

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรต่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เนื่องจากความผันแปรของสภาพเศรษฐกิจและสังคม ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มสูงขึ้น ขณะเดียวกันลูกค้าหรือประชาชนผู้บริโภคต่างมีมาตรฐานความเป็นอยู่สูงขึ้น และมีความคาดหวังและปรารถนาคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประกอบกับปริมาณและความหลากหลายของสินค้าและบริการที่มีอยู่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้แก่ตนเองมากขึ้น ประชาชนจึงมีแนวโน้มที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และเลือกใช้บริการที่ทำให้ตนเองเกิดความพึงพอใจสูงสุดเท่านั้น (สุวรรณี แสงมหาชัย, 2544, น.3) ดังนั้นองค์การสมัยใหม่จึงจำเป็นต้องหาวิธีการในการปรับกลยุทธ์ ในการบริหารจัดการ และปรับกระบวนการทำงานใหม่ รวมถึงการผลิตสินค้าใหม่ๆ เข้าสู่ตลาด เพื่อความอยู่รอดและผลกำไรขององค์กร และเพื่อพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Diggy, 1999) ทั้งนี้การพัฒนาคุณภาพเป็นแนวทางหนึ่งที่มีความสำคัญในการแข่งขันทางธุรกิจ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) จึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิตทุกขั้นตอน

สำหรับวงการแพทย์และสาธารณสุขเริ่มมีความเคลื่อนไหวและตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพด้วยเช่นกัน จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ในมาตรา 82 กำหนดให้รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง แสดงให้เห็นว่าต่อจากนี้ การบริการสาธารณสุขของประเทศไทยต้องจัดบริการให้ประชาชนอย่างทั่วถึง มีประสิทธิภาพ คุณภาพ และมีความรับผิดชอบที่สามารถตรวจสอบได้ (ทัศนาศ นุญทอง และคณะ, 2543, น.11) ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุขจึงได้จัดตั้ง “สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” ขึ้นเพื่อให้เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและผลักดันให้โรงพยาบาลต่างๆ มีการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ได้มาตรฐาน และมีการประกาศรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นๆ และเพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็นโดยถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชน ในปี 2544 รัฐบาลได้ดำเนินการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค) ให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ โดยหลักการสำคัญในการสร้างหลักประกันถ้วนหน้าข้อหนึ่งระบุว่า

“สถานพยาบาลทั้งของรัฐ และเอกชนที่จะให้บริการจะต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) โดยถือว่าการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น ทั้งนี้เพื่อสร้างหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ” (สุदारตัน เกยูราพันธ์, 2544, น.12) ซึ่งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้รับมอบหมายให้เป็นผู้กลั่นกรอง และรับรองคุณภาพของสถานพยาบาลที่จะเข้าร่วมในระบบบริการสุขภาพภายใต้ระบบประกันสุขภาพ โรงพยาบาลต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจึงเริ่มเคลื่อนไหวและพยายามที่จะผลักดันให้มีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานบริการให้เข้ากับเกณฑ์มาตรฐานของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) และขอให้มีการเยี่ยมชมสำรวจเพื่อรับรองคุณภาพและมาตรฐาน นับว่าเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้โรงพยาบาลเริ่มให้ความสนใจกับมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation)

แม้ว่าปัจจุบันนี้ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ได้ถูกยกเลิกไปแล้ว แต่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลยังเป็นมาตรฐานที่โรงพยาบาลต่างๆ นำมาเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาคุณภาพการบริการ ซึ่งในกระบวนการปรับปรุงเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของโรงพยาบาลแต่ละแห่งนั้นย่อมเกิดปัญหาและอุปสรรคหลายๆ ด้านทั้งจากภายนอกองค์กร เช่น ภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ ปัญหาภายในองค์กรที่เกิดจากผู้นำ และ/หรือบุคลากร และปัจจัยส่งผลให้โรงพยาบาลหลายแห่งต้องทุ่มทรัพยากรทั้งที่อยู่ในรูปของเงิน เวลา และกำลังคนเพื่อจะได้รับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลองค์กรควรจะทำการศึกษา และหาวิธีการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะองค์กรเพื่อเป็นแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมา

จากการศึกษาก่อนหน้านี้ พบว่ามีปัจจัยหลายประการที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้นำเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเนื่องจากผู้นำที่มีประสิทธิภาพจะสามารถชักจูงและชี้นำผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยที่แบบของผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจและขวัญของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการยอมรับการบริหารคุณภาพ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (รัชนีวรรณ สุริยะ นิมิตรชัย, 2548, น.44, สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2546, น.263) นอกจากนี้แล้ว ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานคือ บรรยากาศองค์กร เนื่องจากบรรยากาศองค์กรมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (Steers and Porter, 1991, p.521) บรรยากาศองค์กรที่มีความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรและความ

ต้องการของผู้ปฏิบัติงานจะสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมซึ่งทำให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมาย (อรุณ รักธรรม, 2532, น.250)

ดังนั้นบรรยากาศองค์การจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อการรับรู้ของบุคลากรในเรื่องความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับการบริหารคุณภาพแบบใหม่ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ซึ่งการที่จะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์การโรงพยาบาลไปสู่มาตรฐานและการรับรองคุณภาพจนเป็นที่ยอมรับของสังคมได้นั้น ควรให้ความสำคัญกับบรรยากาศภายในองค์การ โดยสร้างบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพของบุคลากร อันจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้บรรยากาศองค์การ กับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อมูลของผู้บริหารในการสร้างบรรยากาศภายในองค์การ ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรในองค์การเกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวมทั้งพัฒนาวิธีการต่างๆ ที่จะทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับมากขึ้น อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และมีการพัฒนาองค์การอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่องต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากร และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และกลุ่มงาน
5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และกลุ่มงาน
6. เพื่อสร้างสมการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 987 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม จำแนกตามลักษณะงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลัก, กลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ และกลุ่มงานบริหาร/ธุรการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคั้งนี้เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 269 คน

3. ตัวแปรที่ทำการศึกษา ประกอบด้วย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา กลุ่มงาน

3.2 การรับรู้บรรยากาศองค์การ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ

3.3 การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องต่องัน ความสลับซับซ้อน ความสามารถที่จะทดลองได้ และความสามารถสังเกตได้

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

1.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

- 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในแต่ละด้านแตกต่างกัน
- 1.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในแต่ละด้านแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน
 - 2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน
 - 2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน
 - 2.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน
 - 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน
 - 2.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน
3. การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม
4. การรับรู้บรรยากาศขององค์กรอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถพยากรณ์การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวมของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบขององค์กรเพื่อสร้างบรรยากาศขององค์กรที่เหมาะสมและสนับสนุนการทำงานของบุคลากร
2. ทำให้ทราบถึงการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มระดับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. ทำให้ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการพัฒนาและ

รับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ บุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และกลุ่มงาน

5. ทำให้ทราบถึงระดับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของ บุคลากร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และกลุ่มงาน

6. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาเรื่อง “บรรยากาศองค์การกับการยอมรับการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” ในโรงพยาบาลอื่นต่อไป

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่ง ผลการวิจัยนี้ใช้อ้างอิงในเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลในโรงพยาบาลแห่งนี้เท่านั้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยที่เป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งในที่นี้ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และวิชาชีพ

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของบุคลากร ได้แก่ 20-25 ปี 26-35 ปี 36-40 ปี และ 41-60 ปี
3. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่บุคลากรปฏิบัติงานอยู่ในองค์การปัจจุบัน นับตั้งแต่ เริ่มทำงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่า 3 ปี 3-5 ปี และมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป
4. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิสองสูงทางการศึกษาที่ได้รับในปัจจุบัน ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
5. กลุ่มงาน หมายถึง กลุ่มบุคลากรที่ปฏิบัติงานในลักษณะงานแบบเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

5.1 กลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลัก ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการแพทย์ เกี่ยวข้องกระทำกับผู้ป่วยโดยตรงเป็นสำคัญ ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ และพยาบาล วิชาชีพ

5.2 กลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุน การรักษา ประกอบด้วย เภสัชกร นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด นักสุขศึกษา นักรังสีเทคนิค นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ ผู้ช่วยเภสัชกร ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักรังสีเทคนิค

5.3 กลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริหาร และงาน ด้านธุรการ ประกอบด้วย ผู้บริหาร เลขานุการ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ MIS เจ้าหน้าที่ประสานการแพทย์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุทั่วไป ไอทีโอเรเตอร์ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่สำนักคุณภาพ เจ้าหน้าที่ออกแบบสื่อ/สิ่งพิมพ์ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ Admission เจ้าหน้าที่ประกันสัมพันธ์ เสมียน ช่างเทคนิค และเจ้าหน้าที่อื่นๆ

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมของสมาชิกในองค์การ ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การที่อยู่รอบๆ ตัว ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ และมี อิทธิพลต่อค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ ซึ่งในงานวิจัยนี้แบ่งองค์ประกอบ ของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวทางการศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น. 18) ดังนี้

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบาย ขององค์การ ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการ ทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการ ติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบใน งาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจน ค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อลักษณะ การบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการ ปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับ การจัดสวัสดิการต่างๆ ที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน เช่น การจัดหาบ้านพัก รถรับส่ง รวมทั้งสิทธิในการลาประเภทต่างๆ

การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดจากกระบวนการทางจิตใจในการที่จะรับเอาการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพราะเห็นว่าเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า โดยการยอมรับของบุคลากรนั้นเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มต้นจากการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้รับแรงจูงใจให้เกิดความสนใจ จึงนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งเดิมที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อพบว่ามีความประโยชน์จะตัดสินใจยอมรับโดยนำไปปฏิบัติ

ซึ่งในงานวิจัยนี้แบ่งการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตามคุณลักษณะ 5 ด้าน ตามแนวทางคิดของโรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971, pp.22-23) ได้แก่

1. การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ หมายถึง การที่บุคลากรนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปปฏิบัติ และเมื่อเปรียบเทียบกับคุณและโทษที่ของการปฏิบัติแล้ว พบว่ามีประโยชน์หรือมีคุณค่ามากกว่า

2. การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านความสอดคล้องต้องกัน หมายถึง การที่บุคลากรนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปปฏิบัติแล้วเห็นว่าไม่ได้เป็นอุปสรรคขัดขวางการทำงาน ไม่ทำให้เกิดความยุ่งยากแต่จะช่วยสนับสนุนส่งเสริมงานที่ทำให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น

3. การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านความสลับซับซ้อน หมายถึง การที่บุคลากรนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปปฏิบัติแล้วเห็นว่ามาตรฐานนี้ไม่สลับซับซ้อน สามารถทำความเข้าใจและนำไปปฏิบัติได้ง่าย

4. การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว เกิดความมั่นใจว่าเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐานนี้แล้วจะไม่ทำให้เกิดผลเสียหรือเกิดความเสียหายใดๆ ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานนั้น

5. การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านความสามารถ
สังเกตได้ หมายถึง การที่บุคลากรนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปปฏิบัติแล้ว
สามารถสังเกตเห็นผลการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย และชัดเจนขึ้นในเรื่องการบริการที่มีคุณภาพของ
โรงพยาบาล