

## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์กร และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ค้นคว้า แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบการวิจัยให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ประกอบด้วย

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
3. แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์กร
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

#### 1.แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA-Hospital Accreditation)

##### 1.1 ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือ Hospital Accreditation (HA) แปลตามศัพท์ได้ดังนี้ Credit หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เกียรติยศ, Accredit หมายถึง การให้ความไว้วางใจ น่าเชื่อถือ, HA จึงหมายถึง การรับรองว่าโรงพยาบาลมีความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ หรือถ้าใช้เป็นคำไทย HA จะแปลตรงตัวว่าการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยจะรับรองกระบวนการคุณภาพมากกว่ารับรองคุณภาพ จึงได้ใช้ชื่อการรับรอง HA ว่า “การรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล” (อนวัตนันต์ ศุภชุตินุกูล และคณะ, 2544, น.172)

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ กลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาทั้งองค์กรอย่างมีระบบ ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ ซึ่งการรับรอง

คุณภาพจะกระทำโดยองค์กรภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อเป็นหลักประกันว่า ผลการรับรองนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ (คู่มือการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2542)

## 1.2 แนวคิดของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คุณค่าของความเป็นไทย	กระบวนการ HA จะต้องเสริมสร้างศรัทธาของประชาชนต่อโรงพยาบาลและบริการทางการแพทย์ ควบคู่ไปกับการเสริมสร้างความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ บนพื้นฐานของความมีเมตตา กรุณา และจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
พัฒนาคน	กระบวนการ HA มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของคนในองค์กร เพื่อร่วมมือกันปรับปรุงระบบงาน ด้วยวิธีการที่มีเหตุผล ตรวจสอบได้ และตอบสนองปัญหา, ความต้องการของผู้ป่วย เป็นการให้คุณค่าว่าคนคือทรัพย์สินที่พัฒนาได้ และมีค่าสูงที่สุดสำหรับองค์กร
กระบวนการเรียนรู้	กระบวนการทั้งหมดเป็นกระบวนการเรียนรู้ ที่จะรักษาวิสัยด้วยตนเอง และสร้างระบบที่เอื้อต่อการผดุงคุณภาพ การเรียนรู้เกิดจากการลงมือทำด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น
มาตรฐาน	การมีกรอบสำหรับประเมินและพัฒนาที่เน้นเป้าหมายและเปิดโอกาสให้มีความยืดหยุ่นในการนำไปปฏิบัติ จะสามารถรองรับความหลากหลายของโรงพยาบาลต่างๆ ซึ่งมีศักยภาพและภาระงานต่างกัน
การประเมินตนเอง	การทบทวน, ตรวจสอบตนเองของเจ้าหน้าที่แต่ละคน และระบบทบทวน, ตรวจสอบภายในองค์กรเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ และต่อสังคม เป็นหลักประกันที่สำคัญสำหรับการให้บริการที่มีคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
การประเมินจากภายนอก	เป็นการยืนยันการประเมินตนเองของโรงพยาบาล และชี้ให้เห็นโอกาสพัฒนาในมุมมองที่กว้างขึ้น ในลักษณะของกัลยาณมิตร

---

การรับรอง	เป็นการรับรองกระบวนการเพื่อผลลัพธ์ที่ต้องการ การรับรองมีลักษณะพลวัต มุ่งส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
-----------	---

---

### 1.3 วิวัฒนาการของกระบวนการ HA

จุดเริ่มต้นของการรับรองโรงพยาบาล เริ่มในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อประมาณ 70 ปีที่แล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับรองโรงพยาบาลสำหรับเป็นที่ฝึกอบรมศัลยแพทย์ ซึ่งในช่วงเวลาที่ผ่านมา ได้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการเป็นลำดับ ดังนี้

- เปลี่ยนจากการเน้นที่ตัวแพทย์ มาเน้นที่การทำงานร่วมกันระหว่างวิชาชีพต่างๆ มาตรฐานต่างๆ ให้ความสำคัญกับเรื่องการทำงานเป็นทีม และการติดต่อประสานงานกันภายในองค์กร
- เปลี่ยนจากการเน้นที่โครงสร้างและเอกสาร มาสู่การเน้นกระบวนการและผลลัพธ์ โดยมองว่าการพัฒนากระบวนการทำงานมีความสำคัญมากกว่า
- เปลี่ยนจากการเน้นที่ตัวผู้ปฏิบัติงาน มาสู่การเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ช่วงแรกจะเน้นมาตรฐานของวิชาชีพหรือความสะอาดของสภาพของผู้ทำงานเป็นหลัก แต่ภายหลังเน้นที่ความต้องการของผู้ป่วย โดยพยายามนำเอามาตรฐานวิชาชีพมาตอบสนองความต้องการเหล่านั้น
- เปลี่ยนจากกระบวนการตรวจสอบ มาเป็นกระบวนการเรียนรู้ เนื่องจากการตรวจสอบทำให้เกิดความรู้สึกกลัวและพยายามที่จะปิดบังจุดอ่อน แต่กระบวนการเรียนรู้คือการวิเคราะห์และปรับปรุงจุดอ่อน แล้วนำผลที่ได้มาเรียนรู้ร่วมกัน

### 1.4 จุดมุ่งหมายในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
2. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีทรัพยากรเพียงพอและมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีระบบการป้องกันความเสี่ยง มีการจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่จำเป็นและเชื่อมโยงกัน ได้แก่ การบริหารคุณภาพ การประกันคุณภาพ การประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากการประเมินตนเอง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

4. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีการกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของผู้ประกอบวิชาชีพ
5. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและดูแลด้านจริยธรรมองค์กร
6. เพื่อรับรองว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานและดูแลผู้ป่วยซึ่งเน้นการนำมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจสังคมมาตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของผู้ป่วย

#### 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

1. ประชาชนและสังคมเกิดความมั่นใจว่าโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองมีระบบการทำงานที่มีคุณภาพ
2. ผู้ป่วยได้รับการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน มีความเสี่ยงต่อการที่ต้องประสบกับการสูญเสียหรือภาวะแทรกซ้อนน้อยลง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเสี่ยงในการทำงานลดลง มีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น อีกทั้งยังได้เรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง
4. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
5. องค์กรวิชาชีพมีหลักประกันว่ามาตรฐานหรือข้อกำหนดต่างๆ ถูกนำไปปฏิบัติ

#### 1.6 กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

กระบวนการ HA ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ

1. การพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งการพัฒนาคุณภาพนี้ หมายถึง การจัดระบบบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล โดยเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่น ต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่, การทำงานเป็นทีม, การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย, มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk management-RM) การประกันคุณภาพ (Quality assurance-QA) และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continual quality improvement-COI) เข้าด้วยกัน

2. การประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าและความพร้อมที่จะให้องค์กรภายนอกมาเยี่ยมสำรวจ ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบโอกาสพัฒนา ตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ และตรวจสอบความพร้อมที่จะรับการประเมินและรับรองจากภายนอก การประเมินตนเองของโรงพยาบาลนี้ควรทำการประเมินโดยทีมงานที่เกี่ยวข้อง และทำการประเมินให้มีความครอบคลุมเพื่อค้นหาโอกาสในการพัฒนา มีการตรวจเยี่ยมเพื่อสังเกตการณ์ปฏิบัติงานจริง อีกทั้งทบทวนแนวคิด แนวทางปฏิบัติ การปฏิบัติงานจริง และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การหาแนวทางการแก้ปัญหาและพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

3. การเยี่ยมสำรวจและรับรองโดยองค์กรภายนอก การเยี่ยมสำรวจนี้คือการไปตรวจสอบหลักฐานว่าความจริงแล้วโรงพยาบาลได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ที่ระบุไว้ในนโยบายและคู่มือการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ข้อเสนอแนะของหน่วยงานผู้เชี่ยวชาญ ที่ปรึกษา และการเยี่ยมสำรวจที่ผ่านมาหรือไม่ โดยข้อมูลที่ได้จากการเยี่ยมสำรวจ รวมถึงจุดเด่น และโอกาสพัฒนา จะถูกนำเสนอต่อคณะกรรมการรับรองคุณภาพเพื่อตัดสินใจ การรับรองจะมีอายุ 2 ปีในรอบแรก หลังจากให้การรับรองแล้วจะมีการเยี่ยมสำรวจซ้ำในช่วงกึ่งกลางของอายุการรับ และอาจมีการเยี่ยมสำรวจพิเศษเมื่อเกิดปัญหารุนแรง หรือมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูง

#### 1.7 ขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลออกเป็น 4 ช่วง เพื่อเป็นการช่วยโรงพยาบาลในการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

ช่วงที่ 1 การเตรียมการ เป็นการทำความเข้าใจของผู้นำเพื่อตัดสินใจ กำหนดผู้รับผิดชอบ รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

##### 1. สร้างความตระหนักในทีมผู้บริหาร/ผู้นำ

1.1 ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และผู้บริหารระดับสูง ร่วมพิจารณาความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง โดยพิจารณาทั้งปัจจัยภายใน เช่น ขวัญกำลังใจ ความสามัคคี ความราบรื่นและประสิทธิภาพในการทำงาน และปัจจัยภายนอก เช่น การเปลี่ยนแปลงการบริการสุขภาพที่กำลังเกิดขึ้นตามความคาดหวังของสังคม

1.2 ทีมผู้บริหารระดับสูงทำความเข้าใจแนวคิดเรื่องคุณภาพ และ TQM หรือการบริหารคุณภาพโดยรวม (ซึ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง, การทำงานเป็นทีม, การพัฒนากระบวนการ

ทำงานอย่างต่อเนื่อง) ด้วยการศึกษาจากเอกสาร อภิปรายร่วมกัน พูดคุยกับผู้บริหารองค์การอื่นๆ หรือเข้าร่วมการอบรม

1.3 ทีมผู้บริหารระดับสูงตัดสินใจว่าจะนำแนวคิด TQM เข้ามาใช้ในองค์การหรือไม่ โดยพิจารณาประเด็นต่อไปนี้อย่างรอบคอบ

- จะเกิดอะไรขึ้นกับองค์การหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ
- ความคาดหวังต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งในด้านพฤติกรรมของคน

ในองค์การ และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น

- การลงทุน/ค่าใช้จ่าย ที่สามารถให้การสนับสนุนได้
- แรงต่อต้านที่จะเกิดขึ้น และวิธีการที่ลดแรงต่อต้านดังกล่าว

1.4 หากตัดสินใจเดินหน้าต่อ ควรกำหนดโครงสร้างการนำในระดับโรงพยาบาลซึ่งอาจจะเป็นโครงสร้างที่กะทัดรัด คือทีมผู้บริหารระดับสูงจะทำหน้าที่เป็นคณะกรรมการอำนวยการพัฒนาคุณภาพ หรือเป็นโครงสร้างที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง คือ ตั้งเป็นสภาคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ทีมผู้บริหารระดับสูง และผู้แทนของหน่วยงานต่างๆ ที่ควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพ

1.5 ทีมผู้บริหารระดับสูงวิเคราะห์ว่าจะนำแนวคิด TQM มาใช้มากน้อยเพียงใด จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

1.6 ทีมผู้บริหารระดับสูงพิจารณาบทบาทของตนเองว่าจะเป็น role model ในเรื่องคุณภาพได้อย่างไร

- การรับฟังเสียงสะท้อนและข้อเสนอแนะจากผู้ป่วย/ลูกค้า
- การนำการประชุมที่มีประสิทธิภาพ
- การใช้/กระตุ้นให้ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ
- การใช้/กระตุ้นให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน

1.7 ผู้นำระดับสูงกำหนดแนวทางจับตาพฤติกรรมของตนเอง และการให้ผลตอบกลับในกลุ่มผู้บริหาร

1.8 ทีมผู้บริหารระดับสูง ทบทวนบทเรียนและเชื่อมต่อกับความพยายามในการพัฒนาคุณภาพที่ผ่านมาเข้าด้วยกันเพื่อสร้างวัฒนธรรมคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับองค์การ

## 2. การทบทวนและเชื่อมต่อกับความพยายามในการพัฒนาคุณภาพ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพทุกอย่าง ไม่ว่าจะอยู่ในชื่อใด ล้วนมีปรัชญาและเป้าหมายสอดคล้องกันทั้งสิ้น คือ เป็นไปเพื่อประโยชน์และความสุขของมนุษยชาติ เน้นการปรับปรุง

กระบวนการให้ดีขึ้น ง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น บรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องที่จะดึงเอาศักยภาพของแต่ละคนมียู่ มาใช้ให้มากที่สุด

### 3. ผู้ประสานงานคุณภาพ/กรรมการสนับสนุนและประสานงานการพัฒนาคุณภาพ

3.1 ทีมผู้บริหารระดับสูงกำหนดคุณสมบัติของผู้ประสานงาน ซึ่งควร เก่งคิด เก่งงาน เก่งคน และ

- ยอมรับแนวคิดใหม่ๆ พร้อมที่จะเรียนรู้
- มีบุคลิกและพฤติกรรมซึ่งพร้อมที่จะรับฟังและช่วยเหลือผู้อื่น เปิดกว้าง และยืดหยุ่น

- มีความสามารถในการถ่ายทอดแนวคิดและความรู้
- เป็นนักปฏิบัติมากกว่าเป็นนักพูด

3.2 ทีมผู้บริหารระดับสูงกำหนดจำนวน และองค์ประกอบของผู้ประสานงานคุณภาพที่ควรมี

- ถ้าเป็นไปได้ควรมีผู้ประสานงานที่ทำงานเต็มเวลาอย่างน้อย 1 คน
- ควรมีแพทย์อย่างน้อย 1 คน ร่วมอยู่ในทีมด้วย

3.3 ทีมผู้บริหารระดับสูงพิจารณาโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา การรายงาน และการสื่อสาร

- ผู้ประสานงานคุณภาพ ควรทำงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการ
- กำหนดระบบการรายงาน และการสื่อสารเพื่อติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ จากผู้ประสานงานคุณภาพและจากหน่วยต่างๆ เช่นกำหนดให้มีวารสารเรื่องการพัฒนาคุณภาพ เป็นวารสารประจำในการประชุมของทีมผู้บริหารระดับสูง

- อาจพิจารณาจัดตั้งคณะกรรมการสนับสนุนและประสานงานการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งมีผู้ประสานงานคุณภาพเป็นประธานกรรมการ โดยรวมผู้รับผิดชอบคุณภาพที่มีอยู่เดิมทั้งหมดเข้ามา เช่น ผู้รับผิดชอบงาน 5 ส., ระบบข้อเสนอแนะ, พฤติกรรมบริการ เพื่อให้เกิดการประสานงานและประสานแผนที่ดี ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน

- อาจจัดให้มีผู้ช่วยเหลือทีม ซึ่งมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับกระบวนการกลุ่มและการพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก่ทีมงานหรือหน่วยงานต่างๆ

3.4 ผู้บริหารระดับสูงประเมินความรู้ความสามารถของผู้ประสานงานคุณภาพและคณะกรรมการสนับสนุนและประสานงานการพัฒนาคุณภาพ และสนับสนุนให้ได้รับการอบรมจนเกิดความมั่นใจในการปฏิบัติหน้าที่

3.5 จัดให้มีศูนย์กลางและสิ่งอำนวยความสะดวกในการประสานงาน การเพิ่มพูนทักษะ การค้นหาข้อมูลความรู้ เช่น ตั้งเป็นศูนย์คุณภาพของโรงพยาบาล

3.6 ทีมผู้บริหารระดับสูงติดตามรับฟังปัญหาการทำงานของผู้ประสานงานคุณภาพและทีม

4. วิเคราะห์บรรยากาศในการทำงาน และดำเนินการปรับปรุง

4.1 ผู้บริหารระดับสูงมอบให้ผู้ประสานงานคุณภาพและผู้บริหารทุกระดับ พุดคุยกับเจ้าหน้าที่อย่างไม่เป็นทางการ ในประเด็นดังนี้

- ความรู้สึกและความคาดหวังต่อการทำงาน
- สิ่ง que กระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และกระตือรือร้นที่จะปรับปรุงงาน
- สิ่ง que บั่นทอนขวัญกำลังใจหรือทำให้เกิดความท้อแท้

4.2 ผู้ประสานงานคุณภาพประเมินผลที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรมคุณภาพรูปแบบต่างๆ ที่เคยทำได้ เช่น 5 ส., การประกันคุณภาพ ในประเด็นดังนี้

- ความรู้สึกทั่วไป ของผู้เกี่ยวข้อง
- การประสานเชื่อมโยงกับเป้าหมายหลักหรือคุณภาพที่ผู้ป่วยได้รับ
- ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำกิจกรรม
- บทเรียนและการพัฒนาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการทำงานเป็น

ทีม การคิดเป็นระบบ การทำงานเป็นระบบ

- ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

4.3 ผู้บริหารระดับสูงตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับ ส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

4.4 ผู้บริหารระดับสูงติดตามผลที่เกิดขึ้นเป็นระยะ

ช่วงที่ 2 การพัฒนาและการเรียนรู้ เป็นการฝึกทักษะการทำงานร่วมกัน สร้างกระบวนการเรียนรู้โดยเน้นการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง เป็นการเรียนรู้ทั้งแนวคิดเรื่องคุณภาพ เรียนรู้วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาคุณภาพ และเรียนรู้ผลการพัฒนาไปด้วยกัน มีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่

1.1 ในช่วงการเตรียมการ กิจกรรมที่มีผลต่อการสร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่ได้แก่

- การรับฟัง และตอบสนองความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่
- การสร้างบรรยากาศที่ก่อให้เกิดความตื่นตัว และเต็มใจที่จะพัฒนาคุณภาพ

1.2 ผู้ประสานงานคุณภาพมีหน้าที่วิเคราะห์กิจกรรมสร้างความตระหนักที่เหมาะสมกับองค์การเพิ่มเติม โดยพิจารณาแนวทางต่อไปนี้

- สร้างความตื่นตัว ชี้ให้เห็นว่าหากไม่มีการเปลี่ยนแปลงจะเกิดผลอะไร การเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดอะไร

- ฝึกทักษะการใช้ความคิดเชิงบวก

- ทำให้เห็นคุณค่าในตัวเอง

- ได้รับโอกาสให้ตัดสินใจ

- สร้างแรงจูงใจ

1.3 ทำกิจกรรมการสร้างความตระหนักผ่านผู้บริหารทุกระดับ

1.4 ติดตามประเมินผลในประเด็นต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่มีความรู้สึก และความคิดเห็นต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างไร

- เจ้าหน้าที่ต้องการการสนับสนุนอย่างไร จากผู้บริหารเพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพได้อย่างราบรื่น

- เจ้าหน้าที่กลุ่มใด หรือในหน่วยงานใดที่ยังไม่เกิดความตระหนัก

1.5 ผู้บริหารระดับสูงพิจารณาตอบสนองผลการประเมินข้างต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนที่จะให้แก่เจ้าหน้าที่ และการกระตุ้นอย่างต่อเนื่อง

2. ฝึกฝนทักษะของทีม

2.1 ทักษะของทีมที่ควรฝึกให้ทุกคนทำได้คือ การระดมสมอง การจัดกลุ่มความคิด การตัดสินใจของทีม

2.2 การระดมสมองจะใช้วิธีใดก็ได้ ที่สำคัญจะต้องส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วม แสดงออก ไม่มีการวิพากษ์วิจารณ์ความเห็น เน้นปริมาณให้มากที่สุด และที่สำคัญ หัวหน้าต้องเปิดโอกาสให้ที่ประชุมแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

2.3 การจัดกลุ่มความคิดที่ดี คือการไม่กำหนดหัวข้อของกลุ่มความคิดไว้ล่วงหน้า และไม่เสียเวลาอภิปรายกันในช่วงการจัดกลุ่มความคิด หลังจากจัดกลุ่มความคิดได้แล้ว ควรพิจารณาระดับความสำคัญ และความเชื่อมโยงของความคิดในแต่ละกลุ่มด้วย

3. คุณภาพเริ่มที่แต่ละคน

3.1 หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วย มีหน้าที่กระตุ้นให้สมาชิกแต่ละคนตอบคำถามต่อไปนี้อย่างง่าย ๆ

- งานหลัก/งานรอง ของเราคืออะไร

- งานนั้นมีเป้าหมายอะไร

- เราทำงานนั้นได้ดีหรือไม่

- จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร

3.2 หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วย มีหน้าที่สนับสนุนการปรับปรุงงานในควม  
รับผิดชอบของสมาชิกแต่ละคน

4. คุณภาพคือการทำงานของเราให้ง่ายขึ้น

4.1 ผู้ประสานงานคุณภาพจัดทำแนวทางการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และการ  
เสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ง่ายขึ้น

4.2 ฝึกทักษะความคิดสร้างสรรค์ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน

4.3 หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วย เปิดช่องทางรับความคิดสร้างสรรค์ และ  
ข้อเสนอแนะ คัดกรอง มอบหมายให้สมาชิกมีส่วนร่วม เพื่อนำความคิดสร้างสรรค์ และ  
ข้อเสนอแนะที่ได้รับไปสู่การปฏิบัติ

4.4 หัวหน้าหน่วยงานมีหน้าที่กระตุ้นให้สมาชิกในหน่วยงาน พิจารณาโอกาส  
พัฒนาต่อไป

- มีงานอะไรที่ต้องทำซ้ำซ้อน

- มีงานอะไรที่มีความซับซ้อนมากเกินไป

- มีงานอะไรที่ทำแล้วสูญเปล่า ไม่เกิดประโยชน์ ไม่เกิดคุณค่าเพิ่ม

- มีอะไรบ้างที่มีโอกาสสูญหายไประหว่างการทำงาน

- มีอะไรบ้างที่เป็นการเสียเวลาโดยใช่เหตุ

- มีอะไรบ้างที่เป็นการเสียโอกาส

4.5 หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนสมาชิกในหน่วยงานร่วมกันใช้ความคิดสร้างสรรค์  
ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ง่ายขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดย

- สลับสับเปลี่ยน ตัด หรือรวบรัดขั้นตอนการทำงาน

- เปลี่ยนบุคคล สถานที่ เวลา

- ใช้แบบฟอร์ม หรือเทคโนโลยี หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

4.6 ผู้ประสานงานคุณภาพจัดให้มีแหล่งรวมศูนย์ความคิดสร้างสรรค์และ  
ข้อเสนอแนะ รวมทั้งการนำไปปฏิบัติที่ประสบความสำเร็จแล้ว เพื่อให้มีการใช้ประโยชน์อย่าง  
กว้างขวาง

4.7 ผู้ประสานงานคุณภาพประเมินความตื่นตัว และการมีส่วนร่วมในการใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานต่างๆ เสนอให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ

#### 5. คุณภาพคือการฟังฟังกันและกัน

5.1 หัวหน้าหน่วยงานและสมาชิกในหน่วยงานร่วมกันวิเคราะห์ในฐานะผู้รับผลงาน

- เราทำงานอะไร จากใคร
- เราต้องการงานที่มีลักษณะอย่างไร
- เราได้ในสิ่งที่ต้องการหรือไม่
- จะบอกให้ผู้ส่งงานแก่เรา ทราบในสิ่งที่เราต้องการ และสิ่งที่เราได้รับอย่างไร

5.2 หัวหน้าหน่วยงานและสมาชิกในหน่วยงาน ร่วมกันวิเคราะห์ในฐานะเจ้าของงาน

- เราส่งงานอะไร ให้ใคร
- เพื่อนผู้รับงานต่อจากเรา ต้องการงานที่มีลักษณะอย่างไร จะทราบได้อย่างไรว่าเพื่อนผู้รับงานต่อจากเรา ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการหรือไม่
- จะส่งมอบงานที่ดีขึ้นให้เพื่อนผู้รับงานต่อจากเราได้อย่างไร

#### 6. คุณภาพคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

6.1 ผู้บริหารระดับสูงกำหนดเป็นนโยบายให้เจ้าหน้าที่ทุกคน รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย และผู้รับผลประโยชน์ ในโอกาสที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ

6.2 หัวหน้าหน่วยงานและสมาชิกในหน่วยงาน ร่วมกันวิเคราะห์ในประเด็นต่อไปนี้

- ผู้รับบริการของเราคือใคร โรคหรือหัตถการสำคัญที่เราต้องดูแลมีอะไรบ้าง
- เรามีช่องทางรับรู้ความต้องการ และความคิดเห็นของผู้รับบริการอะไรบ้าง
- ช่องทางเหล่านั้นเพียงพอหรือไม่
- ปัญหาหรือความต้องการสำคัญของผู้รับบริการมีอะไรบ้าง คำร้องเรียนรุนแรงที่มีโอกาสเกิดขึ้น มีอะไรบ้าง
- เราแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการผู้รับบริการได้ดีหรือยัง ตรงไหนที่ทำได้แล้ว ตรงไหนที่เป็นโอกาสพัฒนา
- จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ดีขึ้นอย่างไร

6.3 หัวหน้าหน่วยงานรวบรวมเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย และผู้รับผลงาน จัดลำดับความสำคัญและตอบสนองต่อเสียงสะท้อนเหล่านั้น

- ตอบสนองทันทีในเรื่องที่หน่วยงานสามารถทำได้
- ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหากเป็นเรื่องคร่อมสายงาน
- เสนอผู้บริหารระดับสูง ในกรณีที่ต้องได้รับการสนับสนุนด้านนโยบายหรือ

ทรัพยากร

#### 6.4 ตอบสนองความต้องการในด้านพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูล

ผู้รับบริการ

- ผู้ประสานงานคุณภาพ จัดทำแนวทางการกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูล
  - หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วย จัดเวทีให้สมาชิกในหน่วยงานกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลซึ่งสมาชิกพร้อมใจ และยินดีที่จะปฏิบัติประกาศเป็นแนวทางปฏิบัติของหน่วยงาน
  - สมาชิกทุกคนปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการ และการให้ข้อมูลที่กำหนดไว้
  - รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย/ผู้รับผลงาน/เพื่อนร่วมงาน และ feedback ให้ที่ประชุมของหน่วยงาน
  - ปรับปรุงมาตรฐานพฤติกรรมบริการและการให้ข้อมูลเป็นระยะ
  - ฉลองความสำเร็จเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบริการ และให้ข้อมูลจนเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ

6.5 หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยติดตามผลการตอบสนองต่อเสียงสะท้อนจากผู้ป่วย/ลูกค้า ส่งให้ผู้ประสานงานคุณภาพรวบรวมนำเสนอผู้บริหารระดับสูง

6.6 ผู้ประสานงานคุณภาพ จัดให้มีการรับฟังเสียงสะท้อน จากชุมชนในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้าไปสนทนากับบุคคลสำคัญในชุมชน, การรับฟังผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ

#### 7. คุณภาพคือการทำตามเป้าหมายขององค์กร/หน่วยงานอย่างสมบูรณ์

7.1 โรงพยาบาลที่มีการจัดทำพันธกิจและวิสัยทัศน์ไว้แล้วให้ทบทวนว่า

- พันธกิจ ระบุเหตุผลผลกระทที่มีอยู่ และคุณค่าของโรงพยาบาล ไว้ชัดเจนหรือไม่
- วิสัยทัศน์ ระบุภาพอนาคตของโรงพยาบาลที่ต้องการไว้ชัดเจนหรือไม่

7.2 โรงพยาบาลที่ยังมิได้มีการจัดทำพันธกิจ ให้เริ่มด้วยข้อความตัวอย่างและปรับปรุงให้เหมาะสม

- พันธกิจ ให้บริการสุขภาพแบบองค์รวม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน

- วิสัยทัศน์ เราจะเป็นโรงพยาบาลที่ประชาชนไว้วางใจ

7.3 หัวหน้าหน่วยงานและสมาชิกในหน่วยงานร่วมกันกำหนดความมุ่งหมายของหน่วยงานโดยพิจารณาข้อความตัวอย่าง ปรับปรุงให้เหมาะสม เพิ่มเติมความต้องการที่สำคัญของลูกค้าให้ครบถ้วน รวมทั้งพิจารณากำหนดเครื่องชี้วัดที่จะสะท้อนการบรรลุความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

7.4 ผู้บริหารระดับสูงวางแผนร่วมกันว่าจะทำให้เจ้าหน้าที่รับทราบ เข้าใจ มุ่งมั่น และปรับบทบาทของตนเพื่อบรรลุพันธกิจของโรงพยาบาล และความมุ่งหมายของหน่วยงานได้อย่างไร

7.5 ผู้บริหารทุกระดับดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ เน้นการพูดคุยสนทนากับเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความเข้าใจและให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้นำกำหนดบทบาทของตนเอง

## 8. แผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

### 8.1 แผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ควรมีองค์ประกอบต่อไปนี้

- การแสดงความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้นำทุกระดับ
- การสร้างความรู้และเจตคติที่ดี ต่อการพัฒนาคุณภาพให้เจ้าหน้าที่

ทุกหน่วยงาน ทุกระดับ

- การสร้างความตื่นตัวให้ทุกหน่วยงาน ทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ต่อเนื่อง

- การสนับสนุนทางวิชาการที่ดีสำหรับการพัฒนาคุณภาพ
- การสื่อสารและการเรียนรู้ แลกเปลี่ยนระหว่างหน่วยงานที่ทำกิจกรรมพัฒนา

คุณภาพ

- การสร้างระบบแรงจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

8.2 ผู้ประสานงานคุณภาพ มีหน้าที่ จัดทำแผนประสาน และสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของหัวหน้าหน่วยต่างๆ และรับรองโดยผู้บริหารระดับสูง

### ช่วงที่ 3 การดำเนินการ

บันไดขั้นที่ 1 สู่ HA : การทบทวนและแก้ไขป้องกัน

ลักษณะของการดำเนินการในช่วงนี้เป็นการปรับเปลี่ยนวิถีปฏิบัติให้เป็นโอกาส นำปัญหาหรือความสูญเสียที่เกิดขึ้นมาวางระบบงานเพื่อป้องกัน การประเมินความสำเร็จของบันไดขั้นที่ 1 คือ การปฏิบัติตามแนวทางป้องกันปัญหาที่โรงพยาบาลกำหนด ต่อเนื่องอย่างน้อย 6 เดือน

การทบทวนทำให้เราเห็นผลงานและวิธีการปฏิบัติของเราว่าอยู่ในระดับที่เราต้องการหรือไม่ บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การทบทวนที่ดีควรนำไปสู่การกำหนดมาตรการป้องกันที่รัดกุม และแนวทางแก้ไขปัญหาหากมีการเกิดขึ้นอีก ซึ่งการทบทวนมีดังนี้

1. การทบทวนขณะดูแลผู้ป่วย
2. การทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้รับบริการ
3. การทบทวนการส่งต่อ/ขอย้าย/ปฏิเสธการรักษา
4. การทบทวนการตรวจรักษาโดยผู้มีความชำนาญกว่า
5. การค้นหาและป้องกันความเสี่ยง
6. การเฝ้าระวังการติดเชื้อในโรงพยาบาล
7. การเฝ้าระวังความคลาดเคลื่อนทางยา
8. การทบทวนการดูแลผู้ป่วยจากเหตุการณ์สำคัญ
9. การทบทวนความสมบูรณ์ของการบันทึกเวชระเบียน
10. การทบทวนการใช้ความรู้ทางวิชาการ
11. การทบทวนการใช้ทรัพยากร
12. การติดตามเครื่องชี้วัดสำคัญ

บันไดขั้นที่ 2 สู่ HA : การประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

เป็นการบูรณาการแนวคิดการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้าด้วยกัน บันไดขั้นที่ 2 นี้เริ่มด้วยการวิเคราะห์กระบวนการทั้งหมดอย่างเป็นระบบ ประกันคุณภาพในส่วนที่ทำได้ดีแล้ว และพัฒนาในส่วนที่เห็นโอกาส

กิจกรรมที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากในขั้นนี้คือ รูปธรรมของการให้บริการโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และทำงานเป็นทีมระหว่างวิชาชีพ

ประเมินความสำเร็จของบันไดขั้นที่ 2 คือเครื่องชี้วัดของการปฏิบัติงานสำคัญ มีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

ช่วงที่ 4 การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA อย่างต่อเนื่อง

1. การปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน HA

- ผู้บริหารทุกระดับ มีหน้าที่ทบทวนข้อกำหนดในมาตรฐาน HA ว่ามีข้อกำหนดใดที่ยังมิได้นำมาปฏิบัติ ข้อกำหนดดังกล่าวมีความมุ่งหมายอะไร เมื่อปฏิบัติแล้วจะเกิดประโยชน์กับผู้รับบริการอย่างไร และส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้วยความเข้าใจ

- ผู้บริหารทุกระดับ มีหน้าที่ส่งเสริมให้เกิดความเชื่อมโยงของระบบและความพยายามในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งมักเป็นจุดอ่อนของการพัฒนาในโรงพยาบาลต่างๆ ที่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดครบถ้วน แต่ขาดความเข้าใจและความเชื่อมโยง

## 2. การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ

- แต่ละวิชาชีพควรจะศึกษามาตรฐานวิชาชีพของตน และพิจารณาว่าได้มีการนำมาตรฐานเหล่านั้นมาปฏิบัติอย่างครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่

- โรงพยาบาลอาจเชิญผู้แทนขององค์การวิชาชีพเข้ามาเยี่ยมเพื่อให้คำแนะนำปรึกษา

## 3. การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและวัฒนธรรมการเรียนรู้

3.1 ผู้บริหารทุกระดับมีหน้าที่ทบทวนผลของการพัฒนาว่าได้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพขององค์การ ซึ่งสมาชิกทุกคนนำแนวคิดเรื่องผู้ป่วยและผู้รับผลงานเป็นศูนย์กลาง การทำงานเป็นทีม การทบทวนและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มาปฏิบัติจนกลายเป็นปกติวิสัยแล้วหรือไม่ และหาวิธีการส่งเสริมให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ยั่งยืน

### 3.2 สร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้

- จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานและผลงานของกันและกัน

- จัดทำคลังข้อมูลผลงานการพัฒนาคุณภาพซึ่งหน่วยงานต่างๆ สามารถเข้าถึงกันได้ง่าย

- นำกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่ทำไว้มาเรียนรู้ เพื่อปรับวิธีการให้เหมาะสม เช่น ลดการทำกิจกรรมในขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพิ่มการทำกิจกรรมหรือการใช้ข้อมูลเพื่อให้บริการเป้าหมายให้ดีขึ้น

3.3 หัวหน้าหน่วยงานต่างๆ ศึกษาผลงานการพัฒนาคุณภาพที่เกิดขึ้น และพิจารณานำไปปรับใช้กับหน่วยงานของตน

3.4 ซ้อมการเยี่ยมชมสำรวจภายใน โดยเน้นการสร้าง ความเข้าใจ การประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐาน และการกระตุ้นให้เห็นโอกาสการพัฒนา

## 1.8 ขั้นตอนการขอรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

เมื่อโรงพยาบาลได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาลได้แล้ว คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ จะดำเนินการดังนี้

1. แจ้งความจำนงขอเข้ารับการประเมิน โดยทำหนังสือถึงสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)
2. กรอกและตอบแบบประเมินตนเอง โดยโรงพยาบาลดำเนินการโดยใช้แบบประเมินตนเองที่ทางพรพ.ส่งมาให้ แล้วรีบส่งกลับให้พรพ.
3. พรพ.จะทำการพิจารณาแบบประเมินตนเองที่ทางโรงพยาบาลส่งมา และมอบหมายให้องค์กรวิชาชีพลงไปประเมินโรงพยาบาลนั้นๆ
4. พรพ.จะทำการตรวจประเมินเพื่อเตรียมความพร้อม (Pre-Survey) ของโรงพยาบาล โดยการประเมินความพร้อมนี้จะทำจนกว่าโรงพยาบาลจะมีความพร้อม
5. พรพ.ดำเนินการประเมินจริง (Accreditation Survey) โดยทางโรงพยาบาลและพรพ.จะทำการนัดหมายกันล่วงหน้า ซึ่งการประเมินจริงนี้จะใช้เวลาประมาณ 3 วัน
6. ผู้ประเมินส่งรายงานการประเมิน ให้คณะกรรมการของพรพ.พิจารณา
7. หลังการประเมิน 90 วัน พรพ.จะรายงานผลอย่างเป็นทางการ และประกาศผลการประเมินให้ทางโรงพยาบาลทราบ

## 2. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

### 2.1 ความหมายของนวัตกรรม (Innovation)

โรเจอร์ส (Rogers, 1983, p.11) ได้ให้ความหมายว่านวัตกรรม คือ ความคิด การกระทำ หรือสิ่งที่ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ โดยบุคคลหรือคนกลุ่มหนึ่งยอมรับ อาจเป็นเรื่องเล็กๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมมนุษย์ ไม่ว่าจะความคิดนั้นจะรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ที่วัดได้จากช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มใช้หรือถูกพบครั้งแรกหรือไม่ก็ตาม ความคิดใหม่ที่ได้รับการรับรู้ของบุคคลจะกำหนดการตอบสนองต่อความคิดนั้น ถ้าความคิดนั้นเป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคล ความคิดนั้นก็ถือว่าเป็นนวัตกรรม

เสถียร เขยประดับ (2531, น.20) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่ การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ที่สมาชิกในสังคมเห็นว่าหรือนี้กว่าเป็นของใหม่ คำว่า “ใหม่” ในที่นี้ไม่ได้หมายถึงความรู้ใหม่จริงๆ คนอาจเคยได้ยินเกี่ยวกับเรื่องนวัตกรรมนั้นมาก่อน แต่ยังไม่เกิดทัศนคติชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมนั้น หรือยังไม่เคยยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น

ชูศักดิ์ ขำพิมพ์ (2532, น.13) ได้กล่าวสรุปว่า นวัตกรรมเป็นวิธีการสรุปใหม่ๆ ที่แปลกไปจากเดิม โดยได้จากการคิดค้นขึ้น หรือปรับปรุงขึ้นจากสิ่งเก่า และสิ่งเหล่านี้ได้รับการทดลองและการพัฒนาจนน่าเชื่อถือจนเป็นที่ยอมรับ

อนุชา สกุลราช (2544, น.11) สรุปไว้ว่า นวัตกรรม คือ “ความใหม่” ในความรู้ลึกของผู้รับซึ่งอาจจะอยู่ในรูปของแนวคิดใหม่ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ เทคนิควิธีการปฏิบัติใหม่ เป็นต้น

ธีรภัทร ภาณุวงศกร (2546, น.31) ได้กล่าวสรุปว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิด การกระทำ วิถีปฏิบัติ แนวทางการทำงาน หรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ที่บุคคลหรือคนกลุ่มหนึ่งรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ มีความแตกต่างจากเดิม และสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพของงาน หรือการดำรงชีวิตให้ดียิ่งขึ้น

จากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิด การกระทำ วิถีการปฏิบัติ หรือกระบวนการต่างๆ รวมไปถึงสิ่งที่ถูกรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน หรือการดำเนินชีวิตได้

## 2.2 ความหมายของการยอมรับ (Adoption)

โรเจอร์ส (Rogers, 1968, pp.76-86) ได้ให้ความหมายของกระบวนการยอมรับไว้ว่า คือ กระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ซึ่งเริ่มจากการได้ยินเรื่องนวัตกรรมใหม่ๆ จนกระทั่งยอมรับและนำไปใช้ในที่สุด

ฟอสเตอร์ (Foster, 1973, pp.146-147) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่บุคคลเรียนรู้ผ่านการศึกษ โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะเกิดผลก็ต่อเมื่อได้มีการทดลองปฏิบัติ และจะยอมรับก็ต่อเมื่อแน่ใจว่าสิ่งนั้นให้ประโยชน์อย่างแน่นอน

คลอนเกลนและโควาร์ด (Klonglan and Coward, 1977, p.35 อ้างถึงใน สภาวเดียน ปธนสมิทธิ, 2540, น.22) ได้กล่าวถึงการยอมรับที่เป็นสัญลักษณ์ (Symbolic Adoption) ว่า การยอมรับทางจิตใจเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการยอมรับ ดังนั้นการยอมรับความ

คิดเห็นเกี่ยวกับนวัตกรรมหลังจากได้ประเมินผลแล้วแต่ยังไม่ปฏิบัติ การเริ่มนำความรู้ไปใช้ การยอมรับการปฏิบัติหลังจากได้ทดลองใช้ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการยอมรับทั้งสิ้น

เสถียร เศษประดับ (2531, น.25) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า และระยะเวลาตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงขั้นยืนยันใช้นวัตกรรมนั้นอาจใช้เวลาหลายๆ ปีก็ได้

อนุชา สกุลราช (2544, น.17) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ถึงนวัตกรรมหรือสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นมา ได้รับข้อมูลของนวัตกรรมอย่างละเอียดที่ตนสนใจ ทดลองปฏิบัติจนนำไปสู่การนำไปใช้หรือนำไปปฏิบัติต่อไป

ธีรภัทร ภาณุวงศกร (2546, น.32) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคล หลังจากได้รับการแนะนำและพิจารณาแล้ว ในที่สุดจึงยอมรับหรือไม่รับเอาวิทยาการสิ่งใหม่ๆ หรือที่เราเรียกว่า นวัตกรรมไปใช้ โดยกระบวนการดังกล่าวเริ่มตั้งแต่การได้ยินเรื่องวิทยาการใหม่นั้น จนกระทั่งยอมรับ และนำไปใช้ในที่สุด

รัชนิวรรณ สุริยะนิมิตรชัย (2548, น.37) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดจากกระบวนการทางจิตใจที่ตอบสนองต่อการรับรู้ โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ การตัดสินใจและนำไปปฏิบัติ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อเห็นว่าการก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแน่นอน จึงจะตัดสินใจยอมรับในสิ่งนั้นๆ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้นิยามของการยอมรับว่า หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดจากกระบวนการทางจิตใจในการที่จะรับเอานวัตกรรมไปใช้ โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ การตัดสินใจ และการทดลองนำไปปฏิบัติ ซึ่งเมื่อเกิดความแน่ใจว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า ก็ จะตัดสินใจยอมรับในนวัตกรรมนั้น โดยการยอมรับนวัตกรรมจะยังคงอยู่ต่อไปจนกว่าจะมีนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่า หรือได้รับการยืนยันว่าสิ่งเดิมไม่เป็นผลดี การยอมรับนวัตกรรมก็จะสิ้นสุดลง โดยกระบวนการนี้จะเร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและคุณลักษณะของนวัตกรรม

### 2.3 ทฤษฎีการยอมรับและกระบวนการยอมรับ

การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจที่เริ่มต้นมาจากการรับรู้ว่ามีนวัตกรรม ผ่านการเปลี่ยนแปลงในขั้นต่างๆ ตามลำดับจนถึงการยอมรับหรือการปฏิบัติเกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นการถาวร

โรเจอร์ส (Rogers 1968, pp.76-93) ได้สรุปว่ากระบวนการยอมรับ(Adoption Process)เป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นภายในบุคคล ซึ่งเริ่มจากการได้ยินเรื่องนวัตกรรมใหม่ๆ จนกระทั่งยอมรับและนำไปใช้ในที่ที่สุด ซึ่งกระบวนการยอมรับนี้จะเกิดการเรียนรู้ และถือว่าการตัดสินใจ (Decision Making) ชนิดหนึ่ง โดยแบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้น คือ

1. ขั้นตระหนักรู้ (Awareness Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะได้รู้จักกับนวัตกรรมเป็นครั้งแรกจากการพบเห็น หรือได้ยินข่าวมา แต่ยังมีรายละเอียดไม่เพียงพอ
2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะเริ่มสนใจในนวัตกรรม และเริ่มหาข้อมูลเพิ่มเติม ซึ่งบุคลิกภาพ ค่านิยม รวมทั้งบรรทัดฐานทางสังคมของบุคคลจะมีผลต่อแหล่งข้อมูล และการตีความหมายข้อมูลเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นๆ
3. ขั้นประเมิน (Evaluating Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะใช้กระบวนการทางจิตใจพิจารณาว่านวัตกรรมจะช่วยแก้ไขปัญหา และมีประโยชน์ต่อเขามากน้อยเพียงไร แล้วจึงค่อยตัดสินใจว่าจะทดลองใช้นวัตกรรมหรือไม่ ซึ่งคำแนะนำจากบุคคลรอบข้าง รวมไปถึงการได้รับข่าวสารต่างๆ จะมีอิทธิพลมากในขั้นการประเมินนี้
4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) หลังจากที่พิจารณาเปรียบเทียบข้อดีข้อเสีย และความเสี่ยต่างๆ แล้ว ถ้าผลออกมาในทางบวก ในขั้นนี้บุคคลจะทดลองใช้นวัตกรรมในส่วนเล็กๆ ก่อน สิ่งสำคัญสำหรับขั้นนี้คือการแสดงให้เห็นว่านวัตกรรมนี้จะเกิดประโยชน์มากเพียงไร หากบุคคลยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์
5. ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) ถ้าการทดลองปฏิบัติได้ผลเป็นที่น่าพอใจ บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมอย่างสมบูรณ์ โดยมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และนวัตกรรมนั้นจะกลายเป็นวิธีการที่บุคคลยึดถือปฏิบัติอย่างถาวรต่อไป

ปี ค.ศ.1971 โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971, pp.101-118) ได้เสนอกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม (Innovation decision process) ขึ้นใหม่ ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 4 ขั้น คือ ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) ขั้นจูงใจ (Persuasion Stage) ขั้นตัดสินใจ (Decision Stage) และขั้นการยืนยัน (Confirmation Stage) ซึ่งต่อมาโรเจอร์ส (Rogers, 1983, pp.163-191) ได้เพิ่มขั้นปฏิบัติการ (Implementation Stage) ขึ้นมาอีก 1 ขั้น รวมเป็น 5 ขั้น ดังนี้

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์อย่างไร ซึ่งความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่บุคคลได้รับในขั้นนี้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้จักนวัตกรรมการ (Awareness-Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดความตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นการรับรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นสามารถทำอะไรได้บ้าง ซึ่งเป็นแรงจูงใจให้รับรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมระดับอื่นต่อไป

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรม (How-to-Knowledge) ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในปริมาณที่เพียงพอที่จะเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งนวัตกรรมมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าใดความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การขาดความรู้ด้านนี้จะนำไปสู่การปฏิเสธนวัตกรรมได้มากขึ้น

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการของนวัตกรรม (Principle Knowledge) เป็นความรู้ถึงกฎเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้นวัตกรรมได้บรรลุผล ความรู้จะกว้างขวางกว่าความรู้ในระดับการใช้นวัตกรรม

2. ขั้นจูงใจ (Persuasion Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ มีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อนวัตกรรม ภายหลังจากผ่านขั้นความรู้มาแล้ว พฤติกรรมของบุคคลที่มีส่วนสำคัญต่อการเปลี่ยนทัศนคติในขั้นนี้ คือ การแสวงหาความรู้ การแปลความหมายในสิ่งที่รับรู้ และการเลือกที่จะรับรู้ในสิ่งต่างๆ รวมทั้งการรับรู้คุณลักษณะของนวัตกรรมถึงความได้เปรียบ ความสอดคล้องกับสิ่งที่ปฏิบัติอยู่เดิม และความซับซ้อนของนวัตกรรม

3. ขั้นตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นขั้นที่ได้รับผลมาจากพื้นฐานความรู้สึก หรือทัศนคติที่มีต่อนวัตกรรม ถ้าหากบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม มีความรู้สึกชอบ และเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น เขาจะตัดสินใจยอมรับ ในทางตรงกันข้าม หากเขาไม่มีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น หรือเกิดความรู้สึกไม่ชอบ ไม่เห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น เขาก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับ การตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเป็นการตกลงใจหรือมีความตั้งใจที่จะทดลองใช้นวัตกรรม และมีแนวโน้มที่จะเกิดเป็นพฤติกรรมได้ทันที

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation Stage) กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นตอนต้นๆ เป็นเรื่องของความรู้ ความคิดแต่การนำไปใช้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นไปใช้ เขาต้องรู้ว่าเขาสามารถได้นวัตกรรมนั้นมาจากไหน นวัตกรรมนั้นใช้อย่างไร เมื่อนำไปใช้จะประสบกับปัญหาอย่างไร และสามารถแก้ปัญหานั้นได้อย่างไร ขั้นการนำไปใช้จะสิ้นสุดลงเมื่อใด ขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมแต่ละชนิด เมื่อนวัตกรรมได้ถูกนำไปใช้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในการดำเนินงาน ขั้นตอนนี้ก็สิ้นสุดลงและจบสิ้นกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในหลายกรณีนั้นการนำไปใช้จะนำสู่ขั้นตอนที่ 5 คือ ขั้นการยืนยันต่อไป

5. **ขั้นยืนยัน (Confirmation Stage)** ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือเมื่อบุคคลได้ตัดสินใจที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมไปแล้ว บุคคลจะแสวงหาข่าวสารข้อมูลแรงเสริมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา ผลจากการแสวงหาข่าวสารข้อมูลเป็นผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของตนเมื่อได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งกับข้อมูลเดิมที่ได้รับมา บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือลดความขัดแย้งลง การได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม การให้คำปรึกษาหารือของเจ้าหน้าที่ การได้รับข่าวสารจากสื่อสารมวลชน การได้รับคำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจนการเห็นผลสำเร็จของนวัตกรรมนั้นจะมีอิทธิพลต่อการยืนยันมาก

จะเห็นได้ว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้น เป็นกระบวนการทางจิตใจที่เป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น คือ **ขั้นความรู้** **ขั้นสนใจ** **ขั้นตัดสินใจ** **ขั้นปฏิบัติการ** และ **ขั้นยืนยัน** ซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการใช้หรือไม่ใช้นวัตกรรม โดยถ้าการกระทำดังกล่าวได้รับการยืนยันว่าเป็นผลดีตามที่เคยรับรู้มาหรือตามที่คาดหวัง พฤติกรรมยอมรับนวัตกรรมก็ยังคงมีต่อไปจนกว่าจะมีนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่า แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับการยืนยันไม่เป็นผลดีตามที่คาดหวัง พฤติกรรมยอมรับนวัตกรรมก็จะสิ้นสุดลง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำกระบวนการ 5 ขั้นเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์ส (Rogers) ดังกล่าวข้างต้น มาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยในขั้นที่ 3 ซึ่งเป็นขั้นตัดสินใจนั้น ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับกรณีของการยอมรับนวัตกรรมมากกว่า ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงจะศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กร และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมเท่านั้น

นอกจากกระบวนการเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นแล้ว โรเจอร์ส (Rogers, 1983, pp.247-263) ยังได้แบ่งกลุ่มของผู้ยอมรับ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. **ผู้นำการยอมรับ (Innovators)** เป็นบุคคลกลุ่มแรกที่ยอมรับนวัตกรรม มีลักษณะนิสัยกล้าเสี่ยง กล้าได้ กล้าเสีย และกระหายที่จะนำแนวคิดใหม่ๆ มาปฏิบัติ ชอบคบค้าสมาคมกับบุคคลภายนอก มีแบบแผนในการติดต่อสมาคม มีการศึกษาสูงกว่าคนทั่วไป มีฐานะเศรษฐกิจดี สามารถเข้าใจและนำความรู้ ความคิดทางวิชาการมาใช้ในงานของตนได้เป็นอย่างดี บุคคลกลุ่มนี้มีเพียง 2.5% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในสังคม ซึ่งนับว่ามีจำนวนน้อยที่สุด

2. **บุคคลผู้ยอมรับเร็ว (Early Adopter)** เป็นบุคคลกลุ่มที่สองที่ยอมรับนวัตกรรม บุคคลกลุ่มนี้มักมีการศึกษาค่อนข้างสูง อยู่ในวัยหนุ่มสาว มีฐานะทางสังคมค่อนข้างสูง และเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับชุมชนของตนมากกว่าประเภทแรก และได้รับความเคารพจากสมาชิกใน

สังคม โดยอยู่ในระดับผู้นำท้องถิ่นหรือชุมชน ที่มักหาคำแนะนำและข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มาใช้ จึงนับได้ว่าเป็นบุคคลที่ช่วยให้มีการขยายสิ่งใหม่ๆ ไปสู่ชุมชนได้เร็วขึ้น บุคคลกลุ่มนี้มีประมาณ 13.5% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในสังคม

3. บุคคลที่ยอมรับเร็วปานกลาง (Early Majority) เป็นบุคคลที่ยอมรับเอาสิ่งใหม่ๆ และวิธีการใหม่ๆ มาใช้ก่อนคนอื่นเล็กน้อย เป็นพวกที่มีการศึกษาระดับปานกลาง มีการเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนมาก แต่ไม่ค่อยมีฐานะเป็นผู้นำ มักมีการปรึกษาหารือกันเองบ่อยๆ นวัตกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบสูงจึงจะได้รับการยอมรับ ดังนั้นระยะเวลาในการยอมรับจึงนานกว่าสองประเภทแรก กลุ่มนี้มีประมาณ 34% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในสังคม

4. บุคคลที่ยอมรับค่อนข้างช้า (Late Majority) เป็นบุคคลที่ยอมรับสิ่งใหม่และวิธีการใหม่ๆ ช้ากว่าคนอื่นทั่วไป เนื่องจากความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น มีรายได้ การศึกษา และสถานภาพทางสังคมต่ำกว่า มักเชื่อถืออิทธิพลของแหล่งข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ และจะยอมรับสิ่งใหม่ก็ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากคนทั่วไปเสียก่อนว่าสิ่งเหล่านั้นสมควรแก่การยอมรับ กลุ่มนี้มีประมาณ 34% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในสังคม

5. บุคคลที่ยอมรับช้าหรือพวกล่าหลัง (Laggard) เป็นบุคคลที่ยอมรับในสิ่งใหม่มาใช้เป็นพวกสุดท้าย การตัดสินใจจะขึ้นอยู่กับความเคยชินในอดีต ไม่เชื่อข้อมูลสิ่งใหม่ๆ มักเป็นผู้ที่มีรายได้ การศึกษา และสถานภาพต่ำสุด มีอายุมากที่สุด และมีส่วนร่วมต่อสังคมน้อยที่สุด กลุ่มนี้มีประมาณ 16% ของจำนวนสมาชิกทั้งหมดในสังคม การเผยแพร่แนวคิดหรือนวัตกรรมไปสู่บุคคลกลุ่มนี้ใช้สื่อที่เป็นตัวบุคคลจะได้ผลดีที่สุด

นอกจากลักษณะของผู้ยอมรับแต่ละประเภทที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น ความแตกต่างของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะของบุคลิกภาพ และพฤติกรรมในการสื่อสารก็ส่งผลต่อความเร็วในการยอมรับของบุคคล ดังนี้

1. สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูง มีฐานะทางเศรษฐกิจดี มีสถานะทางสังคมสูงหรือตั้งจุดหวังในชีวิตเพื่อเลื่อนฐานะทางสังคมให้สูงขึ้น และนวัตกรรมมีความสอดคล้องกับชีวิตจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมได้สูงกว่าและเร็วกว่าผู้ที่ได้รับการศึกษาน้อย

2. ลักษณะของบุคลิกภาพ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเปิด ได้แก่ ผู้ที่มีความสนใจเรียนรู้ ติดต่องานกว้างขวาง ไม่รังเกียจการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นจะเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็ว ผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมไม่จำเป็นต้องยอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้เสมอไป เพราะการยอมรับนวัตกรรมยังขึ้นกับคุณลักษณะอย่างอื่นเช่น ทักษะคิดและความเชื่อ นอกจากนี้ผู้ที่มีความรู้

เรื่องนวัตกรรมถ้าไม่ได้พิจารณาเห็นว่านวัตกรรมนั้นจะเป็นประโยชน์ต่อตนก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับนวัตกรรม

3. พฤติกรรมในการสื่อสาร การยอมรับนวัตกรรมจะเกิดขึ้นมากกว่าและเร็วกว่าถ้าพฤติกรรมในการสื่อสารของบุคคลนั้นมีลักษณะดังนี้คือ บุคคลมีส่วนร่วมในสังคมและทำตัวเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดี มีการเดินทางบ่อยครั้ง หรือเป็นคนไม่ติดถิ่น มีโอกาสติดต่อกับผู้นำในการเผยแพร่วัตกรรม มีโอกาสเปิดรับสื่อมวลชน-สื่อระหว่างบุคคล เป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากเพราะมีโอกาสแสวงหาข่าวสารมาก และเป็นผู้มีระดับของการเป็นผู้นำทางความคิดสูง

จากข้อมูลข้างต้นพบว่า ความแตกต่างของสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม ลักษณะของบุคลิกภาพ และพฤติกรรมในการสื่อสารล้วนมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทั้งสิ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดสมมติฐานในการศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกับปัจจัยส่วนบุคคลไว้ในงานวิจัยนี้

#### 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

โรเจอร์ส และชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971, pp.22-23) ได้สรุปคุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. ประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบ (Relative Advantage) ได้แก่ ผลโดยเปรียบเทียบระหว่างคุณและโทษที่จะเกิดจากนวัตกรรมนั้น หากผู้ใช้เห็นว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์หรือมีคุณค่ามากกว่า การยอมรับก็จะสูงตามไปด้วย

2. ความสอดคล้องต้องกัน (Compatibility) หรือความเข้ากันได้ระหว่างนวัตกรรมกับความเชื่อทางสังคมและวัฒนธรรมของผู้ใช้ ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับได้เร็วกว่านวัตกรรมที่มีความขัดแย้งกันในเรื่องดังกล่าว เช่นเดียวกับการที่ผู้ใช้มีประสบการณ์เดิมในด้านนวัตกรรมและนวัตกรรมนั้นตรงกับความต้องการแล้ว ผู้ใช้จะยอมรับได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

3. ความสลับซับซ้อน (Complexity) หรือความยุ่งยากของนวัตกรรมจะทำให้ผู้ใช้ยอมรับยากและช้า ตรงข้ามกับนวัตกรรมที่เข้าใจง่าย ใช้สะดวก การยอมรับก็จะเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็วกว่า

4. ความสามารถที่จะทดลองใช้ได้ (Trialability) นวัตกรรมที่สามารถแยกส่วนไปทดลองใช้ได้จะช่วยให้ผู้รับมีความรู้สึกเสี่ยงน้อยลง การยอมรับจะมากกว่าที่ไม่อาจทดลองได้ในขอบเขตจำกัด

5. ความสามารถสังเกตได้ (Observeability) นวัตกรรมที่ผู้ใช้เห็นผลได้ง่ายและผลนั้นแสดงออกชัดเจน เข้าใจง่าย ผู้ใช้จะยอมรับได้ง่ายและรวดเร็วกว่า

สำลี ทองทิว (2526, น.28-29) กล่าวถึงคุณสมบัติและลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับของสังคมไว้ดังนี้ คือ

1. นวัตกรรมที่มีค่าใช้จ่ายแพงเกินไป เช่น ค่าจัดหา ค่าบำรุงรักษา หรือมีค่าใช้จ่ายอื่นมากมาย จะได้รับการยอมรับน้อยกว่านวัตกรรมที่มีราคาถูก
2. นวัตกรรมนั้นมีความสะดวกในการใช้เพียงใด ถ้าหากว่าใช้อย่างไม่สะดวก นวัตกรรมนั้นจะยากแก่การยอมรับ
3. นวัตกรรมที่สำเร็จรูปจะได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่แยกเป็นส่วนๆ
4. นวัตกรรมที่ใช้ง่ายจะได้รับการยอมรับมากกว่านวัตกรรมที่ใช้ยากสลับซับซ้อน
5. นวัตกรรมที่มีรูปแบบสอดคล้องกับสภาพสังคมจะได้รับการยอมรับเร็วกว่า

### 3. แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาสองค์การ

#### 3.1 ความหมายของบรรยากาสองค์การ

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968, p.21) ให้ความหมายว่า บรรยากาสองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

กิลเมอร์ (Gilmer, 1971, p.28) ให้ความหมายว่า บรรยากาสองค์การ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ในองค์การ

ชไนเดอร์ (Schneider, 1973, p.254) ให้ความหมายว่า บรรยากาสองค์การ หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกองค์การต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ซึ่งบรรยากาสนี้จะขึ้นอยู่กับมุมมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริงหรือลักษณะประจำขององค์การ

บราวน์ และโมเบิร์ก (Brown and Moberge, 1980, p.667) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ คือ กลุ่มของลักษณะต่างๆ ภายในองค์การที่สมาชิกในองค์การรับรู้ และคุณลักษณะดังกล่าวนั้นจะต้อง

1. บรรยายถึงสภาพองค์การ
2. เป็นเครื่องชี้ให้เห็นความแตกต่างระหว่างองค์การหนึ่งกับอีกองค์การหนึ่ง
3. เป็นคุณลักษณะที่คงทน
4. มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมคนในองค์การ

กิบสัน และคณะ (Gibson et., al, 2000, p.8) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ หมายถึง กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมนั้นๆ เข้าใจรับรู้ โดยทางตรงและทางอ้อม บรรยายกาจะเป็นแรงกดดันสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในการทำงาน

เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540, น.278-279) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ หมายถึง ตัวแปรชนิดต่างๆ ซึ่งเมื่อนำมารวมกันแล้วมีผลกระทบต่อระดับการทำงาน หรือการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินงานภายในองค์การ แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรของ บรรยายกาของค์การนี้จะส่งผลกระทบต่อแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวผู้ปฏิบัติงานคนนั้นๆ

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น.10) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ หมายถึง การรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะขององค์การในแง่ต่างๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบๆ ตัวของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, น.10) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในองค์การของพนักงาน

ธนพร จงวิทยาดี (2544, น.13) ให้ความหมายว่า บรรยายกาของค์การ หมายถึง การรับรู้หรือความเข้าใจที่สมาชิกในองค์การมีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ ซึ่งการรับรู้นั้นมีต่อลักษณะต่างๆ คือ โครงสร้างขององค์การ เป้าหมายขององค์การ พฤติกรรมการบริหาร เช่น การให้ผลตอบแทนหรือลงโทษต่อผู้ปฏิบัติงาน ความมั่นคงในองค์การ การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนจนถึงการยอมรับในองค์การ ซึ่งบรรยายกาของค์การนี้จะทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างกับอีกองค์การหนึ่ง

นฤมล อาชาไกรสร (2545, น.9) ให้ความหมายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งอาจไม่ใช่ภาพที่แท้จริงขององค์การ แต่มีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของบรรยากาศองค์การ ว่าหมายถึง การรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมของสมาชิกในองค์การที่มีต่อสิ่งต่างๆ ภายในองค์การที่อยู่รอบๆ ตัว ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ

### 3.2 ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลายๆ ด้านของสมาชิกในองค์การ ดังนี้

เฮลลรีเจล และสโลคัม (Hellriegel and Slocum, 1794, p.430) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานจะแปรไปตามการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน หากมีการเสริมสร้างบรรยากาศที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจแล้ว ก็จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์การเร็วขึ้น

บราวน์ และโมเบอร์ก (Brown and Moberge, 1980, p.420) กล่าวว่า บรรยากาศองค์การจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์การ และจากการที่บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์การ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์การที่จะตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของพนักงานได้ถูกต้อง และหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การเป็นอันดับแรก

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ ( Steers and Porter, 1991, p.521) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของสมาชิกในองค์การ มีอิทธิพลต่อทัศนคติ, ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งหากการ

รับรู้บรรยากาศองค์การเป็นไปในทางที่ดีจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์การได้จะทำให้องค์การเกิดประสิทธิภาพ

### 3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การประกอบด้วยมิติต่างๆ หลายมิติ นักวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ไว้ดังนี้

ฟอร์แฮนด์ และกิลเมอร์ (Forhand and Gilmer, 1964, p.632 อ้างถึงใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542, น. 14) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์การไว้ 5 มิติ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวข้องกับขนาดองค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2. ลักษณะผู้นำในองค์การ (Leadership Pattern) รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน

3. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแต่ละองค์การย่อมมีเป้าหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแยกประเภทขององค์การ เช่น องค์การธุรกิจ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะ ต่างก็มีเป้าหมายองค์การแตกต่างกัน

4. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนของระบบที่แต่ละองค์การนำมาใช้จะแตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนอาจจะเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างกันของส่วนต่างๆ ของระบบ ซึ่งรูปแบบของความเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี ฯลฯ

5. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นถึงสถานภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และการ

เกี่ยวข้องกับระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์กรนั้น

ลิทวิน และสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968, p.81-82) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 9 มิติ คือ

1. โครงสร้างขององค์การ (Organization Structure) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะของโครงสร้างขององค์การ เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดทางด้านโครงสร้างขององค์การที่มีต่อการปฏิบัติงาน และต่อกฎระเบียบต่างๆ ขององค์การ รวมทั้งอุปสรรคที่ทำให้การทำงานล่าช้า

2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ถึงความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของพนักงานแต่ละคนในองค์การ และความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จและความท้าทายของงาน

3. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นเรื่องของความรู้สึกอบอุ่นใจ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

4. การสนับสนุน (Support) การสนับสนุนในการทำงานโดยเฉพาะจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้

5. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้ถึงความสำคัญของการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแทนที่จะเป็นการลงโทษ ย่อมกระตุ้นความสนใจของพนักงานด้านความสำเร็จ และช่วยลดความกังวลเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ในขณะที่การลงโทษแสดงให้เห็นถึงการไม่ยอมรับพฤติกรรม

6. ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ของพนักงานโดยมั่นใจว่า องค์การสามารถยอมรับความคิดเห็นที่ขัดแย้งหรือมีความแตกต่างได้ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยินดีรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป แล้วนำมาแก้ไขตกลงกัน

7. มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการปฏิบัติงาน และความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาโดยพนักงานนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานด้วย

8. ความผูกพันที่มีต่อองค์การ (Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีค่าต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และมีความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนทำงานอยู่

9. ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความเสี่ยง หรือมีความท้าทายอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลที่มีความต้องการทางด้านความสำเร็จสูงนั้น จะยอมรับความเสี่ยงในการตัดสินใจในระดับปานกลาง ดังนั้นบรรยากาศองค์การที่มีความท้าทายหรือความเสี่ยงในระดับปานกลางนั้น จะกระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

ลิเคิร์ต และลิเคิร์ต (Likert and Likert, 1976, p.73) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พนักงานรู้ความเป็นไปภายในหน่วยงาน เนื่องจากผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดี

2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

3. การคำนึงถึงพนักงาน องค์การเอาใจใส่ในการจัดสวัสดิการ และปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. อำนาจและอิทธิพลในองค์การทั้งจากผู้บังคับบัญชา และตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งส่งผลต่อสภาพการทำงานและการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร

5. วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานเป็นอย่างดี มีการปรับปรุงวิทยาการให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

6. แรงจูงใจ องค์การที่พร้อมให้มีการสนับสนุนแก่พนักงานที่ขยัน หรือทำงานหนักให้ได้รับสิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเสริมสร้างให้เกิดบรรยากาศองค์การที่ดี

สตีเยร์ และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1991) แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ ออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์การ โครงสร้างขององค์การที่มีการควบคุมจากส่วนกลาง มีการรวมอำนาจ และใช้กฎข้อบังคับ ระเบียบแบบแผนที่เป็นทางการมาก พนักงานจะรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในองค์การว่ามีลักษณะเข้มงวดกวดขัน และน่ากลัว ในทางตรงข้ามองค์การที่ฝ่ายบริหารให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจและการวินิจฉัยของตนเองเพื่อตัดสินใจ และฝ่าย

บริหารให้ความสนใจพนักงานมาก บรรยากาศขององค์กรจะมีลักษณะของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

2. เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานประจำมีแนวโน้มจะสร้างบรรยากาศของการควบคุมเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด มีความยืดหยุ่นน้อย และมีบรรยากาศความเชื่อถือว่าไว้วางใจในระดับต่ำ ส่วนในองค์กรที่ใช้เทคโนโลยีซึ่งคล่องตัวเปลี่ยนแปลงง่ายโดยเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย จะนำไปสู่บรรยากาศของความไว้วางใจมีการสร้างสรรค์ และการยอมรับความสามารถในการทำงาน ตลอดจนมีความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของงานร่วมกัน

3. อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ส่งผลกระทบต่อบรรยากาศขององค์กรได้ ตัวอย่างเช่น วิกฤตการณ์สภาพทางเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์กรต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะรู้สึกว่บรรยากาศขององค์กรขาดความอบอุ่น และขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานจะกังวลอยู่กับปัญหาความมั่นคงในองค์กรของตน

4. นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารที่จัดให้พนักงานได้รับการป้อนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) และให้อิสระในการทำงาน จะสร้างให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่มุ่งความสำเร็จ พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางตรงข้ามองค์กรที่ฝ่ายบริหารเน้นวิธีการ กฎระเบียบ ข้อบังคับ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านจะทำให้ขาดความรู้สึกรับผิดชอบต่อ และขาดความคิดริเริ่ม

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542, น.15) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 ด้าน คือ

1. โครงสร้างขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อลักษณะโครงสร้างขององค์กร เช่น การแบ่งหน่วยงาน ความชัดเจนในการแบ่งสายบังคับบัญชา เป้าหมายขององค์กร ความซับซ้อนของระบบงาน กฎระเบียบต่างๆ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. นโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อปรัชญา และแนวทางในการจัดทรัพยากรบุคคลทั้งหมดขององค์กร ทั้งในด้านการสรรหา การรักษา และการพัฒนาพนักงาน

3. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบต่อ งาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

4. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อลักษณะการบริหารและการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และลงโทษของผู้บังคับบัญชา

5. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

6. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อเงินเดือน หรือผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากองค์กร

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541, น.18) ได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. โครงสร้างองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ ลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2. ลักษณะงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน ความยากง่าย และความท้าทายของงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ตลอดจนคุณค่าของงาน

3. การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อลักษณะการบริหาร และการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา การให้การสนับสนุนไว้วางใจ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งการให้รางวัล และลงโทษของผู้บังคับบัญชา

4. สัมพันธภาพในหน่วยงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากร ที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือและช่วยเหลือกันในการทำงาน ความอบอุ่นเป็นมิตร ความสามัคคี และการยอมรับจากผู้ร่วมงาน

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

จากองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่กล่าวมาข้างต้นนั้น มีการแบ่งองค์ประกอบที่หลากหลาย สำหรับผู้วิจัยนั้นมีความเห็นสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑารัตน์

สุคันธรัตน์ เนื่องจากการจัดหมวดหมู่ได้ครบถ้วน และครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด และมีลักษณะองค์กรที่เป็นสถานพยาบาลเหมือนกัน ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงแบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การของออกเป็น 5 ด้าน เช่นเดียวกับการศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าข้อมูลงานวิจัยต่างๆ พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพของบุคลากรในโรงพยาบาลเอกชน และการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยจึงค้นคว้างานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกับตัวแปรที่ต้องการศึกษามากที่สุด ดังต่อไปนี้

##### 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สตีมนต์ สกุลไกรพิระ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลตากสิน พบว่า บุคลากรวิชาชีพแพทย์มีความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่าบุคลากรวิชาชีพอื่น บุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ในความชัดเจนของนโยบายองค์การ, เจตคติต่อโครงการ, ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน, การรับรู้ภาวะผู้นำแบบให้การสนับสนุน, การรับรู้ภาวะผู้นำแบบมีส่วนร่วม และการรับรู้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสำเร็จ มีความสัมพันธ์กับความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ การรับรู้ในความชัดเจนของนโยบายองค์การ

เรวัต แยมสุตา (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยทำการเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐ (โรงพยาบาลปทุมธานี) และเอกชน (โรงพยาบาลธนบุรี) พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลทั้งสองแห่งรับรู้ต่อกระบวนการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของผู้บริหารระดับสูงอยู่ในระดับสูง และกระบวนการเรียนรู้ภายในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า

บุคลากรของโรงพยาบาลทั้งสองมีความพร้อมต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่มีพฤติกรรมการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผลการเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรทั้งสองโรงพยาบาล พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่างกัน แต่มีทัศนคติโดยรวม และมีพฤติกรรมการปฏิบัติเกี่ยวกับการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

จิรวุฒ ฉัตรไชยสิทธิกุล (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ลักษณะการดำเนินการคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง โดยบุคลากรมีความเห็นว่าการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ การจัดการและการบริหาร การมีระบบงานบริการ การจัดทรัพยากรบุคคล การมีอุปกรณ์เครื่องมือ การมีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ การมีคู่มือปฏิบัติงาน และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เป็นลักษณะการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการในปัจจุบันมีอยู่ในระดับปานกลาง มีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยบุคลากรมีความเห็นว่าปัญหาการกำกับดูแล ปัญหาการบริหารจัดการ และปัญหาบุคลากรซึ่งเป็นอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีแนวทางเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจในระดับสูงที่สุด โดยบุคลากรเห็นว่าการมีส่วนร่วมกิจกรรมของทุกคนในองค์กร ความมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพ การบริการที่เน้นคุณภาพโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับสูงที่สุด ซึ่งด้านต่างๆ เป็นแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ

พรพิมล โกพุดมห้อย (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์แนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM) ในงานพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขต 4 พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดการบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จที่ดี และต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพตามแนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จนี้มาใช้ในโรงพยาบาล และมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานให้มากขึ้น ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญ ตั้งใจจริงในการพัฒนาคุณภาพ โดยการประกาศนโยบายและกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และมีคณะกรรมการดำเนินงานในทุกหน่วย

จากผลงานวิจัยข้างต้นที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนาองค์การสาธารณสุข ด้วยระบบการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และการพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ ผู้วิจัยสรุปได้ ว่า การพัฒนาองค์การด้วยวิธีดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การรับรู้ บรรยากาศองค์การ การทำงานเป็นทีม รวมทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการขององค์การนั้นๆ อีกด้วย

#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ

ลาเบย์ (Labay, 1980 อ้างถึงในปนัดดา อินทราวุธ, 2543, น.56) ได้ทำการศึกษา เรื่อง กระบวนการตัดสินใจยอมรับระบบพลังงานแสงอาทิตย์ของผู้บริโภค โดยแบ่งกลุ่มผู้ทดลอง เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มทดลองแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ยอมรับพลังงานแสงอาทิตย์ และกลุ่มที่ รับรู้และมีความเข้าใจในพลังงานแสงอาทิตย์ ส่วนกลุ่มควบคุมคือ บุคคลทั่วไป พบว่า กลุ่มผู้ ยอมรับพลังงานแสงอาทิตย์ และกลุ่มที่รับรู้และมีความเข้าใจในพลังงานแสงอาทิตย์จะมีอายุน้อย กว่า ระดับการศึกษาสูงกว่า รายได้สูงกว่า อยู่ในช่วงเพิ่งตั้งครอบครัว และมีสถานภาพทางสังคม สูงกว่ากลุ่มควบคุมซึ่งเป็นบุคคลทั่วไป นอกจากนี้กลุ่มทดลองยังเห็นว่า พลังงานแสงอาทิตย์มี ประโยชน์ สะดวก ราคาประหยัด และเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน

เฮอร์เบอร์ และเบนบาสัน (Herbert and Benbason, 1994, pp.369-383 อ้างถึงใน รัชนิวรรณ สุริยะนิมิตชัย, 2548, น. 47) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความ คาดหวังและพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารในโรงพยาบาล โดยศึกษาการ ยอมรับการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อติดตามอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วยของพยาบาลประจำการ ใช้ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายพฤติกรรมการใช้ คอมพิวเตอร์ของพยาบาลได้แก่ ทัศนคติต่อคอมพิวเตอร์ในเรื่องความเข้ากันได้หรือไปด้วยกันได้ กับงานประจำ มีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และมีการทดลองวิธีการใช้ได้ รวมถึงอิทธิพลของกลุ่ม อ้างอิง ได้แก่ หัวหน้าพยาบาล ซึ่งตัวแปรทั้งหมดสามารถทำนายพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ของ กลุ่มพยาบาลได้ถึง 77%

ประสพโชค พิณจศักดิ์ (2530) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับในการส่งเสริม จริยธรรมของเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล พบว่า ความแตกต่างของ ลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องระดับการศึกษาก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการส่งเสริม จริยธรรม

ชูศักดิ์ เตชะเพชรไพบูลย์ (2531) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การฉีดวัคซีนป้องกันตัวอักเสบบีในกลุ่มบุคลากรพยาบาล พบว่า กลุ่มบุคลากรอายุน้อยมีการ ยอมรับที่จะฉีดวัคซีนร้อยละ 50.7 ซึ่งมากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุมาก ซึ่งมีการยอมรับเพียงร้อย ละ 44.9

เพลินพร ผิวงาม (2533) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ของประชาชน พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม นอกจากนี้ ยังพบว่าความรู้ในหลักการน้ำสะอาดไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ในด้านการมองเห็นว่ามี ประโยชน์ และความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้นวัตกรรมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ส่วน ความสามารถนำไปทดลองใช้ และความสามารถสังเกตได้ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ

สุธิดา วงศ์สว่าง (2536) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สาร ตะกั่ว ศึกษาเฉพาะผู้ที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้ รถยนต์ที่มีอายุน้อยยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก ผู้ใช้รถยนต์ที่มีการศึกษาสูง จะมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ ผู้ใช้รถยนต์ที่มีความรู้เกี่ยวกับ สิ่งแวดล้อมและน้ำมันไร้สารตะกั่วสูงจะมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วมากกว่าผู้ที่มีความรู้ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและน้ำมันไร้สารตะกั่วสูงต่ำ และผู้ใช้รถยนต์ที่มีทัศนคติต่อน้ำมันไร้สารตะกั่ว ในทางที่ดีจะมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติไม่ดีและปานกลาง

สุนีย์ โรจนโอฬารรัตน์ (2539) ได้ศึกษาเรื่องบทบาทของสื่อและปัจจัยที่มีผลต่อการ ยอมรับการดื่มไวน์ของผู้บริหารในองค์กรธุรกิจเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สถานภาพทาง เศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ อายุ รายได้ ตำแหน่ง และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันจะมีการ ยอมรับการดื่มไวน์แตกต่างกัน

ดวงตา พิริยานนท์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และ ทัศนคติของประชาชนกับการยอมรับการทิ้งมูลฝอยแยกประเภทในเขตทดลองโครงการรณรงค์การ แยกประเภทขยะมูลฝอย พบว่า การเปิดรับข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ ทัศนคติ และการเปิดรับ ข่าวสารจากเจ้าหน้าที่โครงการรณรงค์มีอิทธิพลในทางบวกต่อการยอมรับการทิ้งขยะมูลฝอยแยก ประเภท

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสื่อสารในองค์กรกับการ ยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 พบว่า ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน การเปิดข่าวสาร

เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ISO9000 และยังพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขวัญตา กิระวิศาสิกข (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระดับอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO ไม่แตกต่างกัน และพบว่าความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO9000 และทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO9000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO9000

ปนัดดา อินทรารุท (2543) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ระดับสูง สำหรับพนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน รายได้ และตำแหน่งต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ต่างกัน และพบว่าทัศนคติและพฤติกรรมการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนพร ศรียาภูล (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับแนวคิดเรื่องวิธีการปกครองที่ดีมาใช้ในองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า แนวคิดเรื่องวิธีการปกครองที่ดีนั้นยังมีความเข้าใจที่หลากหลายขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม แต่โดยทั่วไปแล้วทุกกลุ่มมีความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับองค์ประกอบของวิธีการปกครองที่ดีว่า ประกอบด้วยหลักการสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความโปร่งใส ซึ่งสำหรับสาเหตุที่ทำให้เกิดการยอมรับวิธีการปกครองที่ดีตามแนวทางของเสรีนิยมนั้นต้องมุ่งเน้นไปที่การแข่งขันเสรีว่าจะนำประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อที่จะสามารถปรับองค์การให้เข้ากับบริบทแวดล้อมได้

อนุชา สกุลราช (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการคาร์พูล พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับโครงการคาร์พูล ได้แก่ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการคาร์พูล ทัศนคติ และคุณลักษณะของโครงการคาร์พูลในเรื่อง ผลประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ความสอดคล้องเข้ากันได้ ความยุ่งยากซับซ้อน ความสามารถนำไปทดลองได้ และความสามารถสังเกตเห็นได้

ธีรภัทร ภาณุวงศกร (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือข่ายซีเมนต์ไทย พบว่า ผู้บริหารเครือข่ายซีเมนต์ไทยที่มี

ปัจจัยทางชีวสังคมบางประการได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลต่างกัน และผู้บริหารเครือซิเมนต์ไทยที่มีลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบแตกต่างกัน มีการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล และทัศนคติต่อการยอมรับนวัตกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาล และสามารถสร้างสมการทำนายการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลของผู้บริหารเครือซิเมนต์ไทยได้จากลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบด้านความห่วงใยทางอารมณ์ ด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงาน และทัศนคติต่อการยอมรับนวัตกรรม

รัชนีวรรณ สุริยะนิมิตรชัย (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม : กรณีศึกษาพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างจำกัด เครือซิเมนต์ไทย พบว่า รูปแบบพฤติกรรมผู้นำมีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวม โดยรูปแบบพฤติกรรมผู้นำแบบปรึกษาหารือและแบบเผด็จการมีศิลป์ ทำให้มีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงานมากกว่าแบบมีส่วนร่วมและแบบเผด็จการเต็มขั้น และพบว่าตัวแปร รูปแบบพฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศองค์การ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงาน ส่วนตัวแปรความรู้ และการได้รับข่าวสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงาน ซึ่งตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงาน เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทัศนคติ บรรยากาศองค์การ และการมีส่วนร่วม โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 56.9

จากผลการวิจัยข้างต้นที่ศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมต่างๆ สรุปได้ว่า การรับรู้ นวัตกรรม ทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ และส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล โดยการพิจารณาถึงคุณลักษณะของนวัตกรรม ที่นำไปสู่การตัดสินใจและนำนวัตกรรมไปใช้ในที่สุด

#### 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ

แม็คอินไทร์-เรย์ (McIntyre-Ray, 1990) ศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยพบว่า ระดับตำแหน่ง

อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนพนักงานเพศหญิงจะประเมินบรรยากาศองค์การไปในทางบวกมากกว่าเพศชาย

กันเตอร์ และ เฟิร์นแฮม (Gunter and Furnham, 1996 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542, น. 32) ได้ศึกษาผลของชีวประวัติส่วนบุคคล และการรับรู้บรรยากาศองค์การในการทำนายความพึงพอใจในองค์การของลูกจ้างในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ 4 แห่ง จำนวน 1,041 คน พบว่าตัวแปรบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ เช่น ความหลากหลายของงาน รางวัล การยกย่อง ฯลฯ เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในองค์การได้ดีกว่าปัจจัยส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังพบอีกว่า ความแตกต่างระหว่างองค์การในด้านบรรยากาศองค์การโดยรวม และแยกเป็นด้านๆ นั้น เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในองค์การของพนักงานด้วย

เพดริค (Pedrick, 1998) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อพนักงาน ลูกค้า และผลประโยชน์ของบริษัท พบว่าบรรยากาศองค์การมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลถึงความผูกพันในองค์การ พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความผูกพันในองค์การ และการรับรู้ของลูกค้าในคุณภาพในการบริการ ถ้าลูกค้ารับรู้คุณภาพในการบริการดี จะส่งผลให้ผลประโยชน์ของบริษัทดีไปด้วย

แอลทมาน (Altman, 2000) ได้ศึกษาเรื่องการพยากรณ์บรรยากาศองค์การ ซึ่งแอลทมานคิดว่าการสำรวจบรรยากาศองค์การจะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย เช่นความเกี่ยวข้องกับองค์การ พนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ จะมีความพึงพอใจในงานด้วย บรรยากาศองค์การสัมพันธ์กับแรงจูงใจของพนักงาน ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการปฏิบัติงาน และผลิตผลขององค์การ การสำรวจบรรยากาศองค์การ จะช่วยให้รู้จุดบกพร่อง และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทัน่วงที

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน จำนวน 293 คน พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลตากสินมีการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางบวกอยู่ในระดับปานกลาง และยังพบอีกว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนวิชาชีพและภาระทางครอบครัว มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศต่อองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความ

รับผิดชอบของบุคคล ด้านการอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ส่วนด้านความขัดแย้งและด้านความเสี่ยงในงานมีความสัมพันธ์กันน้อย

นงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า พนักงานบุคคลมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีมาก และมีระดับความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับตำแหน่ง ซึ่งพนักงานบุคคลในระดับบังคับบัญชาจะมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ แต่อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานบุคคล รวมทั้งประเภทธุรกิจที่พนักงานปฏิบัติอยู่ ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างองค์การ นโยบายการบริหาร ทรัพยากรบุคคล ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยพนักงานบุคคลที่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมและรายด้านในทางที่ดีกว่า จะมีความผูกพันต่อองค์การสูงกว่า พนักงานบุคคลที่รับรู้บรรยากาศองค์การในทางที่ด้อยกว่า

นฤมล อาชาไกรสร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การ และคุณภาพในงานบริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก-ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับงานคุณภาพบริการ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ และลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงานในธนาคาร มีผลต่อคุณภาพในงานบริการ และพบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายคุณภาพในงานบริการ ได้แก่ สัมพันธภาพในหน่วยงาน และการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

## 5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การ และการยอมรับนวัตกรรม ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานโดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

### 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การและปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษาของ จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนวิชาชีพและภาระทางครอบครัว มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ และการศึกษาของนฤมล อาษาไกรสร (2545) พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ในธนาคาร ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรส มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ นอกจากนี้ แม็คอินไทร์-เรย์ (McIntyre-Ray, 1990) ยังศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์การ และภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยพบว่า ระดับตำแหน่ง อายุ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ส่วนพนักงานเพศหญิงจะประเมินบรรยากาศองค์การไปในทางบวก มากกว่าเพศชาย ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และวิชาชีพ น่าจะมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน

- 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน
- 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน
- 1.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน
- 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน
- 1.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

## 5.2 ปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับและปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า การศึกษาของประสพโชค พินิจศักดิ์ (2530) พบความแตกต่างของระดับการศึกษาก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการส่งเสริมจริยธรรม ส่วนเนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) พบว่าระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน การเปิดข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000 มีความสัมพันธ์กับการ

ยอมรับระบบ ISO9000 ขณะที่ปีถัดมา อินทราวุธ (2543) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ต่างกัน สำหรับการศึกษาในกลุ่มผู้บริหาร ธีรภัทร ภาณุวงศ์ (2546) พบว่าผู้บริหารเครือซิเมนต์ไทยที่มีปัจจัยทางชีวสังคมบางประการได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน มีการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลต่างกัน ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และวิชาชีพ น่าจะมีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

2.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

### 5.3 การรับรู้บรรยากาศองค์การกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ พบว่าการศึกษาของ กันเตอร์ และ เฟิร์นแฮม (Gunter and Furnham, 1996) พบว่า ตัวแปรบรรยากาศองค์การในด้านต่างๆ เช่น ความหลากหลายของงาน รางวัล การยกย่อง ฯลฯ เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน และความภาคภูมิใจในองค์การ เพดริค (Pedrick, 1998) พบว่าบรรยากาศองค์การมีผลทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งส่งผลถึงความผูกพันในองค์การ พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความผูกพันในองค์การ แอลทแมน (Altman, 2000) มีแนวคิดว่าการสำรวจบรรยากาศองค์การจะทำให้เกิดประโยชน์มากมาย บรรยากาศองค์การสัมพันธ์กับแรงจูงใจของพนักงาน

ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน ผลการปฏิบัติงาน และผลิตผลขององค์กร และ รัชนีวรรณ สุริยะนิมิตชัย (2548) พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงาน เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทศนคติ บรรยากาศองค์กร และการมีส่วนร่วม เป็นต้น

จากผลการวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยากาศองค์กรมีผลต่อการรับรู้ของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ไม่ได้ศึกษาในเรื่องการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง บรรยากาศองค์กรกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจากบรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาการรับรู้ของบุคคล ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม และบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร (Steers and Porter, 1991, p.521) ดังนั้นผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาว่าบรรยากาศองค์กรที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม

#### 5.4 องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์กรกับการพยากรณ์การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญในการศึกษาการรับรู้ของบุคคล ที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม และบรรยากาศองค์กรยังมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้วิจัยจึงมีความเชื่อว่าตัวแปรย่อยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์กรอย่างน้อย 1 ตัวแปรที่น่าจะสามารถทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์กรอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถพยากรณ์การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม