

ผนวก ก

แบบสอบถาม

โครงการปริญญาโทจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
สาขาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

20 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยดิฉัน นางสาวอาทิตยา หมื่นเดช นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยู่ในระหว่างการ
ดำเนินการทำงานวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการยอมรับการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล” เพื่อศึกษาถึงผลของการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อการ
ยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปพัฒนาและ
ปรับปรุงระบบการบริหารและจัดการองค์การต่อไป

ดิฉันจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ และโปรดส่งคืนที่
ฝ่ายคุณภาพภายใน 5 วันหลังจากได้รับแบบสอบถาม ดิฉันขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบจะถือเป็น
ความลับและจะนำเสนอผลการวิจัยที่เป็นภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ และขอขอบคุณใน
ความร่วมมือของท่านเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอาทิตยา หมื่นเดช)

แบบสอบถาม

เรื่อง “การรับรู้บรรยากาศองค์การ และการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล”

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ () 20-25 ปี () 26-35 ปี () 36-40 ปี () 41-60 ปี

3. ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาล

() ต่ำกว่า 3 ปี () 3-5 ปี () มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาของท่าน

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ลักษณะงาน

() แพทย์, ทันตแพทย์ และพยาบาลวิชาชีพ

() เภสัชกร นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด นักสุขศึกษา นักรังสีเทคนิค

นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การกีฬา ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่
ทางการพยาบาล ผู้ช่วยเภสัชกร ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักรังสีเทคนิค

() ผู้บริหาร เลขานุการ เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่ MIS

เจ้าหน้าที่ประสานการแพทย์ เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่พัสดุทั่วไป โอบุเอเรเตอร์ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ เจ้าหน้าที่การเงิน

เจ้าหน้าที่สำนักคุณภาพ เจ้าหน้าที่ออกแบบสื่อ/สิ่งพิมพ์ เจ้าหน้าที่บัญชี เจ้าหน้าที่ Admission

เจ้าหน้าที่ประกันสัมพันธ์ เสมียน ช่างเทคนิค และเจ้าหน้าที่อื่นๆ

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

ส่วนที่ 2 การรับรู้บรรยากาศองค์การ

โปรดพิจารณาข้อคำถามต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	ท่านเข้าใจเป้าหมายการดำเนินการขององค์การ อย่างชัดเจน					
2	องค์การของท่านมีนโยบายการบริหารที่ชัดเจนและ โปร่งใส					
3	องค์การของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่และความ รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานไว้อย่างชัดเจน					
4	สายการบังคับบัญชาภายในองค์การของท่าน เป็นไปอย่างชัดเจน					
5	กฎระเบียบภายในองค์การของท่านมีมากเกินไป จนบางครั้งเป็นอุปสรรคในการทำงาน					
6	องค์การของท่านมีการจัดระบบการทำงานระหว่าง และภายในหน่วยงานเดียวกันอย่างเหมาะสม					
7	องค์การของท่านมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีความ ซับซ้อนมากเกินไป จนเป็นอุปสรรคในการทำงาน					
8	การจัดสภาพแวดล้อมในองค์การของท่านเป็น ระเบียบเรียบร้อย และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
9	องค์การของท่านนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ ในการทำงานอยู่เสมอ					
10	องค์การของท่านมีการแจ้งข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับ องค์การให้พนักงานรับทราบอย่างสม่ำเสมอ					
11	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านถนัด และได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานที่ทำทลายความรู้ ความสามารถของท่าน					
13	ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อ					
14	ท่านคิดว่างานของท่านเป็นงานที่มีความมั่นคง					
15	ท่านมีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ที่ ปฏิบัติเป็นอย่างดี					
16	ท่านคิดว่าถ้าได้เปลี่ยนไปทำงานสายอื่น ท่านจะ ประสบความสำเร็จมากกว่าที่เป็นอยู่					
17	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ท่านทำเป็นอย่างมาก					
18	องค์การของท่านให้ความสำคัญกับงานที่ท่านทำ อยู่ในปัจจุบัน					
19	ผู้บังคับบัญชาชี้แจงนโยบายและวัตถุประสงค์ใน การปฏิบัติงานให้ท่านทราบก่อนลงมือปฏิบัติ					
20	ผู้บังคับบัญชามักใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล					
21	ผู้บังคับบัญชาของท่านยอมรับฟังความคิดเห็นของ ท่าน					
22	การตัดสินใจต่างๆ ของผู้บังคับบัญชาจะคำนึงถึง ผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอ					
23	ผู้บังคับบัญชาให้ความไว้วางใจ และเชื่อมั่นใน ความสามารถของท่าน					
24	ผู้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาแนะนำในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ					
25	ผู้บังคับบัญชาของท่านประเมินผลการปฏิบัติงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา อย่างมีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
26	ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา					
27	การโยกย้ายผู้ใต้บังคับบัญชาขึ้นอยู่กับความพึงพอใจส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา					
28	ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความรู้ความสามารถ จะได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาให้มีการปรับเลื่อนขั้น, ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
29	หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับคำตำหนิจากผู้บังคับบัญชา					
30	ผู้บังคับบัญชาติชมการปฏิบัติงานของท่านอย่างมีเหตุมีผล					
31	ผู้บังคับบัญชาถามไถ่ทุกข์สุข และช่วยแก้ปัญหาต่างๆ ของท่านเสมอ					
32	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน มีลักษณะเย็นชา และค่อนข้างห่างเหิน					
33	การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมีลักษณะ "ต่างคนต่างทำ"					
34	ท่านได้รับความแนะนำ และความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานสม่ำเสมอเมื่อเกิดปัญหา					
35	ท่านยินดีให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา					
36	ท่านรู้สึกอบอุ่นสบายใจในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน					
37	ท่านรู้สึกว่าขณะปฏิบัติงานเหมือนมีคนคอยจับผิดท่านอยู่ตลอดเวลา					
38	ภายในหน่วยงานของท่านมีการแบ่งพรรคแบ่งพวก					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
39	เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานของท่านมีความเป็น อันหนึ่งอันเดียวกันในการปฏิบัติงาน					
40	ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
41	เพื่อนร่วมงานให้ข้อคิดเห็นในข้อผิดพลาดต่างๆของท่าน ได้					
42	ท่านพอใจกับเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
43	ระบบการจ่ายเงินเดือนขององค์การดีกว่าองค์การ อื่นในธุรกิจประเภทเดียวกัน					
44	รายได้จากการทำงานของท่านเพียงพอกับภาวะค่า ครองชีพในปัจจุบัน					
45	เงินค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาที่ท่าน ได้รับอยู่ในอัตราที่ต่ำเกินไป					
46	ระบบสวัสดิการขององค์การที่มีอยู่ควรได้รับการ ปรับปรุงใหม่					
47	ท่านคิดว่าสวัสดิการที่องค์การจัดให้ในปัจจุบันมี ความเหมาะสมเพียงพอกับความต้องการของ พนักงาน					
48	ท่านคิดว่าผู้บริหารขององค์การให้ความสำคัญกับ นโยบายการจัดสรรสวัสดิการด้านต่างๆของ พนักงานในองค์การ					
49	องค์การของท่านมีการกำหนดวันลาพักผ่อนให้กับ พนักงานไว้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 การยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	การนำ HA มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้กระบวนการทำงานภายในองค์กรของท่าน เป็นระบบมากกว่าก่อนนำ HA มาปฏิบัติ					
2	การนำ HA มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้การบริการของโรงพยาบาลดีขึ้น					
3	การทำ HA ช่วยทำให้สภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลดีขึ้น					
4	การนำ HA มาใช้ไม่ได้ทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาและการบริการที่ดีขึ้น					
5	การนำ HA มาใช้ไม่ได้ทำให้การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
6	การนำ HA มาใช้ทำให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความเสี่ยงลดลง					
7	การนำ HA มาใช้ทำให้การสื่อสารภายในโรงพยาบาลเป็นระบบมากขึ้น					
8	การนำ HA มาใช้ทำให้การจัดการทรัพยากรด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
9	การนำ HA มาใช้ทำให้โครงสร้างขององค์กรมีความชัดเจน และเหมาะสมมากขึ้น					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
10	การนำ HA มาใช้ทำให้หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการวางแผน, ตัดสินใจ และกำหนดนโยบายของโรงพยาบาลมากขึ้น					
11	ท่านสามารถนำ HA มาปรับใช้ให้เข้ากับการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างสอดคล้อง					
12	การที่องค์การของท่านนำ HA มาใช้นั้นสอดคล้องกับความต้องการของท่านที่อยากให้โรงพยาบาลมีมาตรฐานการบริการที่ดีขึ้น					
13	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นทำให้การทำงานของท่านมีคุณภาพลดลง					
14	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้น ช่วยทำให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับทราบและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล					
15	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นช่วยส่งเสริมความรู้ และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
16	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นช่วยส่งเสริมให้สภาพแวดล้อมต่างๆ ในโรงพยาบาล เอื้อประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้น					
17	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นทำให้มีระบบการบำรุงรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา ซึ่งช่วยส่งเสริมให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ข้อ	ข้อคำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
18	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นส่งเสริมให้เกิดระบบสารสนเทศ และการแปรผลข้อมูล ที่ช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
19	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้นั้นช่วยส่งเสริมให้ระบบเวชระเบียนของผู้ป่วย มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ และมีการบันทึกข้อมูลที่สำคัญในการรักษา ซึ่งสะดวกในการใช้งาน					
20	ท่านคิดว่าการนำ HA มาใช้ช่วยสนับสนุนให้บทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบ ของแต่ละหน่วยงานมีความชัดเจนและเหมาะสม					
21	ท่านสามารถปฏิบัติตามกระบวนการ HA ได้อย่างถูกต้องเพราะเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ง่าย					
22	ท่านเข้าใจกระบวนการ HA เป็นอย่างดีและสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างชัดเจน					
23	ท่านไม่ทราบว่าจะต้องปฏิบัติตัวอย่างไรเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA					
24	ท่านคิดว่ากระบวนการ HA มีขั้นตอนที่ชัดเจน และง่ายที่จะนำมาปฏิบัติ					
25	ท่านคิดว่ากระบวนการ HA ทำให้เกิดการประสานงานภายในโรงพยาบาล มีขั้นตอนที่ชัดเจน					
26	การได้รับความรู้และการฝึกอบรมเกี่ยวกับ HA ก่อนนำมาปฏิบัติจริง จะทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในการนำไปปฏิบัติมากยิ่งขึ้น					
27	การนำ HA ไปทดลองดำเนินการในบางหน่วยงาน เป็นสิ่งที่ควรกระทำ					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
28	การนำ HA ไปทดลองดำเนินการในบางหน่วยงาน เป็นการหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพของทั้งโรงพยาบาล					
29	เมื่อท่านลองปฏิบัติตามมาตรฐาน HA แล้วทำให้ท่านอยากนำไปปฏิบัติต่อไป					
30	ท่านอยากทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน HA เพราะเป็นการทำงานที่ไม่มีผลเสียต่อตัวท่าน					
31	เมื่อท่านลองปฏิบัติตามมาตรฐาน HA แล้วทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง					
32	การนำ HA มาใช้ทำให้โรงพยาบาลของท่านได้รับการยอมรับมากขึ้น					
33	เมื่อนำ HA มาใช้แล้วท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมีความเสี่ยงในการทำงานลดลง					
34	การประเมิน HA จากบุคคลภายนอกช่วยให้โรงพยาบาลทราบข้อบกพร่องชัดเจนขึ้น					
35	การนำ HA มาใช้ทำให้โรงพยาบาลของท่านได้รับการพัฒนาให้ดีขึ้น					
36	ท่านสังเกตเห็นว่าหลังจากนำ HA มาใช้แล้วทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมภายในองค์กร					
37	ท่านสังเกตเห็นว่าหลังจากนำ HA มาใช้แล้วทำให้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยและมีคุณภาพ					

ข้อ	ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
38	ท่านสังเกตเห็นว่าหลังจากนำ HA มาใช้แล้วการจัดทำเวชระเบียนของผู้ป่วยไม่แตกต่างจากก่อนทำ HA					
39	ท่านสังเกตเห็นว่าการนำ HA มาใช้ทำให้กระบวนการให้บริการ และการดูแลรักษาผู้ป่วย มีประสิทธิภาพลดลง					
40	การนำ HA มาใช้ทำให้การสื่อสารภายในโรงพยาบาลของท่านชัดเจนมากขึ้น					
41	การนำ HA มาใช้ทำให้โรงพยาบาลของท่านมีระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					