

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

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

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 269 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบลำดับชั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากประชากรทั้งหมด 987 คน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยกลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ร้อยละ 37.92 กลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ร้อยละ 37.55 และกลุ่มบริการทางการแพทย์หลักร้อยละ 24.53 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คนหรือร้อยละ 68.03 โดยร้อยละ 85.13 มีอายุอยู่ในช่วง 20-35 ปี และส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปีถึงร้อยละ 45.35 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาถึงร้อยละ 49.07

รองลงมา มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน ร้อยละ 43.87 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 7.06 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของบุคลากรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากพิจารณาการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้าน พบว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพภายในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด คือ 3.70 และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ 2.68 นอกจากนี้ยังพบว่าตัวแปรการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมของบุคลากรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสอดคล้องต้องกัน ด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดถึง 3.80 ในขณะที่การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านความสลับซับซ้อนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเพียง 3.53

สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐานไว้ในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่ต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u>
<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u>

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน
สมมติฐานที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงาน
สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา
สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่ากลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u>
สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่า เพศต่างกันส่งผลต่อการยอมรับ HA ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสลับซับซ้อน และด้านความสามารถสังเกตได้
สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u>
สมมติฐานที่ 2.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่า อายุงานที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับ HA ด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถสังเกตได้
สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ปฏิเสธสมมติฐาน</u>
สมมติฐานที่ 2.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน	<u>ยอมรับสมมติฐานบางส่วน</u> พบว่า กลุ่มงานที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับ HA ด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> โดยที่การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีค่า $r = .563$
สมมติฐานที่ 4 ตัวแปรย่อยด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถพยากรณ์การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> โดยที่ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การโครงสร้างองค์การและสัมพันธภาพในหน่วยงานสามารถร่วมกันสามารถทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมได้ ร้อยละ ร้อยละ 37.7

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และบรรยากาศองค์การด้านต่างๆ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องในบางส่วนกับงานวิจัยของนฤมล อาษาไกรสร (2545) ที่พบว่าเพศไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม แต่พบว่าเพศมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสอดคล้องกับการศึกษาของจุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ที่พบว่า เพศ ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การ แต่

ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในองค์การที่ศึกษามีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชายค่อนข้างมาก เพศชายจึงถือว่าเป็นคนกลุ่มน้อยในหน่วยงาน และเป็นฝ่ายถูกจำกัดบทบาทได้มาก ทำให้ไม่สามารถแสดงความคิดเห็นต่างๆ ได้เต็มที่นัก (ชัชวาล เทียมถนอม, 2540) รวมถึงการรับรู้และพฤติกรรมต่างๆ ของเพศชายอาจได้รับอิทธิพลจากกลุ่มเพศหญิงได้ทำให้เกิดการคล้อยตามกลุ่ม (สิทธิโชค วรรณสุนติกุล, 2546, น.192) ทำให้เพศชายมีการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวมและด้านต่างๆ ไม่แตกต่างจากเพศหญิงมากนัก

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน จากการศึกษาคั้งนี้ พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของแม็คอินไทร์-เรย์ (McIntyre-Ray, 1990) และจตุรรัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ที่พบว่า อายุไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์การของพนักงาน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ นฤมล อาษาไกรสร (2545) ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการวิจัยคั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ทั้งหมด ซึ่งพบเพียงว่าอายุต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์การด้านลักษณะงาน และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานต่างกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากว่าการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดเรื่องช่วงอายุของไชน์ (Schein, 1978) ในการแบ่งกลุ่มอายุกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งช่วงอายุเป็น 4 ช่วง คือ ช่วงที่หนึ่ง เป็นช่วงแรกของชีวิตงาน (entry into world of life ; 20-25 ปี) เป็นช่วงอายุที่บุคลากรเริ่มสัมผัสกับสภาพแวดล้อมใหม่ๆ ที่แตกต่างจากวัยเรียน เป็นช่วงของการเรียนรู้ปรับตัวและเปรียบเทียบความเป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ในใจก่อนเริ่มชีวิตการทำงาน บุคลากรในช่วงอายุนี้นักมีการเปลี่ยนงานบ่อย เมื่อพบว่างานไม่ถูกใจหรือไม่เป็นตามที่คาดหวังไว้ แต่ผู้วิจัยเห็นว่าสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบันส่งผลให้การหางานยากขึ้น ทำให้บุคลากรกลุ่มนี้ไม่สามารถทำตามความต้องการของตนเองได้มากนัก แม้ว่าจะไม่ชอบงานทำ แต่ก็ต้องพยายามปรับตัวให้ยอมรับกับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์การให้ได้ ช่วงที่สอง เป็นช่วงชีวิตงานช่วงต้น (full membership in early career ; 26-35 ปี) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงนี้ ช่วงอายุนี้นี้เป็นช่วงของการสั่งสมความรู้ ประสบการณ์การทำงานเพื่อโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ต่อไป บุคลากรในช่วงอายุนี้นี้จึงมักคงอยู่กับองค์การเพื่อสะสมความรู้ความสามารถ และเตรียมพร้อมที่จะได้รับตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่า จะทำให้บุคลากรมีการปรับตัว และยอมรับกับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์การได้มากขึ้น ช่วงที่สาม ช่วงวิกฤติ (mid career crisis ; 36-40 ปี) เป็นช่วงอายุที่โอกาสความก้าวหน้าเริ่มคงที่ ทุกอย่างเริ่มอยู่

ตัว โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งในระดับสูงขึ้นมีอยู่อย่างจำกัด ผู้ที่พลาดหวังจึงต้องตัดสินใจว่าจะทำงานอยู่กับองค์กรต่อไปหรือจะเปลี่ยนงาน เป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนงานสูงอีกช่วงหนึ่ง แต่เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน การหางานใหม่ไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้วิจัยจึงเห็นว่าบุคลากรกลุ่มนี้ยอมรับสภาพความเป็นอยู่ขององค์กรได้มากขึ้น แม้ว่าจะไม่ได้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ช่วงอายุที่ดี เป็นช่วงบั้นปลายชีวิตการทำงาน (late career ; 41-60 ปี) เป็นช่วงอายุที่บุคลากรยังคงอยู่กับองค์กรเพราะมีเหตุผลหลายประการ เช่น ความมั่นคงในชีวิต ค่าตอบแทนที่สูง จึงทำให้บุคลากรยอมรับสภาพที่เป็นอยู่ขององค์กรได้เป็นอย่างดี จึงทำให้บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวม , บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างขององค์กร, ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านสัมพันธภาพนั้นพบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 26-35 ปีมีการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 20-25 ปี และ 36-40 ปี เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามบรรยากาศขององค์กรด้านสัมพันธภาพรายข้อตามช่วงอายุของบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 20-25 ปี ทุกข้อคำถาม และพบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่ ยกเว้นข้อคำถาม “ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงาน”, “ท่านรู้สึกว่าคุณจะปฏิบัติงานเหมือนมีคนคอยจับผิดอยู่ตลอดเวลา” และ “ภายในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก” ที่กลุ่มอายุ 36-40 ปี ที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่า ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากร 81% ของกลุ่มอายุ 36-40 ปี มีอายุงานมากกว่า 3 ปี จึงคุ้นเคยกับการปรับตัวในการทำงานในองค์กรมากกว่า

สำหรับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านลักษณะงานนั้น เนื่องจากในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างช่วงอายุในการวิเคราะห์ด้วยวิธีนอนพาราเมตริก จึงสรุปได้เพียงว่าอายุที่ต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านลักษณะงานแตกต่างกัน โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านลักษณะงานของบุคลากรแต่ละช่วงอายุ พบว่าบุคลากรที่อยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.78) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-40 ปี (3.67) , ช่วงอายุ 26-35 ปี (3.62) และ ช่วงอายุ 20-25 ปี (3.47) ทั้งนี้ผู้วิจัยคิดว่าเนื่องจากการที่บุคลากรที่มีอายุมากกว่า มีประสบการณ์มากกว่าจะเข้าใจ และรับรู้ถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน รวมถึงคุณค่าของงานมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

สมมติฐานที่ 1.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล อาษาไกรสร (2545) และนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ทั้งหมด เนื่องจากพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามการรับรู้บรรยากาศองค์การรายชื่อตามกลุ่มอายุงานของบุคลากร พบว่า ค่าเฉลี่ยของแต่ละกลุ่มอายุงานในแต่ละข้อคำถามไปในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับปานกลางและสูง แสดงให้เห็นว่าอายุงานไม่ได้มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ สาเหตุอีกประการที่ทำให้บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และด้านต่างๆ ข้างต้นไม่แตกต่างกัน ก็น่าจะมีสาเหตุเช่นเดียวกับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้การหางานใหม่เป็นเรื่องยาก ทำให้บุคลากรที่มีอายุงานในช่วงต่างๆ จำเป็นต้องปรับตัวให้เคยชินและยอมรับกับสภาพขององค์การที่เป็นอยู่ เพื่อที่จะได้ทำงานกับองค์การต่อไปได้อย่างมีความสุข จึงส่งผลให้มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน

ส่วนการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานนั้น กลับพบว่าอายุงานต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปีมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทั้งนี้เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามย่อยการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงานตามกลุ่มอายุงาน พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามย่อยของทั้งสองช่วงอายุงานอยู่ในระดับปานกลางและสูง โดยข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเดียวกัน ค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศองค์การของบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปีจะสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี แต่มีข้อคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ “ท่านรู้สึกว่างานที่ทำเป็นงานที่ท้าทายความรู้ความสามารถของท่าน” และ “ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง” ที่ค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปีอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.96, 3.78$) ส่วนค่าเฉลี่ยการรับรู้ของบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.60, 3.58$) ซึ่งแสดงว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มีความรู้สึกว่างานที่ทำมีความมั่นคง และท้าทายน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปี

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ นฤมล อาซาไกรสร (2545) และนงเยาว์ แก้วมรกต (2542) ที่พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีผลต่อรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน โดยบุคลากรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม ด้านสัมพันธภาพ และด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี นอกจากนี้ บุคลากรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรียังมีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาสูงกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า ระดับการศึกษามีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของข้อคำถามบรรยากาศองค์การทั้ง 2 ด้านตามกลุ่มระดับการศึกษาของบุคลากร พบว่ามีค่าเฉลี่ยของการรับรู้อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ดังนั้นสาเหตุที่ทำให้ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดหวังไว้อาจเนื่องมาจาก แม้ว่าบุคลากรจะมีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แต่ต่างก็มีความเข้าใจเป้าหมายการดำเนินการขององค์การ วัฒนธรรมที่ปฏิบัติและความรับผิดชอบของตน รวมไปถึงสายการบังคับบัญชา นอกจากนี้ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับก็มีความเท่าเทียมกัน ทั้งนี้พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อคำถามย่อยของการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้งสองด้านตามกลุ่มระดับการศึกษาของบุคลากร

สมมติฐานที่ 1.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่าบุคลากรอยู่ในกลุ่มงานแตกต่างกันรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม บรรยากาศองค์การด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่า กลุ่มงานบริการทางการแพทย์ ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ รับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม

และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน สูงกว่ากลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ และกลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มงานที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้ป่วยซึ่งเป็นบุคคลนอกองค์กร และยังต้องติดต่อกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กร และบุคคลมักให้ความสำคัญกับกลุ่มอาชีพนี้จึงได้รับการยอมรับจากคนในองค์กรมากกว่ากลุ่มงานอื่น บุคลากรในกลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลักจึงรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวม และด้านสัมพันธภาพสูงกว่ากลุ่มงานอื่น นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลักรับรู้ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการสูงกว่ากลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้สึกเหลื่อมล้ำของค่าตอบแทนระหว่างกลุ่มงาน โดยเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อคำถามย่อย “ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน” พบว่ากลุ่มบริการทางการแพทย์หลักมีค่าเฉลี่ยถึง 2.89 ในขณะที่กลุ่มงานบริหาร/ธุรการมีค่าเฉลี่ยเพียง 2.27 ส่วนการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านลักษณะงานนั้นพบว่า กลุ่มบริการทางการแพทย์หลักรับรู้ดีกว่ากลุ่มสนับสนุนทางการแพทย์ และกลุ่มงานบริหาร/ธุรการ เนื่องจาก แพทย์และพยาบาลเป็นงานที่มีความสำคัญในโรงพยาบาลสูงเนื่องจากต้องติดต่อกับผู้ป่วยโดยตรง ลักษณะงานจึงความชัดเจน ทำหาย มีความมั่นคงและมีโอกาสก้าวหน้ามากกว่ากลุ่มงานอื่น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของข้อคำถามย่อยด้านลักษณะงานข้อที่ว่า “งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านถนัด และได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่” “งานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำหายความรู้ความสามารถของท่าน” “ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำเป็นอย่างมาก” และ “องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่านทำอยู่” กลุ่มงานบริการทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยมากถึง 4.39, 4.02, 4.27 และ 4.26 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่ากลุ่มงานอื่น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่ากลุ่มงานมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร และด้านลักษณะการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากในเบื้องต้น ผู้วิจัยเชื่อว่าองค์กรนี้มีลักษณะโครงสร้าง และรูปแบบการบริหารงานที่ชัดเจน จึงทำให้บุคลากรทุกคนรับรู้ได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เพศที่ต่างกันส่งผลให้การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์

เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสลัซซึบซ็อน และด้านความสามารถสังเกตได้ ต่างกัน โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของการยอมรับสูงกว่าเพศชาย ทั้งนี้เนื่องจากเพศหญิงมีพื้นฐานที่ชอบคิดพิจารณาในรายละเอียดของสิ่งต่างๆ และชอบสังเกตการเปลี่ยนแปลงของสิ่งรอบข้างมากกว่าเพศชาย ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรายชื่อของคำถามด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสลัซซึบซ็อน และด้านความสามารถสังเกตได้จะพบว่า ค่าเฉลี่ยของเพศหญิงจะสูงกว่าทุกข้อ เช่นข้อคำถามที่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยการยอมรับของกลุ่มเพศหญิงอยู่ในระดับสูง แต่เพศชายอยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้ “การนำ HA ทำให้การจัดการทรัพยากรด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น” “ท่านสามารถปฏิบัติตามกระบวนการ HA ได้อย่างถูกต้องเพราะเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย” “ท่านสังเกตเห็นว่าหลังจากนำ HA มาใช้แล้วทำให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ” อีกทั้งบุคลากรในโรงพยาบาลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่า เนื่องจากพยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ส่วนมากก็เป็นเพศหญิง จึงมีโอกาสดำเนินการมีส่วนร่วมในกระบวนการ HA เห็นความเปลี่ยนแปลงหลังจากนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่า จึงมีการยอมรับสูงกว่า ซึ่งต่างกับงานวิจัยของปนัดดา อินทราวุธ (2543) ที่พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเพศชายและหญิง เนื่องจากมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เหมือนกัน อีกทั้งยังช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่เกิดผลเสียต่อตัวของผู้ปฏิบัติ และยังทำให้โรงพยาบาลได้รับการยอมรับมากขึ้นด้วย ดังนั้นบุคลากรทั้งเพศชายและหญิงที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวเหมือนกัน บุคลากรทั้งเพศชายและหญิงในโรงพยาบาลจึงสามารถทดลองปฏิบัติและรับรู้ได้เหมือนกัน จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่างของการยอมรับทั้งสองด้านนี้

สมมติฐานที่ 2.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ไม่มีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปนัดดา อินทราวุธ

(2543) ที่พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ไม่แตกต่างกัน และขวัญตา กิระวิศาสกิจ (2542) ที่พบว่า ระดับอายุต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน แต่ขัดแย้งกับชูศักดิ์ เตชะเพชรไพบูลย์ (2531) ที่พบว่ากลุ่มบุคลากรอายุน้อยมีการยอมรับที่จะฉีดวัคซีนซึ่งมากกว่ากลุ่มบุคลากรที่มีอายุมาก

ผลที่ได้จากการศึกษาจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.2 ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรใหม่ที่เข้ามาทำงานในโรงพยาบาลไม่ว่าจะมีอายุเท่าไร เมื่อเข้ามาเริ่มงานในองค์กรก็ต้องเรียนรู้งานใหม่ที่แตกต่างจากองค์กรเดิม ซึ่งการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องเรียนรู้ ดังนั้นหากบุคลากรได้รับทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ถูกต้อง ก็จะตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพขององค์กรว่าเป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์จริงก็จะเกิดยอมรับไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 อายุงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสพโชค พิณจศักดิ์ (2530) ที่พบว่าระยะเวลาในการทำงานไม่มีผลต่อการยอมรับในการส่งเสริมจริยธรรมเจ้าพนักงานตำรวจท้องที่ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล และสอดคล้องกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการยอมรับ ISO14001 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาถึงการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแล้วจะพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานต่างกันมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถสังเกตได้แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการยอมรับทั้ง 3 ด้านสูงที่สุด และพบว่า บุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี และบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการยอมรับทั้ง 3 ด้านนี้สูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปี ทั้งนี้เนื่องมาจากบุคลากรที่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มองเห็นความแตกต่างก่อนและหลังจากนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ชัดเจนที่สุด จึงยอมรับสูงที่สุด แต่ที่บุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี มีค่าเฉลี่ยการยอมรับสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุงาน 3-5 ปี เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยส่วนมากเป็นบุคลากรที่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปีซึ่งส่วนใหญ่ทำงานในกลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลัก และกลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ ซึ่งเป็นงานที่ได้ใกล้ชิดกับผู้ป่วยและเป็นทีมนำในการ

ทำ HA จึงได้สัมผัสกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมากกว่า จึงมีการยอมรับสูงกว่า

ส่วนสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยด้านอายุงานไม่มีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ด้านความสลับซับซ้อน และด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้นั้น ผู้วิจัยคาดว่าเนื่องมาจากมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ใช้ในโรงพยาบาลเป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีขั้นตอนการปฏิบัติที่เหมือนกัน ดังนั้นเมื่อบุคลากรไม่ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานมากหรือน้อย ก็ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่ดีที่สุดที่กำหนดไว้แล้ว จึงส่งผลให้มีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ด้านความสลับซับซ้อน และด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม และรายด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤตา กิระวิเศษกิจ (2542) ที่พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่าง แต่ต่างกับงานวิจัยของ ปันดดา อินทราวุธ (2543) ที่พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ต่างกัน และธีรภัทร ภาณุวงศ์กร (2546) ที่พบว่า ผู้บริหารเครือซิเมนต์ไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับแนวปฏิบัติตามหลักบรรษัทภิบาลต่างกัน

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้อธิบายได้ว่าการศึกษาที่บุคลากรมีระดับการศึกษาต่างกัน แต่มีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการในทำ HA จะเน้นการทำงานเป็นทีมและต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ดังนั้นบุคลากรแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาต่างกันแต่เมื่อต้องเข้าร่วมประชุม หรือทำงานร่วมกันก็จะมีสิทธิเท่าเทียมกัน สามารถร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ ต้องฝึกคิดเป็นระบบ มีข้อมูลมาสนับสนุนสิ่งที่พูดหรือแสดงความคิดเห็น ซึ่งส่งผลให้บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันเกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.4

สมมติฐานที่ 2.5 กลุ่มงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในแต่ละด้านแตกต่างกัน

จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน มีผลต่อการยอมรับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถที่จะ ทดลองใช้ได้ โดยเมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มงานบริการทาง การแพทย์หลัก มีค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า กลุ่มงานบริหาร/ธุรการ และยังพบว่ากลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยการยอมรับการ พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่ากลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ทั้งนี้เนื่องมาจาก กลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลัก ประกอบไปด้วย แพทย์ และพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมใน กระบวนการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยตรงเนื่องจากเป็นที่มาในการ ทำ HA อีกทั้งยังต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับทั้งบุคลากรในองค์กรและผู้ป่วยที่เข้ามารับการ รักษา จึงต้องเข้าใจการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแท้จริงเพราะต้องลงมือปฏิบัติ จริง จึงมีระดับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ด้านความ สอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถที่จะทดลองใช้ได้สูงกว่ากลุ่มงานอื่น

และสาเหตุที่ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน ไม่มีผลต่อการยอมรับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความสลับซับซ้อน และด้าน ความสามารถสังเกตได้ ก็เนื่องมาจากมาตรฐานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ นำมาใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีขั้นตอนการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การ ทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่เกิดผลเสียต่อตัวของผู้ปฏิบัติ และยังทำให้โรงพยาบาลได้รับการ ยอมรับมากขึ้นด้วย ดังนั้นทุกกลุ่มงานจึงเห็นถึงประโยชน์ ขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และเห็นการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีในการให้บริการของโรงพยาบาล จึงทำให้การยอมรับของกลุ่ม งานต่างๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรโดยรวม และแยกแต่ละด้าน ของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ องค์กรโดยรวมกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ที่ระดับ $r = .563$ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์กรด้านโครงสร้างองค์กรมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของ

ผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชนีวรรณ สุริยะนิมิตรชัย (2548) ที่พบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของพนักงาน

การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นระบบที่นำมาพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งมีผลดีต่อทั้งตัวผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนา ดังนั้นบรรยากาศองค์การซึ่งมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ (Steers and Porter, 1991, p.521) จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้เกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม เพราะบรรยากาศองค์การที่ดีจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อองค์การ และเกิดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และมีความภาคภูมิใจและได้รับการยอมรับว่าตนเป็นบุคลากรที่มีความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และนำมาปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศองค์การอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถพยากรณ์การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม จากตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ลักษณะงาน การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพในหน่วยงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่ามีเพียงด้านโครงสร้างองค์การ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานเท่านั้น ที่สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมได้ร้อยละ 37.7 โดยสมการคือ

$$\text{การยอมรับ HA โดยรวม} = 1.389 + .459 (\text{โครงสร้างองค์การ}) + .184 (\text{สัมพันธภาพในหน่วยงาน})$$

จากสมการที่ได้สามารถสรุปได้ว่า บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน มีอิทธิพลร่วมกันทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม นั่นหมายความว่า เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าการทำงานในองค์การมีความอบอุ่น เป็นมิตร มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งรับรู้ว่าจะมีองค์การที่คอยสนับสนุนโดยการลดความซับซ้อนของระบบการทำงาน และมีเป้าหมายและ

นโยบายที่สอดคล้องกับความคาดหวังของของตน บุคลากรก็จะมีความสุขในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดการยอมรับการนำเอาระบบคุณภาพเข้ามาใช้ในองค์กรเช่นเดียวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ซึ่งการที่ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ และด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานสามารถทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมได้นั้นเป็นเพราะ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ คือ การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อเป้าหมาย และนโยบายขององค์การ รวมถึงลักษณะการแบ่งสายการบังคับบัญชา กฎระเบียบต่างๆ ความซับซ้อนของระบบการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และการใช้เทคโนโลยีต่างๆ รวมทั้งรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ดังนั้นการที่องค์การจะนำเอาการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งถือว่าเป็นสิ่งใหม่มาใช้ในการพัฒนาองค์กรนั้นจะต้องสอดคล้องอยู่ในนโยบายและองค์ประกอบข้างต้นขององค์การ ซึ่งหากบุคลากรเข้าใจและรับรู้ถึงประโยชน์ได้ ย่อมจะเกิดการยอมรับอย่างแน่นอน นอกจากนี้การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้นหากบุคลากรรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 2 ด้านนี้ในทางที่ดีก็จะทำให้เกิดการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของบุคลากรทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวม และแยกแต่ละด้านของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม และจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อสร้างสมการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม จากตัวแปรการรับรู้บรรยากาศองค์การทั้ง 5 ด้าน พบว่ามี 2 ตัวแปร คือ การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ และการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพ สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมได้ร้อยละ 37.7

นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และกลุ่มงานมีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมของบุคลากร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ อายุ , อายุงาน และระดับการศึกษา ไม่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การโดยรวมของบุคลากร

ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะความคิดเห็นต่างๆ ดังต่อไปนี้ เพื่อช่วยให้องค์การสามารถช่วยยกระดับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงานของบุคลากร และเพื่อให้ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลได้รับการบริการที่ดีที่สุด

การรับรู้บรรยากาศองค์การ และปัจจัยส่วนบุคคลกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ด้านลักษณะงาน ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร

1.1 โครงสร้างองค์การ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าบุคลากรที่มีระดับการรับรู้โครงสร้างองค์การในทางที่ดีมากกว่า จะมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการรับรู้โครงสร้างองค์การในทางที่ด้อยกว่า นอกจากนี้ จากสมการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอำนาจในการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ดังนั้นหากองค์การต้องการให้บุคลากรมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์การต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจโครงสร้างองค์การเพิ่มขึ้น ดังวิธีต่อไปนี้

- องค์การควรมีการจัดทำ Organizational Chart พร้อมทั้งสายการบังคับบัญชาขององค์การแสดงไว้ให้บุคลากรเห็นอย่างชัดเจน และต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- ควรมีการประชุมประจำปีขององค์การ เพื่อให้ผู้บริหารชี้แจงเป้าหมายขององค์การให้บุคลากรในองค์การได้รับทราบ และหากมีการเปลี่ยนแปลงเป้าหมายขององค์การ, ระบบการดำเนินงานต่างๆ หรือโครงสร้างองค์การ ก็ควรมีการชี้แจงให้ทราบอย่างเป็นทางการ

- องค์กรควรชี้แจงให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และชี้ให้เห็น

ความสำคัญของกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร เนื่องจากกฎระเบียบบางอย่างขององค์กรบางข้อ ทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นอุปสรรคในการทำงาน โดยควรให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นผู้สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร

- องค์กรควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ที่องค์กรนำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรได้มีความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง

1.2 ด้านลักษณะงาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าบุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านลักษณะงานในทางที่ดีมากกว่า จะมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านลักษณะงานในทางที่ด้อยกว่า ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้บุคลากรมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีการรับรู้ด้านลักษณะงานในทางที่ดีเพิ่มขึ้น ดังวิธีต่อไปนี้

- ควรมีการจัดสรรคนให้เหมาะกับงานที่รับผิดชอบ ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และศักยภาพต่างๆ และมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ในงานที่ทำอย่างต่อเนื่อง

- ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย แนวทางในการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ

- องค์กรควรจัดทำแผนความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Path) ในสายงานที่บุคลากรปฏิบัติอยู่ และชี้แจงเพื่อให้บุคลากรรับทราบและเข้าใจ ตลอดจนชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานนั้นๆ ต่อองค์กรให้บุคลากรทราบด้วย

1.3 การบริหารงานของผู้บังคับบัญชา

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าบุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในทางที่ดีมากกว่า จะมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในทางที่ด้อยกว่า ดังนั้นหากองค์กรต้องการให้บุคลากรมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์กรต้องส่งเสริมให้บุคลากรการรับรู้การบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น ดังวิธีต่อไปนี้

- ผู้บังคับบัญชาควรใช้รูปแบบการบริหารงานแบบที่ให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน และมีอำนาจตัดสินใจในงานด้วย และควรใช้หลักเหตุผลในการบริหารงาน

- ผู้บังคับบัญชาควรชี้แจงเป้าหมายของงาน และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานต่างให้บุคลากรทราบ และควรมีการประเมินผลตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ พร้อมทั้งมีการชี้แจงผลการปฏิบัติงานให้ทราบด้วย

- ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยใจเป็นกลาง และควรอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจของตนที่เกี่ยวกับงานนั้นๆ หากความคิดเห็นไม่ตรงกัน

- ผู้บังคับบัญชาต้องบริหารงานด้วยความยุติธรรม

1.4 ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสัมพันธภาพในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง และพบว่าบุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานในทางที่ดีมากกว่า จะมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานในทางที่ด้อยกว่า นอกจากนี้ จากสมการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีอำนาจในการทำนายการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ดังนั้นหากองค์การต้องการให้บุคลากรมีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์การต้องส่งเสริมให้บุคลากรมีการรับรู้ด้านสัมพันธภาพในหน่วยงานในทางที่ดีเพิ่มขึ้น ดังวิธีต่อไปนี้

- องค์การควรจัดให้มีกิจกรรมประชุมสัมมนา หรือกิจกรรมสนทนาการต่างๆ นอกสถานที่เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์การ เช่น จัดแข่งขันกีฬา การจัดเลี้ยงสังสรรค์ของทั้งองค์การ และในหน่วยงานในวันสำคัญต่างๆ เช่น ปีใหม่

- ผู้บังคับบัญชาควรจัดแผนงานให้บุคลากรได้ทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยให้ทุกคนมีส่วนร่วมในงาน และรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความสามัคคี และมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน

1.5 ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านอื่นๆ และพบว่าบุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในทางที่ดีมากกว่า จะมี

การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่า บุคลากรที่มีระดับการรับรู้ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในทางที่ด้อยกว่า ดังนั้นหากองค์กรต้องการบุคลากรที่มีการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์กรต้องปรับให้บุคลากรการรับรู้ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการในทางที่ดีเพิ่มขึ้น ดังวิธีต่อไปนี้

- องค์กรควรเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และเสนอแนวทางในเรื่องค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีความต้องการในเรื่องใดบ้าง

จะเห็นได้ว่า ตัวแปรการรับรู้บรรยากาศขององค์กรในแต่ละด้านของบุคลากรมีอิทธิพลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์กรควรใช้การสื่อสารแบบสองทางมาเป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องราวต่างๆในองค์กรได้อย่างถูกต้อง และเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

1.6 เพศ

จากการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและสูง ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาถึงการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านต่างๆ พบว่า เพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลทุกด้านสูงกว่าเพศชาย และพบว่ามี ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ด้านความ สลับซับซ้อน และด้านความสามารถสังเกตได้ของเพศชายและเพศหญิง ดังนั้นหากองค์กร ต้องการให้การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงขึ้น องค์กรควร จะเพิ่มการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเน้น ประโยชน์ของการนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่าคืออะไร แนะนำขั้นตอน การนำมาปฏิบัติ โดยสร้างความเข้าใจที่เป็นขั้นตอนง่ายๆ ชี้ให้เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีที่จะเกิด ขึ้นกับกระบวนการทำงานของบุคลากรเอง และการบริการที่ผู้ป่วยจะได้รับหลังการนำการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ในองค์กร โดยในการอบรมควรเปิดโอกาสให้เพศชายและ เพศหญิงได้มีส่วนในกิจกรรมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิด และทัศนคติเกี่ยวกับการนำการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อพัฒนาระดับการยอมรับของเพศชาย ให้สูงขึ้นหลังจากได้มีปฏิสัมพันธ์กับเพศหญิงมากขึ้น

1.7 กลุ่มงาน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านกลุ่มงาน มีผลต่อการยอมรับการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม, ด้านความสอดคล้องต้องกัน และด้านความสามารถที่จะ ทดลองใช้ได้ ซึ่งกลุ่มบริการทางการแพทย์หลักมีค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลโดยรวมสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ และกลุ่มงานบริหาร/ ธุรการ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่พบว่า กลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลัก มีค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่ากลุ่มงานบริหาร/ ธุรการ และพบว่ากลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์มีค่าเฉลี่ยการยอมรับการพัฒนาและรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมสูงกว่ากลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ดังนั้นหากองค์การต้องการยกระดับ การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม องค์การจะต้องจัดการอบรมให้ ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเน้นรายละเอียดของกระบวนการ HA ว่าช่วยสนับสนุนการทำงานของบุคลากรแต่ละกลุ่มงานอย่างไร และสร้างความมั่นใจว่าการนำ HA ไปปฏิบัตินั้นไม่ทำให้เกิดผลเสียต่อการทำงาน โดยเน้นที่กลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ที่ไม่ได้มี ปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย โดยการจัดให้กลุ่มงานบริหาร/ธุรการได้เข้าไปเป็นผู้สังเกตการณ์ในระหว่างที่ มีการรักษาผู้ป่วย เพื่อให้เกิดความตระหนักถึงประโยชน์ของ HA อย่างแท้จริง อันจะนำมาซึ่งการ ยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา และกลุ่มงานมีผลต่อ การรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวมของบุคลากร โดยบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมี ค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวมสูงที่สุด รองลงมาคือบุคลากรที่มีการศึกษาระดับสูง กว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ และกลุ่มงานบริการทางการแพทย์หลักมี ค่าเฉลี่ยการรับรู้บรรยากาศขององค์การโดยรวมสูงกว่ากลุ่มงานสนับสนุนทางการแพทย์ และสูงกว่า กลุ่มงานบริหาร/ธุรการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ได้แก่ เพศ, อายุและ อาชีพ ไม่มีผลต่อการรับรู้ บรรยากาศขององค์การโดยรวมของบุคลากร ดังนั้น หากองค์การต้องการสร้างบรรยากาศเพื่อให้ บุคลากรมีการรับรู้สิ่งต่างๆ ภายในองค์การในทางที่ดีนั้น องค์การควรที่จะจัดหลักสูตรการอบรมที่มี วัตถุประสงค์ให้บุคลากรจากทุกกลุ่มงาน ทุกระดับการศึกษาได้มีโอกาสได้มาพบกัน ได้ทำกิจกรรม ร่วมกัน ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนทัศนคติ และแนวคิดที่เป็นประโยชน์ในการ

ทำงาน และที่สำคัญคือสอดแทรกกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีกับองค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่ดีขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาเรื่องการรับรู้บรรยากาศขององค์กร และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไม่ควรใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว เนื่องจากผู้ตอบอาจตอบไม่ตรงกับความเป็นจริงทั้งหมด ควรเพิ่มการศึกษาโดยวิธีการอื่นๆ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ เพื่อให้ผลการวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่อาจส่งผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เช่น พฤติกรรมผู้นำ ความรู้ความเข้าใจ ทศนคติ การมีส่วนร่วม การได้รับข่าวสาร การฝึกอบรม เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร และประโยชน์ทางวิชาการ

2.3 เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน จึงควรมีการศึกษาในโรงพยาบาลรัฐด้วย ว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีผลต่อการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหรือไม่ และเพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุดในการนำการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเข้ามาใช้เพื่อในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.4 ควรมีการขยายผลการศึกษาเรื่องนี้ โดยทำการศึกษาว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพอื่นๆ หรือไม่