันกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรม
4. ร่วมปฏิบัติการ หมายถึง ร่วมกันปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ให้บรรลุ ทั้งนี้รวมไปถึงการระดมทรัพยากร ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการและร่วมกันจัดระบบการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ร่วมติดตามและประเมินผล หมายถึง ร่วมกันควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมกันบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้กระทำไว้

### เครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วม

การเสนอมาตรการวัดการกระทำที่ถือว่าการมีส่วนร่วมกล่าวคือ

1. พิจารณาจากความถี่ของการกระทำ ซึ่งแสดงออกโดยการร่วมกระทำที่บ่อยครั้ง และมีระยะเวลาของการกระทำกิจกรรมที่ยาวนาน
  2. คุณภาพของการเข้าร่วม ซึ่งพิจารณาจากผลลัพธ์และผลกระทบของการกระทำ เช่น ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ การเปิดกว้าง การยอมรับความสามารถและความคิดเห็นของผู้อื่น
- ข้อผูกมัดแรงจูงใจ รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนทั้งจากครอบครัวและหน่วยงานซึ่งจากที่กล่าวมาสอดคล้องกับทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ชาร์พิน (Chapin.1977 : 215-317) ได้เสนอเครื่องชี้วัดระดับการมีส่วนร่วมของบุคคลหรือการมีส่วนร่วมของประชาชนทางสังคม โดยได้กำหนดระดับความสำคัญของการมีส่วนร่วมกิจกรรมของสมาชิกในองค์การของชุมชนไว้ดังนี้

1. มีความสนใจและเข้าร่วมประชุม
2. ให้ความสนับสนุนและช่วยเหลือ
3. เข้าเป็นสมาชิกหรือกรรมการ
4. เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

## ปัจจัยที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วม

ศกุนต์ สายบุญลี (2537) ปัจจัยร่วมที่มีความสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างแท้จริง ในการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน สิ่งสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนก็คือ การที่ประชาชนจะต้องมีโอกาสเข้าร่วมในทุกขั้นตอนของกระบวนการดำเนินการ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการรับรู้และในการได้รับข่าวสาร ซึ่งเป็นสิทธิมนุษยชนขั้นพื้นฐานอย่างหนึ่งที่จะรู้ข่าวสารความเป็นไปของบ้านเมืองความรู้หรือวิชาการต่าง ๆ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าทางวัฒนธรรม เป็นการตกทอดทางสติปัญญาของมนุษย์จากรุ่นหนึ่งสู่สังคมหนึ่งอันเป็นสิ่งสาธารณะ

2. การร่วมคิด จากการได้รับรู้ นำมาสู่การขบคิดพิจารณา มีโอกาสแสดงความเห็น เสนอแนะ แลกเปลี่ยนในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพ

3. การร่วมตัดสินใจ มีโอกาสที่จะตัดสินใจรับหรือไม่รับกิจกรรมใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชุมชน กับชีวิตของตน อันถือว่าหากมนุษย์มีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมกันแล้วย่อมเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับความต้องการสอดคล้องกับปัญหาเกิดความรักความหวงแหนมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและต้องดูแลรักษาขั้นตอนนี้จะเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

4. การร่วมวางแผนและดำเนินการร่วมกันย่อมเกิดพลังอย่างมหาศาลในการทำให้โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ได้รับความสำเร็จอย่างรวดเร็ว

5. การร่วมประเมินผล ประเมินค่ากิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการแล้วหรือกิจกรรมที่จะดำเนินการต่อไป

6. การร่วมรับผิดชอบ การคงอยู่ของกิจกรรมนั้นไม่มีใครปฏิเสธว่าเป็นผลมาจากการรับผิดชอบและการปฏิบัติดูแลรักษาร่วมกัน สำหรับสิ่งที่เกิดผลเสียหายหากมีการรับ “ผิด” เราก็คงพบกับสิ่งที่ “ชอบ” พลวัตของกิจกรรมก็จะต่อเนื่องต่อไปเช่นกัน

7. การร่วมกับผลประโยชน์ในงานพัฒนาชุมชนผลของกิจกรรมย่อมตกแก่สมาชิกชุมชนส่วน ชุมชนจะกระจายผลประโยชน์ไปสู่สมาชิกแต่ละคนอย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ของชุมชน นั้น เช่น อาจใช้วิธีเฉลี่ยประโยชน์ อาจใช้เกณฑ์แบ่งปันตามสัดส่วนของทุนแรงงาน การจัดการหรือตามผลงาน เป็นต้น

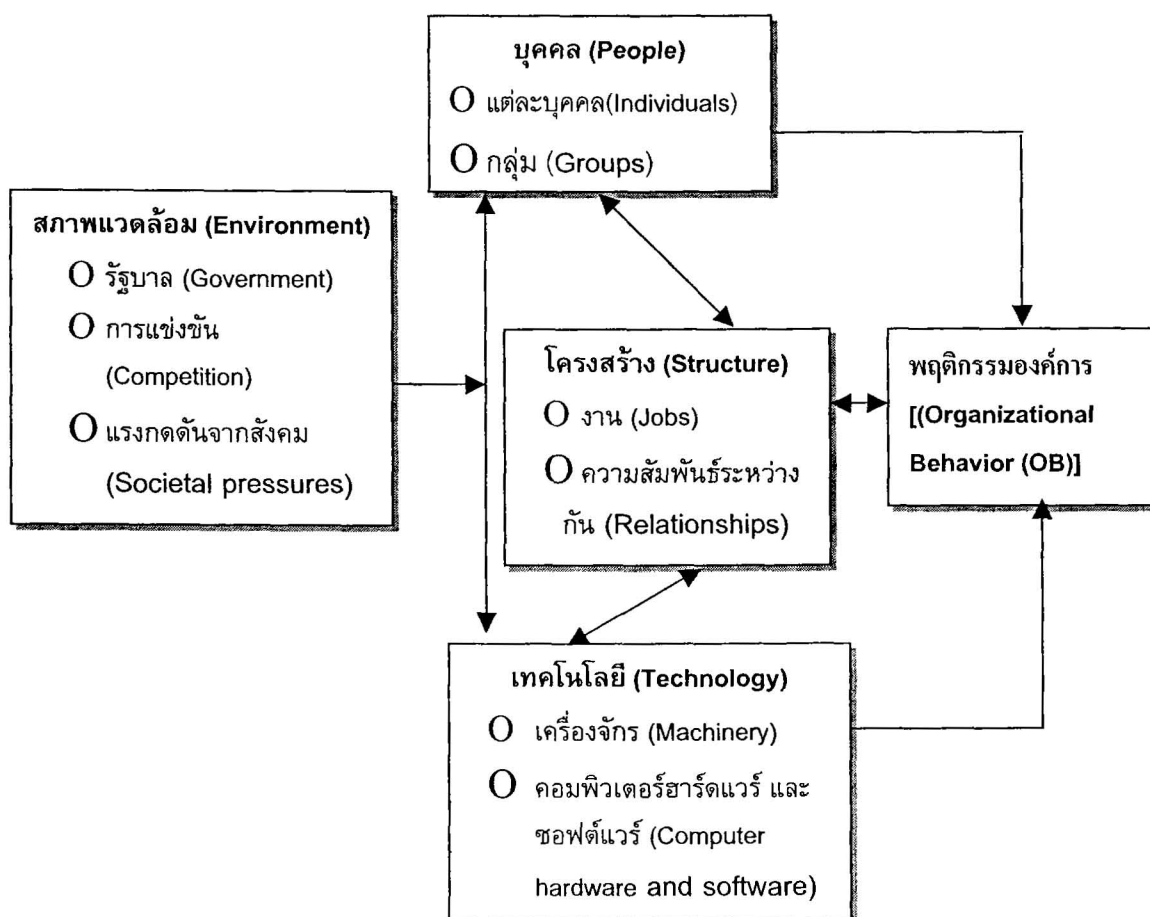
สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์การนับเป็นสิ่งสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นการสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากรให้สูงขึ้น โดยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในความคิดและตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยลดความสูญเสียของงานและการขาดงานของบุคลากรให้น้อยลง ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ผู้วิจัยจึงนำการมีส่วนร่วมมากำหนดเป็นตัวแปรและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

## 5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

### พฤติกรรมองค์การ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มใช้ปฏิบัติในองค์การ (Newstrom and Davis. 1997 : 5) เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่จะมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลขององค์การ ประกอบด้วย

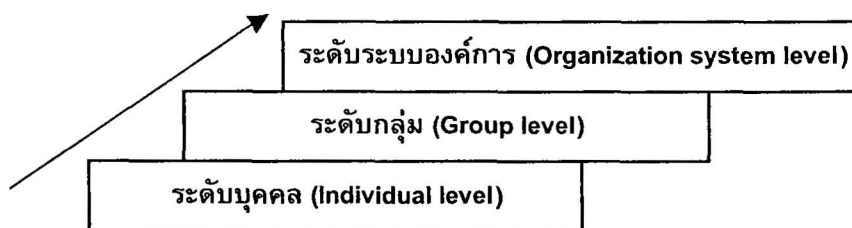
1. บุคคล (People) ประกอบด้วยแต่ละบุคคล (Individuals) และกลุ่ม (Groups)
2. โครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย งาน (Jobs) และความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Relationships)
3. เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วย เครื่องจักร (Machinery) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
4. สภาพแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล (Government) การแข่งขัน (Competition) และแรงกดดันสังคม (Societal pressures)



ประกอบ 10 แสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

### การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior model) เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์กร ดังรูป แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร



ภาพประกอบที่ 11 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์กรพื้นฐานชั้นหนึ่ง

### กระบวนการเกิดพฤติกรรม

สุพล พยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมอย่างน้อย 3 กระบวนการคือ

1. กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการรู้สึก (Sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นด้วย
2. กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ
3. กระบวนการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ นั้น ๆ แต่ยังมีได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง



สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาถึงผลกระทบต่อบุคคล กลุ่ม และโครงสร้าง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ โดยมุ่งถึงการปรับปรุงเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดจนการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

## 6. ความเป็นมาของโรงพยาบาลหัวเฉียว

### ประวัติโรงพยาบาลหัวเฉียว

โรงพยาบาลหัวเฉียว ก่อตั้งโดยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง เริ่มจากเป็นสถานพยาบาลผดุงครรภ์เล็ก ๆ เปิดให้บริการทำคลอดทั้งในและนอกสถานที่ตั้งแต่ปี พ.ศ.2481 มีสถิติคนไข้นอกเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ จนสถานที่ไม่สามารถรองรับผู้มารักษาได้ แม้แต่ในช่วง ปี พ.ศ.2485 ซึ่งเป็นช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 ที่กรุงเทพฯถูกโจมตี แพทย์และพยาบาลยังคงให้บริการทำคลอดและรักษาพยาบาลอย่างไม่ย่อท้อ ต่อเมื่อสงครามสิ้นสุดลงเนื่องจากประชากรในกรุงเทพฯเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว คณะกรรมการบริหาร มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ดำริให้ย้ายโรงพยาบาลจากบริเวณหลังวัดเทพศิรินทราวาส มายังสถานที่ตั้งปัจจุบัน โดยหันหน้าออกทางถนนกรุงเกษมและเริ่มต้นโครงการก่อสร้างอาคารถาวรและทันสมัยสมบูรณ์แบบ ขึ้น เพื่อรองรับการบริการรักษาพยาบาลครอบคลุมทุกสาขาโรค โดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ ศาสนา และฐานะ อาคาร 22 ชั้นจึงได้กำเนิดขึ้นในปี พ.ศ.2513 ด้วยความร่วมมือและแรงใจของผู้มีจิต ศรัทธาบริจาคทรัพย์สมทบทุนก่อสร้างและจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์อย่างไม่ขาดสาย การก่อสร้างเสร็จสิ้นลงในปี พ.ศ.2521 และเปิดบริการในวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2521 เป็นต้นมาและเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ.2522 นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้น เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชพร้อมด้วยสมเด็จพระเจ้าลูกเธอเจ้าฟ้าจุฬาภรณวลัยลักษณ์ฯ ได้เสด็จพระราช ดำเนินทรงประกอบพิธีเปิดอาคาร 22 ชั้นโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างเป็นทางการ

ปัจจุบัน โรงพยาบาลหัวเฉียว เติบโตก้าวหน้าขึ้นเป็นโรงพยาบาลทั่วไป (General Hospital) ให้บริการทุกสาขาการแพทย์และมุ่งมั่นที่จะดำเนินตามรอยปณิธานของหลวงปู่ไต้ฮง พัฒนาคุณภาพสู่มาตรฐานการรับรอง HA : ( HOSPITAL ACCREDITATION )

### นโยบายของโรงพยาบาลหัวเฉียว

นโยบายหลักของโรงพยาบาล มีดังนี้คือ

1. เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการรักษาทุกสาขาการแพทย์
2. เคารพในสิทธิมนุษยชน และให้บริการโดยไม่เลือก เชื้อชาติ ชนชั้นและศาสนา
3. ให้บริการโดยไม่หวังกำไรและเป็นสาธารณกุศล
4. รักษาผลประโยชน์และไม่ผลักภาระให้กับผู้ใช้บริการ
5. ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

วิสัยทัศน์ ห่วงใยทั่วไกล มั่นใจมาตรฐาน ประทับใจบริการ โรงพยาบาลเพื่อสังคม

พันธกิจ รักษาพยาบาลด้วยคุณธรรมอย่างมีคุณภาพ พร้อมพัฒนามาตรฐานเพื่อความพอใจของผู้มาใช้บริการและประโยชน์สุขของสังคม

คำขวัญ สร้างสรรค์ ทันสมัย รับผิดชอบต่อสังคม

## 7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณิ บุญช่วยเหลือ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานทั่วไปมีความรู้ ความเข้าใจต่อมาตรฐาน JCIA โดยรวมอยู่ระดับมาก มีทัศนคติโดยรวมต่อมาตรฐาน JCIA อยู่ระดับดี มีระดับการยอมรับโดยรวมต่อมาตรฐาน JCIA มีระดับการยอมรับสูง และการยอมรับรายด้าน มีระดับการยอมรับสูงทุกด้าน พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานและตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐาน JCIA ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ อายุ และอายุการทำงาน ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน JCIA โดยรวมไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน JCIA โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการยอมรับโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีค่าเฉลี่ยคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับโดยรวมต่อมาตรฐาน JCIA อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์กันในระดับสูง และทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับด้านการรับรู้ การยอมรับด้านการประเมินผล การยอมรับด้านการทดลองปฏิบัติ การยอมรับด้านการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน JCIA

อรรวรรณ สุวรรณประสพ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง ด้านการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรื่องมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน ยอมรับว่าการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงานช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดจากการทำงานลดน้อยลง และทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ใน

ระดับปานกลาง ด้านทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับดี ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่ได้รับ ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีพอสมควร ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเพิ่มขึ้น การใช้เวลาในการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายสมควร และการขาดงานลดลง เมื่อปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

วิภาวี ลีเมเนตร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมนั้นอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กับทัศนคติในการทำงานในด้านสถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สุชาติ ตริพัฒนาสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปลิมโอสีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกัน ทัศนคติของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในทางเดียวกัน

อังคณา ไมตรีสรสณฑ์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ ( ประเทศไทย ) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบ และ

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดนัย เจตะวัฒนะ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในกลุ่ม 25-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ โดยส่วนใหญ่เป็นผู้มีประสบการณ์มากกว่า 3-5 ปี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับมาก ในด้านการวัดระดับบรรยากาศในองค์กร การสื่อสารในองค์กร ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับดีและมีการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศและตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 บรรยากาศในองค์กรและการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะคิดของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้น เป็นการศึกษาใน ด้านความรู้ ทักษะคิด การยอมรับมาตรฐาน พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรภายใต้การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลบุคลากรในด้านความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม และทัศนคติของบุคลากรที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ วางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัย ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(Hospital Accreditation) ของ บุคลากร โรงพยาบาลหัวเฉียว โดยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ซึ่งมีจำนวนบุคลากร รวมทั้งสิ้น 1,287 คน (ณ เดือนธันวาคม 2546)

#### กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับผู้บังคับบัญชา โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) กำหนดขนาดตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดีบริสุทธิ์. 2543 : 88) ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 305 คน และบวกเพิ่ม 5% หรือเท่ากับ 15 คน เพื่อในกรณีที่แบบสอบถามไม่สมบูรณ์ รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 320 คน

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{1,287}{1 + 1,287(0.05)^2}$$
$$n = 305$$

เมื่อ  $n$  = จำนวนตัวอย่าง  
 $N$  = จำนวนประชากรที่ศึกษา  
 $e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

โดยมีขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) นำจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณทั้งหมด 320 คน โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามระดับการปฏิบัติงาน

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละสายงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละสายงาน} \times 320}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| หน่วยงาน                      | ประชากร | ตัวอย่าง |
|-------------------------------|---------|----------|
| 1. บุคลากรระดับปฏิบัติการ     | 1,127   | 280      |
| 2. บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา | 160     | 40       |
| รวมพนักงานทั้งหมด             | 1,287   | 320      |

ที่มา : ข้อมูล ณ 1 ธันวาคม 2546 แผนกบุคคล โรงพยาบาลหัวเฉียว

ขั้นตอนที่ 2. การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามให้ฝ่ายฝึกอบรม แจกพนักงานตามความสะดวก ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :HA (Hospital Accreditation) โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

- 1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 2 กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3 ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และตำแหน่งงาน เป็นแบบให้ตรวจรายการ (Check list)

- ข้อที่ 1 : เพศ                      ระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)  
 ข้อที่ 2 : อายุ                      ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)  
 ข้อที่ 3 : สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)  
 ข้อที่ 4 : ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)  
 ข้อที่ 5 : อายุการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)  
 ข้อที่ 6 : ตำแหน่งงาน            ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อมาตรฐาน HA จำนวน 20 ข้อโดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เป็นคำถามให้ เลือกตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ คำตอบ “ใช่” ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ “ไม่ใช่” ให้คะแนน 0 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จะเลือกเอาเฉพาะข้อที่ตอบได้ถูกต้องมาทำเป็น Scale โดยมีเกณฑ์ในการ พิจารณาดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 14 – 20 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 7 – 13 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 0 – 6 หมายถึง บุคลากรมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐาน HA โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถ เลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ ดังนี้

| ระดับการมีส่วนร่วม | ระดับคะแนน |
|--------------------|------------|
| มากที่สุด          | 5          |
| มาก                | 4          |
| ปานกลาง            | 3          |
| น้อย               | 2          |
| น้อยที่สุด         | 1          |

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้วจะให้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ของลิตดาวัลย์ (ลิตดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27) หาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น จะได้ช่วงกว้าง ระดับละ 0.8

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = .8 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนการมีส่วนร่วม ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง การมีส่วนร่วมมากที่สุด  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง การมีส่วนร่วมมาก  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง การมีส่วนร่วมปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง การมีส่วนร่วมน้อย  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง การมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามความคิดเห็น ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

| ระดับทัศนคติ         | คะแนนข้อความเชิงบวก | คะแนนข้อความเชิงลบ |
|----------------------|---------------------|--------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง    | 5                   | 1                  |
| เห็นด้วย             | 4                   | 2                  |
| เฉย ๆ                | 3                   | 3                  |
| ไม่เห็นด้วย          | 2                   | 4                  |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1                   | 5                  |

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งระดับทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาส่วนกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพิสัย (ลิตดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27) การหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ทัศนคติระดับดีมาก  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ทัศนคติระดับดี  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ทัศนคติระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ทัศนคติระดับไม่ดี  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ทัศนคติระดับไม่ดีมาก

**ตอนที่ 5** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1

การแบ่งค่าใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ยพิสัย (ลิตดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27) โดยใช้สูตรดังนี้



ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี  
 ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

**ตอนที่ 6** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

### การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเครื่องมือไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์และครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) เพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้มีความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยใช้วิธีหาค่า ครอนบักอัลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546: 161) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งจากการทดสอบค่าอัลฟาที่ได้เท่ากับ .9359

$$\text{cronbach's alpha} = \frac{k \cdot \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \cdot \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

โดยที่ k = จำนวนคำถาม

covariance = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

variance = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

1.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรโรงพยาบาลหัวใจ

1.2 นำแบบสอบถามจำนวน 320 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ไปมอบให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ โดยผ่านทางแผนกฝึกอบรม และเก็บรวมส่งคืนผู้วิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจาก หนังสือ วารสารวิชาการ และผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยของผู้วิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

## การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) จะจัดเป็นกลุ่มแล้วจึงนับคะแนนลงรหัส แล้วบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows

3. ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Sciences) Version 11.5

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1-2 โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และอธิบายความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3-5 โดยใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

5.1 ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

5.2 ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลดังนี้

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

##### 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

##### 1.2 สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{x}$ ) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ  $\bar{x}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย  
 $\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.3 สูตรความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 66)

$$SD = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง  
 $(\sum x)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
 $\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

## 2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples t-test)(บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 213-218) กรณีทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ใช้สูตรดังนี้

$$\text{สูตร} \quad t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

|       |                  |     |                                     |
|-------|------------------|-----|-------------------------------------|
| เมื่อ | $t$              | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์           |
|       | $\overline{X}_1$ | แทน | ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1         |
|       | $\overline{X}_2$ | แทน | ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2         |
|       | $S_1^2$          | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 |
|       | $S_2^2$          | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2 |
|       | $n_1$            | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1              |
|       | $n_2$            | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2              |

2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266-268) ใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|           |     |                                                           |
|-----------|-----|-----------------------------------------------------------|
| $F$       | แทน | ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F   |
| $MS_b$    | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                       |
| $MS_w$    | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม                         |
| $MS_b$    | =   | $SS_b / (k - 1)$                                          |
| $MS_w$    | =   | $SS_w / (n - k)$                                          |
| $SS_b$    | แทน | ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม                              |
| $SS_w$    | แทน | ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม                                |
| $k$       | แทน | จำนวนกลุ่ม                                                |
| $n$       | แทน | จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง                                    |
| $(k - 1)$ | แทน | Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม ( $df_b$ ) |
| $(n - k)$ | แทน | Degrees of Freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม ( $df_w$ )   |

เมื่อคำนวณค่าต่าง ๆ แล้ว นำค่าที่คำนวณได้นี้บรรจุลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปแบบดังนี้

| แหล่งของการแปรผัน | ผลรวมกำลังสอง<br>SS | Df    | ค่าประมาณของความแปรปรวน<br>MS | F            |
|-------------------|---------------------|-------|-------------------------------|--------------|
| ระหว่างกลุ่ม      | $SS_b$              | $k-1$ | $MS_b$                        | $MS_b$ _____ |
| ภายในกลุ่ม        | $SS_w$              | $n-k$ | $MS_w$                        | $MS_w$       |
| ทั้งหมด           | $SS_T$              | $n-1$ |                               |              |

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กล้วยา วาณิชย์ปัญญา. 2544 : 161)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ  $LSD$  แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

$MSE$  แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

$k$  แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

$n$  แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

### 2.3 สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72) โดยใช้สูตร

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ  $r_{xy}$  แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$  แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$  แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่

$n$  แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $0 \leq r \leq 1$  ดังนี้

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลด
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หมายถึง  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า  $r$  เท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 316) มีดังนี้

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

## สรุปสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีเพศ และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุการทำงาน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

**สมมติฐานที่ 2** ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีผลต่อทัศนคติของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

**สมมติฐานที่ 3** การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

**สมมติฐานที่ 4** ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยได้แบ่งผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปรผลตามลำดับดังนี้

|                 |     |                                                            |
|-----------------|-----|------------------------------------------------------------|
| n               | แทน | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด                                       |
| $\bar{X}$       | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)                                      |
| S.D.            | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                   |
| t               | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-Distribution                       |
| F               | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-Distribution                       |
| MS <sub>b</sub> | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม                        |
| MS <sub>w</sub> | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม                          |
| SS <sub>b</sub> | แทน | ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม                               |
| SS <sub>w</sub> | แทน | ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม                                 |
| LSD             | แทน | ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มประชากรกลุ่ม i และ j |
| r <sub>xy</sub> | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                                     |
| *               | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05                         |
| **              | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01                         |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้แบ่งผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว
- ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว
- ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว
- ตอนที่ 4 ทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว
- ตอนที่ 5 พฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว
- ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

ผลการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว สามารถสรุปลักษณะข้อมูล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงานปัจจุบัน ได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|
| เพศ                                              |           |        |
| ชาย                                              | 72        | 22.5   |
| หญิง                                             | 248       | 77.5   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| อายุ                                             |           |        |
| ระหว่าง 18-28 ปี                                 | 89        | 27.8   |
| ระหว่าง 29-39 ปี                                 | 127       | 39.7   |
| ระหว่าง 40-50 ปี                                 | 85        | 26.6   |
| ระหว่าง 51-60 ปี                                 | 19        | 5.9    |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| สถานภาพสมรส                                      |           |        |
| โสด                                              | 173       | 54.1   |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน                                 | 114       | 35.6   |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่                        | 33        | 10.3   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| การศึกษา                                         |           |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                 | 141       | 44.1   |
| ปริญญาตรี                                        | 163       | 50.9   |
| สูงกว่าปริญญาตรี                                 | 16        | 5.0    |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|
| อายุการทำงาน                                     |           |        |
| น้อยกว่า 1 ปี                                    | 40        | 12.5   |
| 1-5 ปี                                           | 58        | 18.1   |
| 6-10 ปี                                          | 94        | 29.4   |
| 11-15 ปี                                         | 60        | 18.8   |
| 16-20 ปี                                         | 18        | 5.6    |
| 21-25 ปี                                         | 24        | 7.5    |
| 25 ปีขึ้นไป                                      | 26        | 8.1    |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| ระดับตำแหน่งงาน                                  |           |        |
| ระดับผู้ได้บังคับบัญชา                           | 280       | 87.5   |
| ระดับผู้บังคับบัญชา                              | 40        | 12.5   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 320 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

#### เพศ

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 100 บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5

#### อายุ

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี ช่วงอายุ 29-39 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือช่วงอายุ 18-28 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และช่วงอายุ 40-45 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 และ ช่วงอายุ 51-60 ปี ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

#### สถานภาพสมรส

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 35.6 และสถานภาพหม้าย หย่า แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

### การศึกษา

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 และสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุดคือ 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

### อายุการทำงาน

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถามมีอายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือช่วง 11-15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และช่วง 1-5 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 อายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 ช่วงอายุการทำงาน 21-25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และช่วงอายุ 16-20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6

### ตำแหน่งงาน

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวที่ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานระดับผู้ได้บังคับบัญชา จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 เป็นระดับผู้บังคับบัญชา จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|
| อายุ                                             |           |        |
| ระหว่าง 18-28 ปี                                 | 89        | 27.8   |
| ระหว่าง 29-39 ปี                                 | 127       | 39.7   |
| 40 ปีขึ้นไป                                      | 104       | 32.5   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| สถานภาพสมรส                                      |           |        |
| โสด                                              | 173       | 54.1   |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน                                 | 147       | 45.9   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |
| การศึกษา                                         |           |        |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี                                 | 141       | 44.1   |
| ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป                           | 179       | 55.9   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |

ตาราง 3 (ต่อ)

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------------------------|-----------|--------|
| อายุการทำงาน                                     |           |        |
| น้อยกว่า 1 ปี                                    | 40        | 12.5   |
| 1-5 ปี                                           | 58        | 18.1   |
| 6-10 ปี                                          | 94        | 29.4   |
| 11-15 ปี                                         | 60        | 18.8   |
| ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป                              | 68        | 21.2   |
| รวม                                              | 320       | 100.0  |

เนื่องจากมีข้อมูลช่วงอายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่ ดังนี้คือ

#### อายุ

เนื่องจากมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 40-50 ปี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 29-39 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาคือ อายุ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 และอายุ 18-28 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8

#### สถานภาพสมรส

เนื่องจากมีช่วงสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือสถานภาพสมรสและอยู่ด้วยกัน จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9

#### การศึกษา

เนื่องจากช่วงการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงมีการปรับช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 55.9 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1

### อายุการทำงาน

เนื่องจากช่วงอายุการทำงาน 16-20 ปี 21-25 ปี และ 26 ปีขึ้นไป มีข้อมูลในแต่ละช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงมีการปรับช่วงข้อมูลใหม่เป็น อายุการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่ตอบแบบสอบถามใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ อายุการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 อายุการทำงาน 1-5 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 และน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 40 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5

## ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

| ความรู้ความเข้าใจ                                                                                                                                                          | ตอบใช่ |        | ตอบไม่ใช่ |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|
|                                                                                                                                                                            | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ |
| 1.มาตรฐาน HA คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ | 317    | 99.1   | 3         | 0.9    |
| 2.มาตรฐาน HA เป็นการรับรองที่เฉพาะเจาะจงสำหรับโรงพยาบาลเท่านั้น                                                                                                            | 252    | 78.8   | 68        | 21.2   |
| 3.โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจและดูแลด้วยความเคารพในสิทธิผู้ป่วย                                                   | 269    | 84.1   | 51        | 15.9   |
| 4.สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นผู้ให้การรับรองมาตรฐาน HA                                                                                                        | 295    | 92.2   | 25        | 7.8    |
| 5.โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพทางด้านการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่อง                                                                     | 281    | 87.8   | 39        | 12.2   |
| 6.ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA คือ ฝ่ายบริหารงานคุณภาพและบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลเท่านั้น                                                                            | 22     | 6.9    | 298       | 93.1   |
| 7.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA จะมีการจัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน                                                   | 295    | 92.2   | 25        | 7.8    |
| 8.มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข                                                                                          | 218    | 68.1   | 102       | 31.9   |
| 9.มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจต่างๆ                                                                                                              | 274    | 85.6   | 46        | 14.4   |
| 10.โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจ                                      | 299    | 93.4   | 21        | 6.6    |
| 11.การรับรองมาตรฐาน HA ในรอบแรกจะรับรอง 2 ปี ส่วนในรอบต่อ ๆ ไปจะรับรอง 3 ปี                                                                                                | 215    | 67.2   | 105       | 32.8   |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ความรู้ความเข้าใจ                                                                                                                                                    | ตอบใช่ |        | ตอบไม่ใช่ |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-----------|--------|
|                                                                                                                                                                      | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน     | ร้อยละ |
| 12.โรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐาน HA จะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ              | 296    | 92.5   | 24        | 7.5    |
| 13.เมื่อโรงพยาบาลได้รับการรับรอง มาตรฐาน HA แล้วถือว่าโรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA อีกต่อไป                             | 278    | 86.9   | 42        | 13.1   |
| 14.ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะมาตรวจโรงพยาบาลทุกๆ ปี                                                                            | 227    | 70.9   | 93        | 29.1   |
| 15.กระบวนการเยี่ยมสำรวจของมาตรฐาน HA มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ เยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินความพร้อม (Preparation) และ การเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรอง (Accreditation Survey)         | 288    | 90.0   | 32        | 10.0   |
| 16.เป้าหมายของมาตรฐาน HA คือการกระตุ้นให้โรงพยาบาล มีการพัฒนาระบบงานการดูแลผู้ป่วยและระบบงานทั่วไป                                                                   | 298    | 93.1   | 22        | 6.9    |
| 17.การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA คือการตรวจสอบระบบงานและสิ่งที่ปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งจะทำโดยโรงพยาบาลและโดยผู้ประเมินภายนอก              | 270    | 84.4   | 50        | 15.6   |
| 18.ผู้เยี่ยมสำรวจจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจะตรวจสอบดูความก้าวหน้าในการพัฒนา และสื่อสารจากแบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาล                      | 285    | 89.1   | 35        | 10.9   |
| 19.มาตรฐาน HA มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและ ความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ (evidence based) เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยและพัฒนาคุณภาพ | 274    | 85.6   | 46        | 14.4   |
| 20.หัวใจสำคัญที่สุดของ HA คือการประเมินตนเอง                                                                                                                         | 258    | 80.6   | 62        | 19.4   |
| ระดับความรู้ความเข้าใจ                                                                                                                                               |        |        |           | 16.49  |

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จำนวน 320 คน จำแนกได้ดังนี้

1. มาตรฐาน HA คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพการประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 99.1

และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9

2. มาตรฐาน HA เป็นการรับรองที่เฉพาะเจาะจงสำหรับโรงพยาบาลเท่านั้นพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2

3. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจและดูแลด้วยความเคารพในสิทธิผู้ป่วยพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

4. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นผู้ให้การรับรองมาตรฐาน HA พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

5. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพทางด้านการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียวเท่านั้นพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 87.8 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

6. ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA คือ ฝ่ายบริหารงานคุณภาพและบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลเท่านั้นพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1

7. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA จะมีการจัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานเป็น ลายลักษณ์อักษร เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

8. มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวง สาธารณสุข พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 68.1 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31.9

9. มาตรฐาน HAเป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจต่างๆ พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

10. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6



11. การรับรองมาตรฐาน HA ในรอบแรกจะรับรอง 2 ปี ส่วนในรอบต่อ ๆ ไปจะรับรอง 3 ปีพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 67.2 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8

12. โรงพยาบาลที่ได้รับรองมาตรฐาน HA จะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

13. เมื่อโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน HA แล้ว ถือว่าโรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA อีกต่อไป พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 86.9 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1

14. ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะมาตรวจโรงพยาบาล ทุกๆ ปี พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 70.9 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1

15. กระบวนการเยี่ยมสำรวจของมาตรฐาน HA มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ เยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินความพร้อม (Preparation) และการเยี่ยมสำรวจเพื่อรอง (Accreditation Survey) พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10

16. เป้าหมายของมาตรฐาน HA คือการกระตุ้นให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบงานการดูแลผู้ป่วยและระบบงานทั่วไป พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 93.1 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

17. การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA คือการตรวจสอบระบบงานและ สิ่งที่ปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งจะทำโดยโรงพยาบาลและโดยผู้ประเมินภายนอกพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

18. ผู้เยี่ยมสำรวจจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจะตรวจสอบดูความก้าวหน้าในการพัฒนาและสื่อสารจากแบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาลพบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 285 คน คิดเป็นร้อยละ 89.1 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9

19. มาตรฐาน HA มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ (evidence based) เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยและพัฒนาคุณภาพ พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4

20.หัวใจสำคัญที่สุดของ HA คือการประเมินตนเอง พบว่าบุคลากรเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง ต้อง มีจำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 80.6 และบุคลากรเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล พบว่าบุคลากรมีระดับคะแนนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล 16.49

จากข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า มีคะแนนรวมความรู้ระหว่าง 1-20 คะแนน ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนี้

บุคลากรตอบถูก 14 – 20 ข้อ แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระดับมาก

บุคลากรตอบถูก 7 – 13 ข้อ แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระดับปานกลาง

บุคลากรตอบถูก 0 – 6 ข้อ แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระดับน้อย

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

| ความรู้ความเข้าใจ                                                                                 | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------|
| 1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระดับมาก (14 – 20 คะแนน)     | 250       | 78.1   |
| 2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระดับปานกลาง ( 7 - 13 คะแนน) | 70        | 21.9   |
| รวม                                                                                               | 320       | 100.0  |

จากตาราง 5 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าบุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับมาก มีจำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 บุคลากรมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในระดับปานกลาง มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในระดับน้อยเลย

### ตอนที่ 3 การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว

การวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐานพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปรากฏผลดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการมีส่วนร่วมในการทำงานตาม  
มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว

| การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA<br>ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียว                                            | $\bar{x}$ | S.D | ระดับการมี<br>ส่วนร่วม |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----|------------------------|
| 1.ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานใน<br>หน่วยงานของท่านให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA            | 3.61      | .81 | มาก                    |
| 2.ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง<br>ในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐาน HA | 3.28      | .90 | ปานกลาง                |
| 3.ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงาน<br>ตามมาตรฐาน HA                                    | 3.45      | .75 | มาก                    |
| 4.ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA<br>ภายในโรงพยาบาล                                       | 3.28      | .86 | ปานกลาง                |
| 5.การที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เสียเวลา<br>การทำงานประจำที่รับ ผิดชอบ                         | 2.99      | .88 | ปานกลาง                |
| 6.สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน                                                                     | 3.39      | .67 | ปานกลาง                |
| รวม                                                                                                            | 3.33      | .59 | ปานกลาง                |

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA โดยรวมอยู่ในระดับ  
ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า

ข้อที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วม  
ในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA ค่าเฉลี่ยเท่ากับ  
3.61 และการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ค่าเฉลี่ยเท่า  
กับ 3.45 ข้อที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สมาชิกใน  
กลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 การมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่าง  
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐาน HA และสมาชิกในกลุ่มยอมรับ  
ฟังความคิดเห็นของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ ส่วนสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิด  
เห็นของท่านนั้นบุคลากรของโรงพยาบาลหัวเจียว มีส่วนร่วมน้อยที่สุด แต่ก็ยังอยู่ในระดับปานกลาง  
ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99

**ตอนที่ 4** ทศนคติที่มีการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

การวิเคราะห์ข้อมูลทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้  
ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับทศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

| ทัศนคติที่มีการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว                                 | ระดับทัศนคติที่มีการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA |                |               |                |                   | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับทัศนคติ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|-------------------|-----------|------|--------------|
|                                                                                                       | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง                           | ไม่เห็นด้วย    | เฉยๆ          | เห็นด้วย       | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |           |      |              |
|                                                                                                       |                                                |                |               |                |                   |           |      |              |
| 1.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย      | 0<br>(0%)                                      | 26<br>(8.1%)   | 29<br>(9.1%)  | 241<br>(75.3%) | 24<br>(7.5%)      | 3.82      | .68  | ดี           |
| 2.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | 0<br>(0%)                                      | 4<br>(1.3%)    | 28<br>(8.8%)  | 235<br>(73.4%) | 53<br>(16.6%)     | 4.05      | .55  | ดี           |
| 3.คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                         | 0<br>(0%)                                      | 0<br>(0%)      | 29<br>(9.1%)  | 206<br>(64.4%) | 85<br>(26.6%)     | 4.18      | .57  | ดี           |
| 4.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                          | 0<br>(0%)                                      | 10<br>(3.1%)   | 22<br>(6.9%)  | 210<br>(65.6%) | 78<br>(24.4%)     | 4.11      | .65  | ดี           |
| 5.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว                         | 7<br>(2.2%)                                    | 49<br>(15.3%)  | 68<br>(21.3%) | 169<br>(52.8%) | 27<br>(8.4%)      | 3.55      | .92  | ดี           |
| 6.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | 23<br>(7.2%)                                   | 122<br>(38.1%) | 53<br>(16.6%) | 102<br>(31.9%) | 20<br>(6.3%)      | 2.92      | 1.11 | ปานกลาง      |

ตาราง 7 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีการปฏิบัติงาน<br>ภายใต้มาตรฐาน HA ของ<br>บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว                                     | ระดับทัศนคติที่มีการปฏิบัติงาน<br>ภายใต้มาตรฐาน HA |               |               |                |                       | $\bar{X}$ | S.D  | ระดับ   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|-----------------------|-----------|------|---------|
|                                                                                                                   | ไม่เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง                           | ไม่เห็นด้วย   | เฉยๆ          | เห็นด้วย       | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง |           |      |         |
|                                                                                                                   |                                                    |               |               |                |                       |           |      |         |
| 7.การปฏิบัติงานตาม<br>มาตรฐาน HA ทำให้ผู้<br>ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจ<br>ในการบริการที่มี<br>คุณภาพ               | 0<br>(0%)                                          | 0<br>(0%)     | 7<br>(22%)    | 190<br>(59.4%) | 123<br>(38.4%)        | 4.36      | .53  | ดี      |
| 8.การปฏิบัติตามมาตรฐาน<br>HA สามารถแก้ไข<br>ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ<br>ทำงานได้อย่างรวดเร็ว                        | 0<br>(0%)                                          | 4<br>(1.3%)   | 19<br>(5.9%)  | 235<br>(73.4%) | 62<br>(19.4%)         | 4.11      | .54  | ดี      |
| 9.การปฏิบัติตามมาตรฐาน<br>HA ทำให้ช่วยป้องกัน<br>ความผิดพลาดที่อาจ<br>เกิดขึ้นจากการสื่อสาร<br>ในการปฏิบัติงานได้ | 0<br>(0%)                                          | 7<br>(2.2%)   | 16<br>(5.0%)  | 225<br>(70.3%) | 72<br>(22.5%)         | 4.13      | .59  | ดี      |
| 10.การปฏิบัติตามมาตรฐาน<br>HA ไม่ทำให้เกิด<br>ความเบื่อหน่ายเมื่อ<br>ต้องปฏิบัติงานตามขั้น<br>ตอนที่กำหนดไว้      | 10<br>(3.1%)                                       | 62<br>(19.4%) | 83<br>(25.9%) | 130<br>(40.6%) | 35<br>(10.9%)         | 3.37      | 1.02 | ปานกลาง |
| รวม                                                                                                               |                                                    |               |               |                |                       | 3.86      | .46  | ดี      |

( ) เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกลับค่าของคำตอบเป็นเชิงบวกเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ในระดับดี ได้แก่ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วยและลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 สูงที่สุด รองลงมาคือ คู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม มีระดับทัศนคติที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 อันดับที่ 3. คือการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ มีระดับทัศนคติที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 อันดับที่ 4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น และการปฏิบัติ

ตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีระดับ ทักษะที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เท่ากันทั้ง 2 ข้อ อันดับที่ 5. คือการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีระดับทักษะที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 อันดับที่ 6. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย มีระดับทักษะที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อันดับที่ 7. คือ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ยุ่งยาก ทำให้งานรวดเร็ว มีระดับ ทักษะที่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ข้อที่บุคลากรมีทักษะที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HAในระดับปานกลาง ได้แก่ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีระดับทักษะปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานHAทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ซึ่งต่ำที่สุดในระดับทักษะดีทั้งหมด ตามลำดับ

### ตอนที่ 5 พฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

ในส่วนนี้ผู้วิจัยจะนำเสนอ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ในองค์กรของบุคลากร<br>โรงพยาบาลหัวเฉียว            | ระดับพฤติกรรมการทำงานในองค์กร |                   |                |                |                | $\bar{X}$ | S.D      | ระดับ   |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------|----------------|----------------|----------------|-----------|----------|---------|
|                                                                        | ไม่ดี<br>ขึ้น                 | ไม่ดี<br>เล็กน้อย | ปาน<br>กลาง    | ดีเล็กน้อย     | ดี<br>ขึ้น     |           |          |         |
|                                                                        | (1)                           | (2)               | (3)            | (4)            | (5)            |           |          |         |
| 1.การทำงานของท่านภายใต้<br>มาตรฐานHAที่องค์กร<br>นำมาประยุกต์ใช้       | 7<br>(22%)                    | 30<br>(9.4%)      | 78<br>(24.4%)  | 172<br>(53.8%) | 33<br>(10.3%)  | 3.61      | .88      | ดี      |
| 2.ผลจากการปฏิบัติงานภายใต้<br>มาตรฐาน HA ที่องค์กร<br>นำมาประยุกต์ใช้  | 7<br>(22%)                    | 21<br>(6.6%)      | 93<br>(29.1%)  | 177<br>(55.3%) | 22<br>(6.9%)   | 3.58      | .80      | ดี      |
| 3.ท่านใช้เวลาในการทำงาน<br>ตามมาตรฐาน HA เพื่อ<br>ให้ได้งานตามเป้าหมาย | 19<br>(5.9%)                  | 51<br>(15.9%)     | 140<br>(43.8%) | 96<br>(30.0%)  | 14<br>(4.4%)   | 3.11      | .93      | ปานกลาง |
| 4.การขาดงานของท่าน                                                     | 4<br>(1.3%)                   | 23<br>(7.2%)      | 54<br>(16.9%)  | 71<br>(22.2%)  | 168<br>(52.5%) | 4.18      | 1.0<br>3 | ดี      |
| 5.ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่                      | 6<br>(1.9%)                   | 12<br>(3.8%)      | 66<br>(20.6%)  | 115<br>(35.9%) | 121<br>(37.8%) | 4.04      | .95      | ดี      |
| รวม                                                                    |                               |                   |                |                |                | 3.70      | .63      | ดี      |

จากตาราง 8 แสดงว่าพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรอยู่ในระดับดี ได้แก่ ข้อ4.การขาดงานของลดลง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.18 รองลงมา คือข้อ5.การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 อันดับที่ 3.คือ ข้อ 1. การทำงานของท่านภายใต้มาตรฐาน HA ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อันดับที่ 4 คือข้อ 2.ผลจากการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งจากอันดับที่ 1-4 นั้นมีระดับพฤติกรรมการทำงานในองค์กรที่ดีทั้ง 4 ข้อ ยกเว้นข้อ 3.การใช้เวลาในการทำงานตามมาตรฐาน HA เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางเพียงข้อเดียว

## ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่า t-test, ONE-WAY ANOVA และ PEARSON PRODUCT MOMENT CORRELATION เพื่อทดสอบสมมติฐานของการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง งานแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

- ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ และ อายุการทำงาน ที่แตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ONE-WAY ANOVA

**เพศ** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน



ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA  
จำแนกตามเพศ

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                           | ชาย ( n = 72) |       |         | หญิง ( n = 248) |      |         | t      | p    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-----------------|------|---------|--------|------|
|                                                                                                        | $\bar{x}$     | S.D.  | ระดับ   | $\bar{x}$       | S.D. | ระดับ   |        |      |
|                                                                                                        |               |       | ทัศนคติ |                 |      | ทัศนคติ |        |      |
| 1. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | 3.94          | .407  | ดี      | 3.78            | .735 | ดี      | .152   | .409 |
| 2. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | 4.02          | .627  | ดี      | 4.06            | .525 | ดี      | .136   | .366 |
| 3. คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                         | 4.13          | .612  | ดี      | 4.18            | .560 | ดี      | -1.125 | .327 |
| 4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                          | 4.05          | .767  | ดี      | 4.12            | .616 | ดี      | .663   | .268 |
| 5. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว                         | 2.47          | 1.047 | ไม่ดี   | 2.5             | .890 | ไม่ดี   | -1.580 | .248 |
| 6. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | 2.98          | 1.027 | ปานกลาง | 3.10            | 1.13 | ปานกลาง | .248   | .300 |
| 7. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                   | 4.38          | .545  | ดีมาก   | 4.35            | .519 | ดีมาก   | .990   | .239 |

ตาราง 9 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                        | ชาย ( n = 72) |       |         | หญิง ( n = 248) |       |         | t     | p    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|---------|-----------------|-------|---------|-------|------|
|                                                                                                     | $\bar{X}$     | S.D.  | ระดับ   | $\bar{X}$       | S.D.  | ระดับ   |       |      |
|                                                                                                     |               |       | ทัศนคติ |                 |       | ทัศนคติ |       |      |
| 8. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                    | 4.00          | .530  | ดี      | 4.14            | .540  | ดี      | .131  | .248 |
| 9. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ | 3.98          | .721  | ดี      | 4.17            | .538  | ดี      | .900  | .251 |
| 10. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เกิดความเบี่ยงเบนเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้       | 2.45          | 1.033 | ไม่ดี   | 2.68            | 1.005 | ปานกลาง | .890  | .808 |
| รวม                                                                                                 | 3.86          | .531  | ดี      | 3.85            | .432  | ดี      | -.152 | .879 |

จากตาราง 9 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .879 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวมีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 ทุกข้อ นั่นคือยอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป เป็นอิสระกัน (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                           | แหล่งความแปรปรวน                  | df              | SS                           | MS             | F       | p    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|----------------|---------|------|
| 1. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ     | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 2.133<br>144.714<br>146.847  | 1.067<br>.457  | 2.337   | .098 |
| 2. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 1.595<br>94.502<br>96.097    | .797<br>.298   | 2.675   | .070 |
| 3. คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                         | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 5.295<br>98.905<br>104.200   | 2.648<br>.312  | 8.486** | .000 |
| 4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                          | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 4.262<br>131.688<br>135.950  | 2.131<br>.415  | 5.130** | .006 |
| 5. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว                         | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 8.639<br>265.361<br>274.000  | 4.320<br>.837  | 5.160** | .006 |
| 6. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 15.397<br>378.490<br>393.887 | 7.699<br>1.194 | 6.448** | .002 |
| 7. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                 | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | .223<br>87.727<br>87.950     | .112<br>.277   | .403    | .669 |

ตาราง 10 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                        | แหล่งความแปรปรวน                  | df              | SS                           | MS            | F       | p    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|---------------|---------|------|
| 8. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                     | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | .776<br>92.396<br>93.172     | .388<br>.291  | 1.331   | .266 |
| 9. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 4.072<br>106.415<br>110.488  | 2.036<br>.336 | 6.065** | .003 |
| 10. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้      | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 2<br>317<br>319 | 11.796<br>316.692<br>328.487 | 5.898<br>.999 | 5.903** | .003 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุส่วนใหญ่ มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่า ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ ข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .098 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .070 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .669 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่

มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกคำ มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกคำ มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .669 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกคำ มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุ ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .266 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกคำ มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี | 40 ปีขึ้นไป      |
|------------------|------------------|------------------|------------------|
| $\bar{x}$        | 4.281            | 4.252            | 3.990            |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 4.281            | .028<br>(.708)   | .290**<br>(.000) |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 4.252            |                  | .261**<br>(.000) |
| 40 ปีขึ้นไป      | 3.990            |                  |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 11 เปรียบเทียบในเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .290

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี กับ บุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .261

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             |           | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี | 40 ปีขึ้นไป       |
|------------------|-----------|------------------|------------------|-------------------|
|                  | $\bar{x}$ | 4.146            | 4.220            | 3.951             |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 4.146     |                  | .0744<br>(.404)  | .1941*<br>(.038)  |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 4.220     |                  |                  | .2685**<br>(.002) |
| 40 ปีขึ้นไป      | 3.951     |                  |                  |                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 12 การเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .1941

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2685

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี  | 40 ปีขึ้นไป       |
|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| $\bar{x}$        | 2.236            | 2.614             | 2.586             |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 2.236            | .3782**<br>(.003) | .3506**<br>(.008) |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 2.614            |                   | .0276<br>(.819)   |
| 40 ปีขึ้นไป      | 2.586            |                   |                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 13 การเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3782

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับ

บุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็วขึ้น มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3506

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี  | 40 ปีขึ้นไป       |
|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| $\bar{x}$        | 2.730            | 3.244             | 3.182             |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 2.730            | .5138**<br>(.001) | .0614<br>(.671)   |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 3.244            |                   | .4524**<br>(.004) |
| 40 ปีขึ้นไป      | 3.182            |                   |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 14 การเปรียบเทียบในเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5138

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 29-39 ปี มีทัศนคติเรื่องการทำงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4524



ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             |           | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี  | 40 ปีขึ้นไป       |
|------------------|-----------|------------------|-------------------|-------------------|
|                  | $\bar{x}$ | 4.011            | 4.267             | 4.067             |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 4.011     |                  | .2565**<br>(.002) | .2004**<br>(.009) |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 4.267     |                  |                   | .0561<br>(.503)   |
| 40 ปีขึ้นไป      | 4.067     |                  |                   |                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 15 การเปรียบเทียบเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2565

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2004

**การศึกษา** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม เป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

จำแนกตามระดับการศึกษา

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                      | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>( n = 141 ) |       |              | ปริญญาตรีขึ้นไป<br>( n = 179 ) |      |              | t     | p    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------|--------------------------------|------|--------------|-------|------|
|                                                                                                   | $\bar{X}$                       | S.D.  | ระดับทัศนคติ | $\bar{X}$                      | S.D. | ระดับทัศนคติ |       |      |
| 1.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HAเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ | 3.81                            | .650  | ดี           | 3.90                           | .733 | ปานกลาง      | .850  | .266 |
| 2.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี          | 4.09                            | .584  | ดี           | 4.01                           | .508 | ดี           | .844  | .109 |
| 3.คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                     | 4.26                            | .505  | ดีมาก        | 4.14                           | .596 | ดี           | 1.000 | .377 |
| 4.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                      | 4.17                            | .699  | ดี           | 4.29                           | .598 | ดีมาก        | .904  | .403 |
| 5.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานรวดเร็ว                    | 2.57                            | 1.057 | ไม่ดี        | 2.54                           | .819 | ไม่ดี        | .933  | .383 |

ตาราง 17 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                       | โสด ( n = 173 ) |       |              | สมรส ( n = 147 ) |       |              | t      | p    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------|--------------|------------------|-------|--------------|--------|------|
|                                                                                                    | $\bar{X}$       | S.D.  | ระดับทัศนคติ | $\bar{X}$        | S.D.  | ระดับทัศนคติ |        |      |
| 6.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | 2.90            | 1.052 | ปานกลาง      | 3.29             | 1.136 | ปานกลาง      | .899   | .091 |
| 7.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                 | 4.30            | .541  | ดีมาก        | 4.38             | .489  | ดีมาก        | .531   | .301 |
| 8.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                    | 4.09            | .640  | ดี           | 4.16             | .439  | ดี           | -.510  | .244 |
| 9.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ | 4.09            | .620  | ดี           | 4.24             | .588  | ดีมาก        | .620   | .160 |
| 10.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้         | 4.06            | .999  | ดี           | 2.61             | 1.026 | ปานกลาง      | -1.146 | .333 |
| รวม                                                                                                | 3.83            | .520  | ดี           | 3.89             | .360  | ปานกลาง      | -1.125 | 2.61 |

จากตาราง 17 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามสถานภาพสมรสโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 2.61 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า สถานภาพโสดและสมรส/อยู่ด้วยกันมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสดและสมรส/อยู่ด้วยกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามสถานภาพสมรส

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                       | โสด ( n = 173 ) |      |              | สมรส ( n = 147 ) |      |              | t    | p    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------|--------------|------------------|------|--------------|------|------|
|                                                                                                    | $\bar{X}$       | S.D. | ระดับทัศนคติ | $\bar{X}$        | S.D. | ระดับทัศนคติ |      |      |
| 1.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ | 3.83            | .567 | ดี           | 3.92             | .705 | ดี           | .574 | .261 |
| 2.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี           | 3.95            | .588 | ดี           | 4.19             | .513 | ดี           | .519 | .248 |
| 3.คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                      | 4.14            | .597 | ดี           | 4.21             | .576 | ดีมาก        | .677 | .215 |
| 4.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                       | 3.95            | .676 | ดี           | 4.27             | .599 | ดีมาก        | .411 | .330 |
| 5.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ย่งยาก ทำให้งานล่าช้า                      | 2.51            | .846 | ไม่ดี        | 2.43             | .995 | ไม่ดี        | .652 | .109 |

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบในเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ

| อายุ             | ระหว่าง 18-28 ปี | ระหว่าง 29-39 ปี  | 40 ปีขึ้นไป       |
|------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| $\bar{x}$        | 2.325            | 2.716             | 2.788             |
| ระหว่าง 18-28 ปี | 2.325            | .3907**<br>(.005) | .4626**<br>(.001) |
| ระหว่าง 29-39 ปี | 2.716            |                   | .0719<br>(.587)   |
| 40 ปีขึ้นไป      | 2.788            |                   |                   |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 16 การเปรียบเทียบเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แสดงว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 29-39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3907

บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป พบว่ามีความน่าจะเป็นเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุระหว่าง 18-28 ปี มีทัศนคติการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4626

ตาราง 18 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                          | ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>( n = 141 ) |       |              | ปริญญาตรีขึ้นไป<br>( n = 179 ) |       |              | t     | p    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|--------------|--------------------------------|-------|--------------|-------|------|
|                                                                                                       | $\bar{X}$                       | S.D.  | ระดับทัศนคติ | $\bar{X}$                      | S.D.  | ระดับทัศนคติ |       |      |
| 6.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | 3.12                            | 1.145 | ปานกลาง      | 3.11                           | 1.036 | ปานกลาง      | -.325 | .207 |
| 7.การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้ามีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                    | 4.36                            | .540  | ดีมาก        | 4.33                           | .511  | ดีมาก        | -.931 | .169 |
| 8.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                       | 4.11                            | .522  | ดี           | 4.07                           | .555  | ดี           | .884  | .431 |
| 9.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้    | 4.02                            | .608  | ดี           | 4.17                           | .554  | ดี           | .335  | .631 |
| 10.การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้         | 2.69                            | 1.101 | ปานกลาง      | 2.74                           | .897  | ปานกลาง      | .494  | .571 |
| รวม                                                                                                   | 3.84                            | .470  | ดี           | 3.86                           | .445  | ดี           | -.296 | .768 |

จากตาราง 18 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามสถานระดับการศึกษาโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .768 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุการทำงาน บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป เป็นอิสระกัน (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                           | แหล่งความแปรปรวน                  | df              | SS                           | MS              | F       | p    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------|---------|------|
| 1. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ     | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 4.466<br>142.381<br>146.847  | 1.117<br>.452   | 2.470*  | .045 |
| 2. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 1.213<br>94.884<br>96.097    | .303<br>.301    | 1.007   | .404 |
| 3. คู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                        | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 4.506<br>99.694<br>104.200   | 1.126<br>.316   | 3.559** | .007 |
| 4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                          | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 4.965<br>130.985<br>135.950  | 1.241<br>..416  | 2.985*  | .019 |
| 5. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว                         | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 11.934<br>262.066<br>274.000 | 2.983<br>.832   | 3.586** | .007 |
| 6. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 41.851<br>352.036<br>393.888 | 10.463<br>1.118 | 9.362** | .000 |
| 7. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย / ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                 | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | .273<br>87.677<br>87.950     | .068<br>.278    | .245    | .912 |

ตาราง 19 (ต่อ)

| ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                        | แหล่งความแปรปรวน                  | df              | SS                           | MS            | F       | p    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|------------------------------|---------------|---------|------|
| 8. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                    | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 2.025<br>91.146<br>93.172    | .506<br>.289  | 1.750   | .139 |
| 9. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 3.238<br>107.249<br>110.488  | .810<br>.340  | 2.378   | .052 |
| 10. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อบ่าเมื่อยเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้  | ระหว่างกลุ่ม<br>ภายในกลุ่ม<br>รวม | 4<br>315<br>319 | 32.684<br>295.804<br>328.487 | 8.171<br>.939 | 8.701** | .000 |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน โดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่า

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .404 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .912 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .139 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า



บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็วไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกตามอายุการทำงาน ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .052 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ข้อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี          | 6-10 ปี         | 11-15 ปี         | 16 ปีขึ้นไป      |
|---------------|-----------|---------------|-----------------|-----------------|------------------|------------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896           | 3.819           | 3.716            | 3.705            |
| น้อยกว่า 1 ปี | 4.075     |               | .1784<br>(.197) | .255*<br>(.045) | .358**<br>(.009) | .369**<br>(.006) |
| 1-5 ปี        | 3.896     |               |                 | .077<br>(.491)  | .179<br>(.147)   | .190<br>(.114)   |
| 6-10 ปี       | 3.819     |               |                 |                 | .102<br>(.357)   | .113<br>(.291)   |
| 11-15 ปี      | 3.716     |               |                 |                 |                  | .010<br>(.928)   |
| 16 ปีขึ้นไป   | 3.705     |               |                 |                 |                  |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 20 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .045 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงาน

น้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .255

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .358

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำเป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .369

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากร มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี         | 6-10 ปี          | 11-15 ปี         | 16 ปีขึ้นไป     |
|---------------|-----------|---------------|----------------|------------------|------------------|-----------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896          | 3.819            | 3.716            | 3.705           |
| น้อยกว่า 1 ปี | 4.400     |               | .089<br>(.439) | .304**<br>(.004) | .333**<br>(.004) | .267*<br>(.018) |
| 1-5 ปี        | 4.310     |               |                | .214*<br>(.023)  | .243*<br>(.019)  | .178<br>(.078)  |
| 6-10 ปี       | 4.095     |               |                |                  | .029<br>(.755)   | .036<br>(.683)  |
| 11-15 ปี      | 4.066     |               |                |                  |                  | .065<br>(.510)  |
| 16 ปีขึ้นไป   | 4.132     |               |                |                  |                  |                 |



ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ  
การทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น โดยจำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี           | 6-10 ปี         | 11-15 ปี         | 16 ปีขึ้นไป      |
|---------------|-----------|---------------|------------------|-----------------|------------------|------------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896            | 3.819           | 3.716            | 3.705            |
| น้อยกว่า 1 ปี | 4.400     |               | .348**<br>(.009) | .240*<br>(.049) | .366**<br>(.006) | .400**<br>(.002) |
| 1-5 ปี        | 4.051     |               |                  | .107<br>(.317)  | .018<br>(.877)   | .051<br>(.654)   |
| 6-10 ปี       | 4.159     |               |                  |                 | .126<br>(.237)   | .159<br>(.121)   |
| 11-15 ปี      | 4.033     |               |                  |                 |                  | .033<br>(.771)   |
| 16 ปีขึ้นไป   | 4.000     |               |                  |                 |                  |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 22 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติ ข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .348

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .049 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติ ข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .240

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับ

บุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .366

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกับ บุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน น้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติใน การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .400

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี | 6-10 ปี | 11-15 ปี | 16 ปีขึ้นไป |
|---------------|-----------|---------------|--------|---------|----------|-------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896  | 3.819   | 3.716    | 3.705       |
| น้อยกว่า 1 ปี | 2.375     |               | .168   | .337    | .275     | .022        |
|               |           |               | (.371) | (.051)  | (.141)   | (.903)      |
| 1-5 ปี        | 2.206     |               |        | .505**  | .443**   | .190        |
|               |           |               |        | (.001)  | (.009)   | (.244)      |
| 6-10 ปี       | 2.712     |               |        |         | .062     | .315*       |
|               |           |               |        |         | (.677)   | (.030)      |
| 11-15 ปี      | 2.650     |               |        |         |          | .252        |
|               |           |               |        |         |          | (.118)      |
| 16 ปีขึ้นไป   | 2.397     |               |        |         |          |             |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 23 บุคลากรที่มีอายุ 1-5 ปี กับบุคลากรที่มีอายุ 6-10 ปี พบว่ามีค่า ความน่าจะเป็นเท่ากับ .01 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีทัศนคติต่อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว แตกต่างไปจาก บุคลากรที่มีอายุ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี มี ทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว มาก กว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .505

บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .443

บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีทัศนคติทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ .315

ตาราง 24 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี         | 6-10 ปี          | 11-15 ปี         | 16 ปีขึ้นไป      |
|---------------|-----------|---------------|----------------|------------------|------------------|------------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896          | 3.819            | 3.716            | 3.705            |
| น้อยกว่า 1 ปี | 2.500     |               | .172<br>(.428) | .797**<br>(.000) | 1.06**<br>(.000) | .544*<br>(.010)  |
| 1-5 ปี        | 2.672     |               |                | .625**<br>(.000) | .894**<br>(.000) | .371<br>(.050)   |
| 6-10 ปี       | 3.297     |               |                |                  | .268<br>(.125)   | .253<br>(.133)   |
| 11-15 ปี      | 3.566     |               |                |                  |                  | .522**<br>(.006) |
| 16 ปีขึ้นไป   | 3.044     |               |                |                  |                  |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 24 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน แตกต่างกับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทาง



ตาราง 25 เปรียบเทียบการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

| อายุการทำงาน  |           | น้อยกว่า 1 ปี | 1-5 ปี         | 6-10 ปี          | 11-15 ปี         | 16 ปีขึ้นไป      |
|---------------|-----------|---------------|----------------|------------------|------------------|------------------|
|               | $\bar{x}$ | 4.075         | 3.896          | 3.819            | 3.716            | 3.705            |
| น้อยกว่า 1 ปี | 2.175     |               | .066<br>(.739) | .761**<br>(.000) | .775**<br>(.000) | .354<br>(.067)   |
| 1-5 ปี        | 2.241     |               |                | .694**<br>(.000) | .708**<br>(.000) | .288<br>(.097)   |
| 6-10 ปี       | 2.936     |               |                |                  | .013<br>(.931)   | .406**<br>(.009) |
| 11-15 ปี      | 2.950     |               |                |                  |                  | .420*<br>(.015)  |
| 16 ปีขึ้นไป   | 2.529     |               |                |                  |                  |                  |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .761

บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .775

ผลการวิเคราะห์ตาราง 25 แสดงว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้



ตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .694

บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 1-5 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .708

บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .406

บุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี กับบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปีมีทัศนคติต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 16 ปีขึ้นไป โดยมีผลค่าเฉลี่ยเท่ากับ .420

**ระดับตำแหน่งงาน** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$  : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงความแตกต่างของทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน        | n   | $\bar{x}$ | S.D | t-test | d.f. | P    |
|-------------------|-----|-----------|-----|--------|------|------|
| ผู้ได้บังคับบัญชา | 280 | 3.85      | .45 | -.255  | 318  | .799 |
| ผู้บังคับบัญชา    | 40  | 3.87      | .53 |        |      |      |

จากตาราง 26 พบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามสถานตำแหน่งโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .799 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ระดับผู้ได้บังคับบัญชาและระดับผู้บังคับบัญชา มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐาน ( $H_0$ ) หมายความว่า บุคลากรที่มีสถานภาพโสดและ สมรสมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t-test โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$H_0$ : บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

ตาราง 27 เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA

ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

| ระดับความรู้ความเข้าใจ<br>ที่มีต่อมาตรฐาน HA | n   | $\bar{x}$ | S.D | t-Test | d.f. | P-Value |
|----------------------------------------------|-----|-----------|-----|--------|------|---------|
| ความรู้ความเข้าใจ<br>ปานกลาง                 | 70  | 3.67      | .44 | -3.968 | 318  | .000*   |
| ความรู้ความเข้าใจมาก                         | 250 | 3.91      | .45 |        |      |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากร โรงพยาบาลหัวเฉียว กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 3** การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากร โรงพยาบาลหัวเจียว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียว

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

$H_0$ : การมีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียว ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียว

$H_1$ : การมีส่วนร่วมในการทำงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเจียว

ตาราง 28 แสดงสัมประสิทธิ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA และทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

| ตัวแปร                               | ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA |      |
|--------------------------------------|----------------------------------------------|------|
|                                      | Pearson Correlation (r)                      | p    |
| การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA | .304*                                        | .000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์เชิงบวก มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติ ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 29 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกรายข้อ

| การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA<br>ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว                                        | ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้<br>มาตรฐาน HA |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|
|                                                                                                            | Pearson                                    | p     |
|                                                                                                            | Correlation ( r )                          |       |
| 1.ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA            | .300                                       | 0.000 |
| 2.ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐาน HA | .217                                       | 0.000 |
| 3.ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA                                    | .229                                       | 0.000 |
| 4.ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ภายในโรงพยาบาล                                      | .166                                       | 0.003 |
| 5.การที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับ ผิดชอบ                      | .281                                       | 0.000 |
| 6.สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน                                                                 | .258                                       | 0.000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA จำแนกรายข้อ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเองให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สห



การที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .281 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .258 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่านทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้นในระดับต่ำ

**สมมติฐานที่ 4** ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

$H_0$  : ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

$H_1$  : ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HAมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

ตาราง 30 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

| ตัวแปร                                                 | พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร |      |
|--------------------------------------------------------|----------------------------|------|
|                                                        | Pearson Correlation (r)    | p    |
| ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA | .510*                      | .000 |

\* มีนัยสำคัญที่สถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HAกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้



ตาราง 31 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร

| ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                 | พฤติกรรมการทำงานของบุคลากร |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|
|                                                                                                        | Pearson<br>Correlation (r) | p    |
| 1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ    | .230*                      | .000 |
| 2. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี              | .331*                      | .000 |
| 3. คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                         | .325*                      | .000 |
| 4. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                          | .244*                      | .000 |
| 5. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ช่วยขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว                           | .615*                      | .005 |
| 6. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน | .648*                      | .000 |
| 7. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                   | .321*                      | .043 |
| 8. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                       | .156*                      | .000 |
| 9. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้    | .310*                      | .018 |
| 10. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้         | .407*                      | .000 |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่า ทัศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .230 หมายความว่า ทัศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิด

การพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทดสอบคิต ในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคิต ในข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .331 หมายความว่า ทศนคิตในข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทดสอบคิต ในข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดีมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคิต ในข้อคู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .325 หมายความว่า ทศนคิตในข้อ คู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสมมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทดสอบคิต ในข้อคู่มือการปฏิบัติงานของท่านมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคิต ในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .244 หมายความว่า ทศนคิตในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทดสอบคิต ในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA

ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อ การปฏิบัติงานตาม มาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว มีความสัมพันธ์กับพฤติ กรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัม ประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .615 หมายความว่า ทศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตาม มาตรฐาน HA ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยากทำให้งานรวดเร็ว ทำให้เกิดพฤติกรรมการ ทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ .648 หมายความว่า ทศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้นในระดับปานกลาง

การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพกับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .043 ซึ่ง น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อ การปฏิบัติงานตาม มาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติ กรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัม ประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r ) เท่ากับ .321 หมายความว่า ทศนคติในข้อ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อ การปฏิบัติงาน ตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติ กรรมการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เป็นไปในทางดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง



### ผลสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

#### 1. ข้อดี ของการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 32 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดีของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

| ข้อดีของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                                                                          | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระเบียบแบบแผนทำให้<br>งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีระบบข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจน<br>ถูกต้องตรวจสอบได้       | 68         | 35.23  |
| 2. เป็นที่ยอมรับของสังคม ลูกค้า/ผู้ป่วย มีความมั่นใจในการเข้า<br>รับบริการจากโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น                                             | 65         | 33.68  |
| 3. มีการพัฒนาการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ การยอมรับฟังปัญหาซึ่งกัน<br>และกันมากขึ้น มีการเรียนรู้ เกิดความสามัคคีในองค์กรเนื่อง<br>จากการทำงานเป็นทีม | 43         | 22.28  |
| 4. ลดการทำงานซ้ำซ้อน                                                                                                                           | 17         | 8.81   |
| รวม                                                                                                                                            | 193        | 100.00 |

จากตาราง 32 แสดงข้อดี ของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีระเบียบแบบแผนทำให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว มีข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจนถูกต้อง ตรวจสอบได้ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 35.23 รองลงมาคือ องค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคม ลูกค้า/ผู้ป่วย มีความมั่นใจในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 33.68 นอกจากนั้นมีการพัฒนาการปฏิบัติงานสม่ำเสมอ การยอมรับฟังปัญหาซึ่งกันและกันมากขึ้น มีการเรียนรู้ เกิดความสามัคคีในองค์กรเนื่องจากการทำงานเป็นทีม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.28 และการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.81 ตามลำดับ

## 2. ข้อเสีย ของการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 33 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสียของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

| ข้อเสียของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. ขาดความชัดเจนในการนำเสนอ ไม่มีแบบแผนในการจัดทำเอกสาร มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสน | 53         | 40.15  |
| 2. การปฏิบัติงานมีกฎระเบียบเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย                      | 47         | 35.61  |
| 3. ทำให้เสียเวลาการทำงาน                                                                    | 32         | 24.24  |
| รวม                                                                                         | 132        | 100.00 |

จากตาราง 33 แสดงข้อเสีย ของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า ขาดความชัดเจนในการนำเสนอ ไม่มีแบบแผนในการจัดทำเอกสาร มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนบุคลากรเกิดความสับสน มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 40.15 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานมีกฎระเบียบเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 35.61 และ บุคลากรคิดว่าการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้เสียเวลาการทำงานจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.24 ตามลำดับ

### 3.ข้อเสนอแนะ ของการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตาราง 34 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

| ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA                                                                                                                                                | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------|
| 1. ต้องการให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA เป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดีอย่างสม่ำเสมอ | 39         | 44.32  |
| 2. ต้องการให้นำระบบสารสนเทศมาใช้กับระบบการบริการมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว และช่วยลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็น                                                                     | 33         | 37.50  |
| 3. การพัฒนาองค์กรควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล                                                                 | 16         | 18.18  |
| รวม                                                                                                                                                                                       | 88         | 100.00 |

จากตาราง 34 แสดงข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่าบุคลากรต้องการให้มีการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA เป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี อย่างสม่ำเสมอ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 44.32 รองลงมาคือ ต้องการให้นำระบบสารสนเทศมาใช้กับระบบการบริการมากขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว และช่วยลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็น มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ การพัฒนาองค์กรควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากร โดยเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงระดับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : HA (Hospital Accreditation) ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและเสริมสร้างคุณภาพการปฏิบัติงานทั้งองค์กรสู่มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานและระดับตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่มีผลต่อทัศนคติในด้านการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่มีต่อมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
4. เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบถึงระดับทัศนคติของบุคลากร โรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการประสานงานภายในโรงพยาบาล
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพียงใด เพื่อนำมาวางแผนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



4. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

## ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ทั้งหมดจำนวน 1,287 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2546)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว จำนวนตัวอย่าง 305 คน โดยจำนวนตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) เมื่อกำหนดขนาดตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดีบริสุทธิ์. 2543 : 88) และบวกเพิ่ม 5% รวมจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 320 คน เพื่อในกรณีที่แบบสอบถามไม่สมบูรณ์

## การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับ ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :HA (Hospital Accreditation) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และ ตำแหน่งงาน เป็นแบบให้ตรวจรายการ (Check list)

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ของบุคลากรต่อมาตรฐาน HA จำนวน 20 ข้อโดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ คำตอบ “ใช่” ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ “ไม่ใช่” ให้คะแนน 0 คะแนน เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จะเลือกเอาเฉพาะข้อที่ตอบได้ถูกต้องมาทำเป็น Scale

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐาน HA โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามความคิดเห็น ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

**ตอนที่ 5** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 การแบ่งค่าใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ยพิสัย (ลัดดาวัลย์ หวังพานิช. 2529 : 27)

**ตอนที่ 6** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความรู้ทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม

1.1 ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรโรงพยาบาลหัวใจ

1.2 นำแบบสอบถามจำนวน 320 ฉบับ พร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ไปมอบให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ โดยผ่านทางแผนกฝึกอบรม และเก็บรวบรวมส่งคืนผู้วิจัย

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ซึ่งเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากหนังสือวารสารวิชาการและผลงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัยของผู้วิจัยเพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษาและวิจัยในครั้งนี้

## การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด

(Open-ended) จะจัดเป็นกลุ่มแล้วจึงนับคะแนนลงรหัส แล้วบันทึกข้อมูลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows

3. ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Sciences) Version 11.5

4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 1-2 โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) และอธิบายความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3-5 โดยใช้ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังนี้

5.1 ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม ตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

5.2 ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : HA (Hospital Accreditation) ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS For Windows โดยได้ผลการศึกษาดังนี้

### การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในระหว่าง 29-39 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 18-28 ปี อายุระหว่าง 40-50 ปี และอายุระหว่าง 51-60 ปี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี รองลงมาคือ อายุงานตั้งแต่ 16ปีขึ้นไป อายุงาน 11-15 ปี อายุงาน 1-5 ปี และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานระดับผู้ได้บังคับบัญชามากกว่าระดับผู้บังคับบัญชา

### **การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจต่อมาตรฐาน HA โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจระดับมาก จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 92.19 และบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจต่อมาตรฐาน HA ระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.81 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความรู้ ความเข้าใจต่อมาตรฐาน HA แต่ละข้อพบว่าข้อที่มีบุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวตอบถูกมากที่สุดคือ ข้อ 1. มาตรฐาน HA คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลหัวเฉียวมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กรอย่างมีระบบ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการรับรองคุณภาพ โดยคิดเป็นร้อยละ 99.1 และข้อที่บุคลากรตอบถูกน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 31.9

### **การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐาน HA**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า บุคลากรมีส่วนร่วมระดับปานกลาง ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ภายในโรงพยาบาล การเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA และการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในระดับปานกลาง สำหรับการจัดทำนโยบาย คู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA การเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติตามมาตรฐาน HA บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างมาก

### **การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA**

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA โดยรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือ การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ มีคู่มือการปฏิบัติงานมีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานรวดเร็ว มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพและ

บุคลากรเห็นว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ไม่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูลด้านด้านพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากร

#### โรงพยาบาลหัวเจียว

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเจียวมีพฤติกรรมการทำงานในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี กล่าวคือบุคลากรเห็นว่า การปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ที่องค์การนำมาประยุกต์ใช้ทำให้มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การขาดงานลดลงเมื่อปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แม้ว่าต้องใช้เวลาเพิ่มขึ้นในการทำงานตามมาตรฐาน HA เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย และบุคลากรยังคงทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปแน่นอน

### การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล บุคลากรโรงพยาบาลหัวเจียวได้เสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 60.31 มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ข้อดี** ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทำให้การทำงานได้มาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะมีคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม สะดวกในการทำงาน มีระเบียบแบบแผน มีระบบข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจนถูกต้องและตรวจสอบได้ ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคม เนื่องจากผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วเกิดความเชื่อมั่นในการรักษา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ในด้านบุคลากรนั้นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรเพราะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาการปฏิบัติงานเสมอและมีการยอมรับฟังปัญหาซึ่งกันและกันในหน่วยงานมากขึ้นสร้างวัฒนธรรมใหม่ ๆ ในองค์กรทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพตนเอง เกิดความสามัคคีในองค์กร เนื่องจากมีการทำงานเป็นทีม (Team Working) มีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน

**ข้อเสีย** ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานบางหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเครียดและเบื่อหน่ายและลาออกไปในที่สุด เพื่อหลีกเลี่ยงความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรขาดแคลนบุคลากร ส่งผลให้ประสิทธิภาพของการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร การเริ่มจัดทำมาตรฐาน HA ยังขาดความชัดเจนในการนำเสนอ ไม่มีแบบแผนที่แน่นอนและในการจัดทำเอกสาร มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสน

และมาตรฐาน HA บางจุดนำมาใช้ได้ยากเพราะติดขัดกับวัฒนธรรมขององค์กรซึ่งยังไม่ได้เปลี่ยนแปลง บุคลากรบางคนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร และมองไม่เห็นถึงความสำคัญ เช่น อายุมากแล้วไม่ยอมรับความคิดใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์กรพัฒนาขึ้น ยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ เพราะความเคยชิน โดยอ้างเหตุผลว่า เสียเวลากับการจัดทำเอกสารที่เพิ่มขึ้น

**ข้อเสนอแนะ** ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กรมี ควรมีการอบรมชี้แจง เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA เป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน ทีมผู้นำต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน HA เป็นอย่างดี สามารถทำให้บุคลากรทราบถึงประโยชน์ที่แท้จริงมากกว่าที่จะได้รับแค่ใบรับรองคุณภาพเพียงอย่างเดียว ต้องพัฒนามาตรฐาน HA ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแกนนำ มีนโยบายที่ชัดเจนและดำเนินการตามนโยบายที่วางไว้ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

## การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน

**เพศ** บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียว ที่มีเพศแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวเพศหญิงและชาย มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**อายุ** บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของอายุบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าอายุระหว่าง 18 – 28 ปี กับอายุระหว่าง 40 – 50 ปี และอายุระหว่าง 29 – 39 ปี กับอายุระหว่าง 40–50 ปี มีทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**สถานภาพสมรส** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ระดับการศึกษา** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**อายุการทำงาน** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาความแตกต่างของอายุการทำงานบุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าอายุการทำงานน้อยกว่า 1 ปี กับระหว่าง 6-10 ปี , น้อยกว่า 1 ปี กับระหว่าง 11-15 ปี, น้อยกว่า 1 ปีกับ 16 ปีขึ้นไป , ระหว่าง 1-5 ปีกับระหว่าง 6-10 ปี และระหว่าง 1-5 ปีกับ 11-15 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่นๆไม่แตกต่างกัน

**ตำแหน่งงาน** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 2** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3** การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากร ในข้อการมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐาน HA การเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA การเข้าร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ภายในโรงพยาบาล การที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ และสมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็น มีความสัมพันธ์



กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4** ทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับทัศนคติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า ทัศนคติกรรมการทำงานในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหัวเฉียวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี มีคู่มือการปฏิบัติงานที่มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ไม่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว และการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ไม่เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทัศนคติ ในข้อ การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานรวดเร็ว ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ และการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .005 และ .043 และ .018 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



## การอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : HA (Hospital Accreditation) ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

**1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน**

**เพศ** ลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA บุคลากรทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือบุคลากรทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ทุกข้อใกล้เคียงกัน เนื่องจากมาตรฐาน HA เป็นระบบบริหารและระบบการทำงานของโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งให้บุคลากรทุกคนทำงานเป็นทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญช่วยเหลือ (2546) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐาน JCIA ไม่แตกต่างกัน

**อายุ** บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่าบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ต่างกัน อาจจะเนื่องมาจากบุคลากรที่มีอายุน้อย มีความกระตือรือร้นและสามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ได้ และมีความเข้าใจระบบงานที่ชัดเจนกว่าบุคลากรที่มีอายุมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดในด้านกระบวนการในการยอมรับของโรเจอร์และชูเมเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1971) ซึ่งได้มีการแบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่นวัตกรรมโดยที่ลักษณะส่วนบุคคลและสถานภาพทางสังคม ซึ่งได้แก่ ทักษะ ค่าความนิยม อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบจะขึ้นอยู่กับนวัตกรรมว่ามีการตอบสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยอรรณ สุวรรณประสพ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

**สถานภาพสมรส** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือสถานภาพสมรสของบุคลากรไม่มีผลต่อการมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพโรงพยาบาล อัลพอร์ท (Allport 1960, อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตตรโรจน์ จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, 2544 : 56) กล่าวว่า เป็นสภาวะของความพร้อมทางจิตใจ ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้เป็นแรงที่กำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของและสถานการณ์ ซึ่งไม่สอดคล้อง กับทวิภาวี สิมเนตร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานกรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าลักษณะประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ใกล้เคียงกัน เนื่องมาตรฐาน HA เป็นการเรียนรู้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศขององค์กร ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 97) กล่าวถึง ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณี บุญช่วยเหลือ (2546) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐาน JCIA ไม่แตกต่างกัน

**อายุการทำงาน** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน อาจมีสาเหตุมาจากบุคลากรที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าจะมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร สามารถเข้าใจระบบการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ ได้ง่าย และสามารถยอมรับได้เมื่อทราบระบบการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีมาตรฐานทำให้เกิดผลดีแก่องค์กร บุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่าอาจจะยังยึดติดกับระบบการปฏิบัติงานเดิมทำให้ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเพราะคิดว่ายากและไม่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรที่มีอายุการทำงานต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ สุวรรณประสง (2546) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

**ระดับตำแหน่งงาน** บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรระดับผู้บังคับบัญชา และบุคลากรระดับผู้ใต้บังคับบัญชา มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ใกล้เคียงกัน มาตรฐาน HA เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับ ดนัย เจตะวัฒนะ (2546) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้อง วิภาวี ลีมนेत्र (2546 :บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาเวิร์ธ พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าระดับตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

## **2. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ที่มีผลต่อทัศนคติของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA**

บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียวที่มีความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA แตกต่างกัน อาจจะเนื่องมาจากบุคลากรที่มีความรู้และเข้าใจในระบบการปฏิบัติงาน สามารถทำให้องค์กรมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา สามารถวางแผนในการทำงานและเมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขได้ทันเวลาที่ ซึ่งเป็นผลดีต่อองค์กร ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคมได้ ถ้าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA ไม่มีความชัดเจน ไม่ตระหนักถึงความสำคัญและไม่เห็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐาน ก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นเมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ต่างกันจึงทำให้มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA แตกต่างกัน ชัดแจ้ง วรณี บุญช่วยเหลือ (2546) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน JCIA

## **3. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการทำงานตามมาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA**

การมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากร โรงพยาบาลหัวเฉียว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ทนงศักดิ์ คุ่มไชนะ และคณะ (2534 : 76) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความ

ต้องการของตนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด สอดคล้องกับ อรรถวรรณ สุวรรณประสพ (2546) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทักษะคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

#### **4. ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร**

ทักษะคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กร สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 21) กล่าวถึงกระบวนการเกิดพฤติกรรมคือ กระบวนการรับรู้ (Perception process) เป็นกระบวนการเบื้องต้นที่เริ่มจากการที่บุคคลได้รับ สัมผัสหรือรับข่าวสารจากสิ่งเร้าต่าง ๆ โดยผ่านระบบประสาทสัมผัส ซึ่งรวมถึงการรู้สึก (Sensation) กับสิ่งเร้าที่รับสัมผัสนั้นด้วย กระบวนการคิดและเข้าใจ (Cognition process) เป็นกระบวนการที่ประกอบไปด้วยการเรียนรู้ การคิด และการจำ ตลอดจนการนำไปใช้หรือเกิดพัฒนาจากการเรียนรู้ นั้น ๆ ด้วยการสัมผัส การรู้สึก ที่นำมาสู่การคิดและเข้าใจ เป็นระบบการทำงานที่ซับซ้อนมาก และเป็นกระบวนการภายในทางจิตใจ และกระบวนการการแสดงออก (Spatial behavior process) หลังจากผ่านขั้นตอนของการรับรู้และการคิดและเข้าใจแล้ว บุคคลจะมีอารมณ์ตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้นั้น ๆ แต่ยังไม่ได้แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ เป็นพฤติกรรมที่อยู่ภายใน (Covert behavior) แต่เมื่อได้คิดและเลือกที่จะแสดงการตอบสนองให้บุคคลอื่นสังเกตได้ เรียกว่าพฤติกรรมภายนอก (Over behavior) ซึ่งพฤติกรรมภายนอกนี้จะเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมที่มีอยู่ทั้งหมดภายในตัวบุคคล เมื่อมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง สอดคล้องกับ อรรถวรรณ สุวรรณประสพ (2546) ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะคติของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

#### **5. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร**

บุคลากร เห็นว่า ข้อดีของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กรทำให้การทำงานได้มาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะมีคู่มือการปฏิบัติงาน สะดวกในการทำงาน มีระเบียบแบบแผน มีระบบข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจนถูกต้องและตรวจสอบได้ ทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับของสังคม เนื่องจากผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ เพราะได้รับความสะดวกรวดเร็วเกิดความเชื่อมั่นในการ

รักษา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย ในด้านบุคลากรนั้นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาองค์กรเพราะได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีการพัฒนาการปฏิบัติงานเสมอและมีการยอมรับฟังปัญหาซึ่งกันและกันในหน่วยงานมากขึ้นสร้างวัฒนธรรมใหม่ ๆ ในองค์กรทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพตนเอง เกิดความสามัคคีในองค์กร เนื่องจากการทำงานเป็นทีม (Team Working) เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน

ข้อเสีย ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ทำให้เกิดข้อขัดแย้งระหว่างหน่วยงานบางหน่วยงาน บุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ เกิดความเครียด การเริ่มจัดทำมาตรฐาน HA ยังขาดความชัดเจนในการนำเสนอ ไม่มีแบบแผนที่แน่นอนและในการจัดทำเอกสาร มีการเปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสนและมาตรฐาน HA บางจุดนำมาใช้ได้ยากเพราะติดขัดกับวัฒนธรรมขององค์กรซึ่งยังไม่ได้เปลี่ยนแปลง บุคลากรบางคนไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร และมองไม่เห็นถึงความสำคัญ เช่น อายุมากแล้วไม่ยอมรับความคิดใหม่ ๆ ที่จะทำให้องค์กรพัฒนาขึ้น ยึดติดกับการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ เพราะความเคยชิน โดยอ้างเหตุผลว่า เสียเวลากับการกรอกเอกสารที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะ คือควรมีการฝึกอบรมและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน ทีมผู้นำต้องชัดเจนให้ความสำคัญเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ทำให้บุคลากรทราบถึงประโยชน์ที่แท้จริงมากกว่าที่จะได้รับแค่ใบรับรองคุณภาพเพียงอย่างเดียว ควรมีการพัฒนามาตรฐาน HA ควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ โดยผู้บริหารจะต้องเป็นแกนนำ มีนโยบายที่ชัดเจนและดำเนินการไปตามนโยบายที่วางไว้บรรลุตามวัตถุประสงค์

### ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :HA (Hospital Accreditation) ของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ จากการวิจัยพบว่าบุคลากรมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพ ฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจ และประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน HA แก่บุคลากรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอและควรมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เพื่อให้บุคลากรสามารถนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา สามารถวางแผนการทำงาน และเกิดปัญหาที่สามารถแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การบริหารงานและระบบการทำงานในโรงพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพของบุคลากร การทำงานเป็นทีม สามารถตอบสนองความ

ต้องการของผู้ป่วยและผู้รับผลงานได้เป็นอย่างดี มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง

2. ด้านการมีส่วนร่วม จากการวิจัย พบว่าบุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานตามมาตรฐาน HA โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ควรจัดกิจกรรมสนับสนุนส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ในด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การให้บริการที่มีคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ภายในโรงพยาบาล การเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA และการให้บุคลากรทุกคนได้เสนอความคิดเห็น แล้วนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3. ควรนำปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ของบุคลากรมาทบทวนปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อให้ ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ และโรงพยาบาลได้รับประโยชน์จากการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลสูงสุด

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ของโรงพยาบาลอื่นเพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน HA เหมือนหรือต่างกันอย่างไร

2. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA กับประสิทธิภาพประสิทธิผลจากปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล

3. ควรศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่รับบริการกับโรงพยาบาลหัวเฉียว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

## บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). *การวิเคราะห์สถิติ*. สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวาล แพรัตกุล. (2526). *เทคนิคการวัดผล*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2525). *การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ.
- दनัย เจตะวัฒนะ. (2546). *ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา บริษัท วีส์ทีเอช (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินซ์นิพนธ์ บข.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ไพศาล หวังพานิช. (2523). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). *หลักการวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร จำกัด. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร จำกัด.
- วิชัย วงษ์ใหม่. (2523). *พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรือง
- ศกุนต์ สายบุญลี. (2537). "ลืมหรือยัง หลักการมีส่วนร่วม". *วารสารการพัฒนาชุมชน*. (มีนาคม).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2546). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ตรีพัฒนาศุวรรณ. (2546). *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แป้งมอลลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินซ์นิพนธ์ บข.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพล พยอมแย้ม. (2545). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม (Industrial Psychology)*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ธรรมเมธิ-สหายพัฒนาการพิมพ์.



- วรรณ บุญช่วยเหลือ. (2546). **ความรู้ ทักษะ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์**. ปรินูณินพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาวี ลีเมเนตร. (2546). **ทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์ จำกัด(มหาชน)**. ปรินูณินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรรณ สุวรรณประสพ. (2545). **ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด**. ปรินูณินพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546). **ปัจจัยที่มีผลต่อการส่วนของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท ไทได้อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ปรินูณินพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bloom, B.S. (1971). **Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning**. New York : Mc Graw – Hill Co.
- Chapin, F.S.(1997). "Social Participation and Social intelligence". **Handbook of Research Design Measurement**. New York : Longman.
- Good, C.V.(1973). **Dectionary of Education**. New York : Me Graw – Hill Co.
- Website : [www.ha.or.th](http://www.ha.or.th)
- Website : [www.huachiewhospital.com](http://www.huachiewhospital.com)



ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล :HA (Hospital Accreditation) ของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม การทำงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : HA.(Hospital Accreditation) ของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารองค์การ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามความเป็นจริง โดยแบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อมาตรฐาน HA

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำงานตามมาตรฐาน HA

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามในการทำงานภายใต้มาตรฐาน HA

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การ

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์การ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบแบบสอบถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. O ชาย                      2. O หญิง

- ## 2. ຄາຍ

1. O ระหว่าง 18 - 28 ปี
2. O ระหว่าง 29 - 39 ปี
3. O ระหว่าง 40 - 50 ปี
4. O ระหว่าง 51 - 60 ปี

- ### 3. สถานภาพสมรส

1. O โสด
2. O สมรส/อยู่ด้วยกัน
3. O หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

- #### 4. ระดับการศึกษา

1. O ต่ำกว่าปริมาตร
2. O ปริมาตรหรือเทียบเท่า
3. O สูงกว่าปริมาตร

- ## 5. อายุการทำงาน

1. O น้อยกว่า 1 ปี
2. O 1 – 5 ปี
3. O 6 – 10 ปี
4. O 11 – 15 ปี
5. O 16 – 20 ปี
6. O 21 – 25 ปี
7. O 25 ปีขึ้นไป

- ## 6. ระดับตำแหน่งงาน

1. O ระดับผู้ได้บังคับบัญชา
2. O ระดับผู้บังคับบัญชา (หัวหน้าฝ่าย, หัวหน้าศูนย์, หัวหน้าแผนก, หัวหน้าหน่วย)

## ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อมาตรฐาน HA

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

| ข้อความ |                                                                                                                                                                           | ใช่ | ไม่ใช่ |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 1.      | มาตรฐาน HA คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพห้องศัลยกรรมอย่างมีระบบโดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ |     |        |
| 2.      | มาตรฐาน HA เป็นการรับรองที่เฉพาะเจาะจงสำหรับโรงพยาบาลเท่านั้น                                                                                                             |     |        |
| 3.      | โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพทั้งร่างกาย จิตใจ และดูแลด้วยความเคารพในสิทธิผู้ป่วย                                                   |     |        |
| 4.      | สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นผู้ให้การรับรองมาตรฐาน HA                                                                                                         |     |        |
| 5.      | โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพทางด้านการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียวเท่านั้น                                               |     |        |
| 6.      | ผู้ที่ต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA คือ ฝ่ายบริหารงานคุณภาพและบุคลากรด้านการรักษาพยาบาลเท่านั้น                                                                             |     |        |
| 7.      | การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA จะมีการจัดทำนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน                                                    |     |        |
| 8.      | มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข                                                                                           |     |        |
| 9.      | มาตรฐาน HA เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับธุรกิจต่าง ๆ                                                                                                              |     |        |
| 10.     | โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีการจัดการทรัพยากรบุคคลอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจ                                             |     |        |
| 11.     | การรับรองมาตรฐาน HA ในรอบแรกจะรับรอง 2 ปี ส่วนในรอบต่อไปจะรับรอง 3 ปี                                                                                                     |     |        |
| 12.     | โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน HA จะมีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ                |     |        |
| 13.     | เมื่อโรงพยาบาลได้รับการรับรองมาตรฐาน HA แล้ว ถือว่าโรงพยาบาลประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA อีกต่อไป                         |     |        |
| 14.     | ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะมาตรวจโรงพยาบาล ทุก ๆ ปี                                                                                  |     |        |

| ข้อความ |                                                                                                                                                                  | ใช่ | ไม่ใช่ |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|
| 15.     | กระบวนการเยี่ยมสำรวจของมาตรฐาน HA มี 2 ขั้นตอน ได้แก่ เยี่ยมสำรวจเพื่อประเมินความพร้อม (Preparation) และการเยี่ยมสำรวจเพื่อรับรอง (Accreditation Survey)         |     |        |
| 16.     | เป้าหมายของมาตรฐาน HA คือ การกระตุ้นให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาระบบงานการดูแลผู้ป่วยและระบบงานทั่วไป                                                                  |     |        |
| 17.     | การประเมินคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA คือการตรวจสอบระบบงานและสิ่งที่ปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งจะทำให้โดยโรงพยาบาลและโดยผู้ประเมินภายนอก          |     |        |
| 18.     | ผู้เยี่ยมสำรวจจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะตรวจสอบดูความก้าวหน้าในการพัฒนาและสื่อสาร จากแบบประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA ของโรงพยาบาล                    |     |        |
| 19.     | มาตรฐาน HA มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพและความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ (evidence based) เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยและพัฒนาคุณภาพ |     |        |
| 20.     | หัวใจสำคัญที่สุดของ HA คือการประเมินตนเอง                                                                                                                        |     |        |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานตามมาตรฐาน HA

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

| ข้อความ |                                                                                                          | ระดับการมีส่วนร่วม |     |         |      |            |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----|---------|------|------------|
|         |                                                                                                          | มากที่สุด          | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1.      | ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านให้สอดคล้องกับมาตรฐาน HA            |                    |     |         |      |            |
| 2.      | ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วยตามมาตรฐาน HA |                    |     |         |      |            |
| 3.      | ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและร่วมลงมือปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA                                    |                    |     |         |      |            |
| 4.      | ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน HA ภายในโรงพยาบาล                                      |                    |     |         |      |            |
| 5.      | การที่ต้องเข้าร่วมจัดทำระบบมาตรฐาน HA ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ                       |                    |     |         |      |            |
| 6.      | สมาชิกในกลุ่มยอมรับฟังความคิดเห็นของท่าน                                                                 |                    |     |         |      |            |

**ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

| ข้อความ |                                                                                                  | เห็นด้วย<br>อย่างยิ่ง | เห็น<br>ด้วย | เฉยๆ | ไม่เห็น<br>ด้วย | ไม่เห็น<br>ด้วย<br>อย่างยิ่ง |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|------|-----------------|------------------------------|
| 1.      | การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA เป็นแนวทางการสร้างกระบวนการเรียนรู้และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างง่าย ๆ |                       |              |      |                 |                              |
| 2.      | การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ท่านปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี           |                       |              |      |                 |                              |
| 3.      | คู่มือการปฏิบัติงานของท่าน มีเป้าหมายและข้อกำหนดในการทำงานอย่างชัดเจนเหมาะสม                     |                       |              |      |                 |                              |
| 4.      | การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น                       |                       |              |      |                 |                              |
| (5.)    | การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก ทำให้งานล่าช้า                     |                       |              |      |                 |                              |
| (6.)    | การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้มีการนำเสนอข้อมูลที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน |                       |              |      |                 |                              |
| 7.      | การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน HA ทำให้ผู้ป่วย/ลูกค้า มีความมั่นใจในการบริการที่มีคุณภาพ                |                       |              |      |                 |                              |
| 8.      | การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว                    |                       |              |      |                 |                              |
| 9.      | การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานได้ |                       |              |      |                 |                              |
| (10)    | การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้          |                       |              |      |                 |                              |

### ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของท่านในองค์กร

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

|    |                                                                                                                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | <p>การทำงานของทนายภายใต้มาตรฐาน HA ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้</p> <p>ดีขึ้น _____   _____   _____   _____   ไม่ดีขึ้น</p> <p>5 4 3 2 1</p>        |
| 2. | <p>ผลจากการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้</p> <p>ดีขึ้น _____   _____   _____   _____   ไม่ดีขึ้น</p> <p>5 4 3 2 1</p>     |
| 3. | <p>ท่านใช้เวลาในการทำงานตามมาตรฐาน HA เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย</p> <p>น้อยลง _____   _____   _____   _____   เพิ่มขึ้น</p> <p>5 4 3 2 1</p>    |
| 4. | <p>การขาดงานของท่าน</p> <p>ลดลง _____   _____   _____   _____   เพิ่มขึ้น</p> <p>5 4 3 2 1</p>                                                  |
| 5. | <p>ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่</p> <p>ทำต่อไปแน่นอน _____   _____   _____   _____   เปลี่ยนทำที่อื่นแน่นอน</p> <p>5 4 3 2 1</p> |



**ส่วนที่ 6** สอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐาน HA

6.1 ข้อดี ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

---

---

---

---

6.2 ข้อเสีย ของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

---

---

---

---

6.3 ข้อเสนอแนะของการนำมาตรฐาน HA มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

---

---

---

---

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ   บัณฑิตวิทยาลัย มศว   โทร. 5731, 5618

ที่   ศธ 0519.12/ 2165

วันที่   20 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง   ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน   คณบดีคณะสังคมศาสตร์

          เนื่องด้วย   นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์   นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ   ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง   “ความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวใจเขียว” โดยมี   รองศาสตราจารย์พุทธกาล รัชธร   เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ   รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ   รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์   เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลหัวใจเขียว

          จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์   ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้   นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์   และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

| รายชื่อ                  | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                                                                                         |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาลัยเทคโนโลยี<br>อาจารย์ประจำ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. รศ.สุพาดา สิริกุดตา   | อาจารย์ประจำ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                                               |

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/2166



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

24 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลหัวเลี้ยว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเลี้ยว” โดยมี รองศาสตราจารย์พุทธกาล รัชกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้บุคลากร เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตอบแบบสอบถามความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเลี้ยว ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6561457-9 มือถือ 01-4069451

ที่ ศธ 0519.12/ 2167



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

29 กุมภาพันธ์ 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหัวเฉียว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว” โดยมี รองศาสตราจารย์พุทธกาล รัชธร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้บุคลากร ตอบแบบสอบถามความรู้ ทักษะ และ พฤติกรรมการทำงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกุสุมา สัจจะนราภรณ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะหวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6561457-9 มือถือ 01-4069451



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                                    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางสาวกฤษฎา สัจจะนราภรณ์                                                                                           |
| วันเดือนปีเกิด                 | 27 มิถุนายน 2512                                                                                                   |
| สถานที่เกิด                    | จังหวัดชุมพร                                                                                                       |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 242/32 ซอยลาดพร้าว 112 (เอี่ยมสมบูรณ์)<br>แขวงวังทองหลาง เขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร                               |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน                                                                                       |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | บริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด<br>999 อาคารเกษรพลาซ่า ชั้น 6 ถนนเพลินจิต<br>ลุมพินี ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                                    |
| พ.ศ.2531                       | ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล<br>วิทยาเขตพาณิชยการพระนคร                                             |
| พ.ศ.2537                       | ปริญญาบัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ                                                                               |
| พ.ศ.2547                       | ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ)<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                          |