

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพร้อมของพนักงาน (2) เปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานตามสถานภาพส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานของโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำนวน 1,200 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้มาจากการใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 291 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาตามสัดส่วน (quota sampling) ในแต่ละหน่วยงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน สายการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ ความพร้อมของพนักงาน ได้แก่ (1) ความรู้ ความเข้าใจ (2) ทักษะคติ (3) พฤติกรรมการปฏิบัติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบวัดเชิงสำรวจเพื่อใช้ในการศึกษาความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด โดยมีค่าความเชื่อมั่น .95 ทั้งนี้ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน สายการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ของพนักงานต่อระบบมาตรฐานมาตรฐานเจซีไอเอ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ใช้มาตราส่วนการประเมิน 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 22 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ใช้มาตราส่วนการประเมิน 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (open-ended question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาความพร้อมของพนักงานให้สนองตอบต่อความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในองค์กร

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้รับเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้พนักงาน โดยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและขอรับคืนด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามคืนร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาประมวลและ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบค่าสถิติ  $t$  test สำหรับการเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม และใช้ค่า One-way ANOVA สำหรับการเปรียบเทียบตัวแปรที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ Scheffé

## สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านสรุปผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีความพร้อมภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ร้อยละของพนักงานที่มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ตามลำดับดังนี้ เมื่อได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ถือว่าสิ้นสุดการปฏิบัติงาน ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดว่าต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง ระบบ

มาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกองค์กร และระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่ไม่ได้บังคับให้ทุกโรงพยาบาลใช้ ขึ้นกับความสนใจขององค์กรเอง ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ แบ่งออกเป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ครอบคลุมทุกด้าน ทั้งด้านการรักษาผู้ป่วยและการบริหารองค์กร ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดว่าต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร Joint Commission International จากประเทศสหรัฐอเมริกาให้การรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะตรวจสอบมาตรฐานการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโดยดูจากบันทึกในเวชระเบียนผู้ป่วยและการสัมภาษณ์ ผู้ป่วย แพทย์ พนักงาน ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ การรับรอง มาตรฐาน สำหรับสถานพยาบาลทั่วโลก โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ รักษาโรคผู้ป่วยแล้วต้องหายขาด โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะมุ่งเน้นการรักษาปรับปรุงคุณภาพทางด้านพยาบาล อย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียวเท่านั้น ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจาก ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาตรวจโรงพยาบาล ทุก ๆ ปีผู้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ ผู้ป่วย การรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ รับรองครั้งละ 3 ปี การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติอย่างไม่มีที่สิ้นสุด การปฏิบัติตามมาตรฐานเจซีไอเอ จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ยกเว้นแพทย์ โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะไม่สามารถทำความผิดพลาดได้ ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดไว้ว่า โรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ผู้ที่ต้องปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ พนักงานทางด้าน การรักษาพยาบาล และฝ่ายบริหารคุณภาพ เท่านั้น ระบบมาตรฐานเจซีไอเอเป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตาม

1.2 ด้านทัศนคติ พบว่า พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านทัศนคติในระดับดี 21 ข้อ ได้แก่ การนำมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ถูกค่ามีความเชื่อมั่นในการดูแลรักษามากขึ้น การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ทำให้โรงพยาบาลมีลูกค้าเพิ่มขึ้น การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้น การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอสามารถทำให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้มี

แนวทางในการดูแลรักษาผู้ป่วย/การบริการเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ไม่ทำให้ได้รับการยอมรับว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพ ท่านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบเจซีไอเอจากโรงพยาบาลเลย การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ถูกค่ามีความเชื่อมั่นในการดูแลรักษามากขึ้น โรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเออย่างต่อเนื่อง ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน ท่านขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จากการประชุมแผนก มีการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้เกิดความเบื่อบ้างเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ช่วยป้องกันความผิดพลาดทางด้านการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการ การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้การดำเนินงานมีขั้นตอนปฏิบัติมากขึ้นไป ทำให้งานล่าช้า ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการทดลองปฏิบัติงาน ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ข้อมูลจาก Online Document และในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี

1.3 ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ พบว่า พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติในระดับมาก 23 ข้อ ได้แก่ ท่านพร้อมรับฟังปัญหาของผู้ป่วย ญาติ และพร้อมตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องเหมาะสม ในการปฏิบัติงานทุกวันนี้ท่านได้ปฏิบัติโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ท่านตระหนักถึงความสะอาด การทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อในทุกขั้นตอนของการทำงาน ท่านได้ให้ผู้ป่วย ญาติ หรือครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ท่านมีส่วนร่วมในการทำ Cap Map ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ และบำรุงรักษาเครื่องมือ ท่านได้ปฏิบัติตามหลัก Universal Precaution ท่านมี

ส่วนร่วมในการช่วยให้การบันทึกข้อมูลของหน่วยงานครบถ้วนสมบูรณ์ ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมกิจกรรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยให้การบันทึกข้อมูลของหน่วยงานครบถ้วนสมบูรณ์ ท่านเคยเสนอวิธีการแก้ปัญหา หรือแนวทางสร้างสรรค์ในที่ประชุมในหน่วยงานท่าน ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้ในหน่วยงานท่าน ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามทบทวนระบบการนัดหมาย และประสานการส่งต่อผู้ป่วย ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมให้ความรู้ และคำเตือนให้ตระหนักในวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับความปลอดภัย ท่านได้เข้าร่วมฝึกซ้อมการแก้ปัญหาเมื่อเกิดอัคคีภัย ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อฟังคำอธิบายเรื่องเป้าหมาย และแผนงานจากหัวหน้างาน ท่านได้เข้าร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสในการพัฒนาของหน่วยงานท่าน ท่านได้นำผลการประชุมมาปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงานท่าน ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมเก็บข้อมูลคุณภาพภายในหน่วยงานของท่าน ท่านได้เข้าร่วมตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับบุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ในทีมการรักษาพยาบาล ท่านได้เข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ผลงานในหน่วยงานของท่าน ท่านมีส่วนในการจัดทำคู่มือในการทำงานของหน่วยงานของท่าน ท่านได้เข้าร่วมทบทวนการสื่อสาร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการแก้ไขปัญหา และการหาโอกาสพัฒนา และในระดับปานกลาง 1 ข้อ ได้แก่ ท่านได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคุณภาพในหน่วยงานของท่าน

2. การเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน สายการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังต่อไปนี้

2.1 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม

การปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ เรียงลำดับ ได้ดังนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานเจซีไอเอ ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอแก่พนักงาน

ทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญในการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ ควรพัฒนาระบบงานและการบันทึกที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้พนักงานสะดวกต่อการปฏิบัติ และควรพัฒนาระบบงานและการบันทึกที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้พนักงานสะดวกต่อการปฏิบัติ เป็นต้น

## อภิปรายผล

การศึกษาความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล สิ้นแพทย์ จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล สิ้นแพทย์ จำกัด มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ พบว่า ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล สิ้นแพทย์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งร้อยละ ของพนักงานที่มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบมาตรฐานเจซีไอเอใน 3 ลำดับแรก ได้แก่ เมื่อได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอถือว่าสิ้นสุดการปฏิบัติงาน ระบบ มาตรฐานเจซีไอเอกำหนดว่าต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในปีละ 1 ครั้ง ระบบ มาตรฐานเจซีไอเอเป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกองค์กร และระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่ไม่ได้บังคับให้ทุกโรงพยาบาลใช้ ขึ้นกับความสมัครใจ ขององค์กรเอง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่ กับการเรียนรู้ และประสบการณ์ที่ผ่านมา ความรู้เป็นเรื่องของข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และ ข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษา ค้นคว้า ได้ยิน ได้เห็น และเก็บรวบรวมสะสมไว้ เป็นประสบการณ์ แสดงออกมาตามสิ่งที่จำได้ สามารถสังเกตและวัดได้ ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถวรรณ เย็นใจ (2535) ศึกษาเรื่อง *ความรู้และการปฏิบัติของประชาชนที่อาศัยอยู่ริมคลอง กรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลภายในครัวเรือน: ศึกษาเฉพาะ กรณีคลองโอ่งอ่าง* พบว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รวบรวมทั้งความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต

ประสบการณ์ การค้นคว้า หรือการรับรู้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา ซึ่งมนุษย์มีการเก็บรวบรวมสะสมไว้ ผลการวิจัยครั้งนี้ใกล้เคียงกับ ผาสุข อยู่ละ (2542) ศึกษาเรื่อง *ระดับความพร้อมของนักวิชาการสาธารณสุขในการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป* พบว่า นักวิชาการสาธารณสุขมีความพร้อมในการปฏิบัติงานพัฒนางานคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความพร้อมได้มาจากการวัดระดับความรู้ ความเข้าใจ ของนักวิชาการ และ เย็นฤดี เสดะกสิกร (2544) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมของบุคลากร โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้าต่อการพัฒนาองค์กร* พบว่า บุคลากรมีระดับความรู้ ความเข้าใจต่อการพัฒนาองค์กรการทำงานเป็นทีม และการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

1.2 ด้านทัศนคติ พบว่า ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด อยู่ในระดับดี ซึ่งความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านทัศนคติใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพ การดูแลรักษาผู้ป่วย/การบริการมากขึ้น การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้โรงพยาบาลมีลูกค้าเพิ่มขึ้น และการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้น การปฏิบัติตามมาตรฐานเจซีไอเอ สามารถทำให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานได้ทราบถึงประโยชน์ของระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ว่าเป็นผลดีทั้งโรงพยาบาล และผู้ป่วยทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ซึ่งทัศนคติเป็นความรู้สึกนึกคิด เป็นการประเมินความพอใจของแต่ละบุคคล ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2542, หน้า 149-151) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม แต่เป็นสิ่งที่เป็นจริง เป็นจิงสำหรับบุคคลที่มีทัศนคติ บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่

หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ สุชาติ ตรีพัฒนาสุวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000* ของพนักงานบริษัทคอลเกต แปล์ม โอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี และ พรพิมล โกพุมห้อย (2544) ศึกษาเรื่อง *การประยุกต์แนวคิดการบริหารคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (TQM)* ในงานพัฒนาคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในเขต 4 พบว่า บุคลากรมีทัศนคติต่อการบริหารคุณภาพในระดับที่ดี

1.3 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ พบว่า ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านพร้อมรับฟังปัญหาของผู้ป่วย ญาติ และพร้อมตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องเหมาะสมในการปฏิบัติงานทุกวันนี้ ท่านได้ปฏิบัติโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ท่านตระหนักถึงความสะอาด การทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อในทุกขั้นตอนของการทำงาน และท่านได้ให้ผู้ป่วย ญาติ หรือครอบครัวมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้พฤติกรรมในการปฏิบัติเกิดการยอมรับ เต็มใจที่จะปฏิบัติตามมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่น และตั้งใจ และมีความคล่องตัวที่จะเผชิญหรือปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Blair et al. (1968, pp. 122-125) ที่กล่าวถึง ความพร้อมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมว่า เป็นลักษณะทั้งหมดในตัวบุคคลที่สามารถรวบรวมขึ้นเพื่อใช้ในการตอบสนอง สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ด้วยวิธีการใด-วิธีการหนึ่ง หรือการเตรียมที่จะเจริญงอกงามหรือการที่จะก้าวหน้าต่อไป ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับวุฒิภาวะของบุคคล ประสบการณ์ การได้รับการสอน และมีการเรียนรู้ที่เหมาะสม ทัศนคติ รวมทั้งการรับรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ผลการวิจัยครั้งนี้ใกล้เคียงกับ ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545) พบว่า *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002* กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด พบว่า *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002* เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการปฏิบัติงานต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีพฤติกรรมปฏิบัติ ระดับมาก และ จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล (2543) ศึกษาเรื่อง *แนวทาง*

สร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า การปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และพฤติกรรมกรปฏิบัติอยู่ในระดับสูงสุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน สายการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เป็นเพราะระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้พนักงานทุกคนในโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดเพศ ดังนั้น พนักงานที่มีเพศต่างกัน จึงมีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ เรวัต เข้มสุดา (2547) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล* พบว่า ในด้านความรู้ ความเข้าใจ บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมต่อการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทัศนคติ และพฤติกรรมมีความสอดคล้องกัน และขึ้นอยู่กับความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลทัศนคติ และพฤติกรรมกรปฏิบัติ เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีการตอบสนองในลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจ แล้วแสดงพฤติกรรมออกมาที่อาจจะเป็นไปได้ในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ ภูมิชาย ปลั่งฮ้วน (2542) ศึกษาเรื่อง *การเตรียมความพร้อมเด็กและเยาวชนในสถานสงเคราะห์ก่อนออกสู่สังคมภายนอกของทีมสหวิชาชีพ* พบว่า ทัศนคติกับพฤติกรรมที่แสดงออกมีความสัมพันธ์กันและมีผลซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่า ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกันการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลนั้นด้วย ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ

เรวัต เข้มสุดา (2547) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล* พบว่า ในด้านทัศนคติ และพฤติกรรมการปฏิบัติ บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้แตกต่างกัน

2.2 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนในโรงพยาบาลจะได้รับการฝึกอบรม สนับสนุน และส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่จำกัดอายุ และพนักงานทุกคนก็ได้นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นนโยบายหลักของทางโรงพยาบาล ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ ปันดดา อินทรารุช (2543) ศึกษาเรื่อง *การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด* พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ พงษ์สฤษฎ์ รอดเรืองเดช (2549) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมในการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์ของพนักงานระดับปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)* พบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทฯ แตกต่างกัน มีระดับความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ เรวัต เข้มสุดา (2547) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล* พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพร้อมต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.3 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล เป็นนโยบายที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ และพนักงานทุกคนจะต้องได้รับทราบถึงขั้นตอน และความสำคัญของระบบมาตรฐานเจซีไอเอ และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างไรในขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องตรงกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ และร่วมมือกันโดยไม่จำกัดกับ

สถานภาพสมรสของพนักงาน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542) ศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน โรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ปันดดา อินทรารุช (2543) ศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ในระดับสูง และพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกัน และ สุธี สมุทรประภุต (2540) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด พบว่า สถานภาพสมรส ไม่พบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน

2.4 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม การปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นระบบสากล ซึ่งเอกสารที่ใช้ในการอ้างอิงต้องแปลเป็นภาษาไทย บางครั้งก็เข้าใจยากในเชิงปฏิบัติ ทำให้ผู้ปฏิบัติที่จะนำไปใช้เกิดความสับสน และเกิดความรู้สึกยุ่งยาก โดยเฉพาะกับพนักงานที่มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งต้องทำความเข้าใจในข้อกำหนดต่าง ๆ แต่หากขาดการชี้แนะก็อาจเกิดความไม่เข้าใจ และละเลยที่จะปฏิบัติ หรือปฏิบัติไม่ตรงตามข้อกำหนด ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ปันดดา อินทรารุช (2543) ศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเทอร์เน็ตในชั้นเนต คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 รายด้านแตกต่างกัน

2.5 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรม การปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุการทำงานที่น้อยกว่า หรือเข้ามาทำงานใหม่ ยังไม่มีพื้นฐานและความรู้ เกิดความไม่เข้าใจ และสับสนกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงาน

ที่มากกว่าจะเคยชินกับระบบ และเข้าใจในข้อปฏิบัติมากกว่า อีกทั้งพนักงานที่มีอายุการทำงานที่น้อยกว่า อาจยังไม่เข้าใจถึงความสำคัญของระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ว่ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างไรในการปฏิบัติงาน หากไม่มีการชี้แนะก็จะไม่ให้ความสำคัญและปฏิบัติตาม ส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องทั้งโดยภาพรวมและรายด้านกับ กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544) ศึกษาเรื่อง *บรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002* ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น: *ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ* พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกัน และ ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545) ศึกษาเรื่อง *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด* พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกัน

2.6 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากองค์กรได้นำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เข้าไปร่วมในการประเมินขีดความสามารถของพนักงานเพื่อทำการขึ้นเงินเดือน หากพนักงานสามารถนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอไปใช้ในการปฏิบัติงาน และสามารถทำประโยชน์ในงานได้ พนักงานก็มีโอกาสประเมินขึ้นเงินเดือนได้มากขึ้นเท่านั้น จึงเป็นแรงผลักดันให้พนักงานใส่ใจในข้อปฏิบัติมาตรฐานเจซีไอเอ ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับ สศิมนต์ สกฤตไกรพิระ (2544) ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความปรารถนาการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษา โรงพยาบาลตากสิน* พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนา และรับรองคุณภาพรายด้านแตกต่างกัน โดยการมีส่วนร่วมของพนักงานหมายถึงสภาพที่บุคคลพร้อม และเต็มใจที่จะปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับความพร้อมที่บุคคลมีความพร้อม และปฏิบัติต่อกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เพราะฉะนั้นผลการวิจัยจึงมีความสอดคล้องกัน และสอดคล้องกับ สุชาติ ตรีพัฒนาศูวรรณ (2545) ศึกษาเรื่อง *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000* ของพนักงานบริษัทคอลเกต *ปาล์มโอลีฟ*

(ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถในการนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน

2.7 พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ด้านความรู้ ความเข้าใจ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องมาจากทางองค์กรได้จัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอทั้งโรงพยาบาล ทำให้พนักงานมีความรู้ที่เท่าเทียมกัน ถึงแม้ว่าระดับการศึกษาของพนักงานจะมีความแตกต่างกัน แต่เมื่อองค์กรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้เรื่องระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้พนักงานทุกคนเข้าใจและรับทราบถึงข้อปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ส่วนด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติที่พบว่าแตกต่างกันนั้น เพราะทัศนคติเป็นความรู้สึกร่วมกันของแต่ละบุคคล สำหรับพฤติกรรมการปฏิบัติสืบเนื่องจากพนักงานในแต่ละสายการปฏิบัติงาน คือ สายการบริหาร และสายการแพทย์มีลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นสายการแพทย์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติระบบมาตรฐานเจซีไอเอโดยตรงกับผู้ป่วย เพราะมาตรฐานเจซีไอเอเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง พฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานสายการแพทย์จึงต้องปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเออย่างเคร่งครัด เพื่อความปลอดภัยของผู้ป่วย ผลการวิจัยครั้งนี้ใกล้เคียงกับ เรวัต แยมสุดา (2547) ศึกษาเรื่อง *ความพร้อมของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล* พบว่า พนักงานสายการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพร้อมของบุคลากรต่อการพัฒนา และรับรองคุณภาพ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสายการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพร้อมในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติแตกต่างกัน และใกล้เคียงกับผลการวิจัยของ กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544) ศึกษาเรื่อง *บรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น: ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยาน-*

กรุงเทพ พบว่า พนักงานที่มีสายงานและระดับการทำงานที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ อยู่ระดับปานกลาง ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับดี ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ฝ่ายบริหารงานคุณภาพ สามารถนำความพร้อมของพนักงาน ด้านความรู้ ความเข้าใจ ไปจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ และมาตรฐานอื่น ๆ ของโรงพยาบาลให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอเพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
2. พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีทัศนคติต่อมาตรฐานเจซีไอเอ อยู่ในระดับดี แต่ข้อเสนอแนะจากพนักงานในคำถามปลายเปิดเสนอให้พัฒนาระบบงานและการบันทึกที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้พนักงานสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารแต่ละฝ่ายควรทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานและการบันทึกต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีพฤติกรรมการปฏิบัติต่อมาตรฐานเจซีไอเอ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรมีนโยบายมอบหมายการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอให้กับพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพราะการปฏิบัติที่ถูกต้อง ครบถ้วน ครอบคลุม ย่อมตอบสนองต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างแน่นอน
4. เนื่องจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นระบบมาตรฐานที่มาจากประเทศสหรัฐอเมริกาจึงเป็นภาษาอังกฤษ โรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีพนักงานที่มีระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงร้อยละ 26.5 ซึ่งภาษาอังกฤษยังไม่ดีพอ ดังนั้นควรแปลระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ เป็นฉบับภาษาไทย เพื่อให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจในระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ และสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

### **ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบ ความพร้อมของพนักงานระหว่างโรงพยาบาลเอกชน ที่มีขนาดใกล้เคียงกัน และได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ
2. ควรทำการวิจัยและพัฒนารูปแบบการสร้างความพร้อมให้กับพนักงานของ โรงพยาบาลต่อการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพร้อมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในโรงพยาบาล

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



ที่ ศธ 0518.071/1685

บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง  
หัวหมาก บางกะปิ กทม. 10240

2 สิงหาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม

เรียน คุณประภาส หนูมน โน

ด้วย นางสาวคารุณี เสือพริก รหัสประจำตัว 5112480406 ปัจจุบันเป็นนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาลกำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานสากลนานาชาติ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด” จำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ/ตรวจแบบสอบถาม และได้พิจารณาว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถพิเศษจึงขออนุญาตเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุเคราะห์ บัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สิริพัชร์ เจษฎาวิโรจน์)  
ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตศึกษา

โทร. 0-2310-8335

ภาคผนวก ข  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### แบบสอบถาม

**เรื่อง:** ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ใน โรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นอื่น ๆ

**ตอนที่ 1:** ข้อมูลด้านลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล

**คำชี้แจง:** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความตามจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18-28 ปี

29-39 ปี

40-50 ปี

51-60 ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่า/หม้าย

4. การศึกษา
- ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
  - สูงกว่าปริญญาตรี
5. อายุการทำงาน
- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี
  - 2-6 ปี
  - 7-11 ปี
  - 12-16 ปี
  - มากกว่า 17 ปี ขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน
- น้อยกว่า 10,000 บาท
  - 10,000-15,000 บาท
  - 15,001-20,000 บาท
  - มากกว่า 20,000 บาท
7. สาขาการปฏิบัติงานที่ท่านปฏิบัติ คือ
- สาขาการบริหาร
  - สาขาการแพทย์

ตอนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ  
 คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
 เพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ถูก	ผิด
1. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ การรับรองมาตรฐานสำหรับสถานพยาบาลทั่วโลก		
2. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอรักษาโรคผู้ป่วยแล้วต้องหายขาด		
3. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ แบ่งออกเป็น 2 หมวดใหญ่ ๆ ครอบคลุมทุกด้านทั้งด้านการรักษาผู้ป่วยและการบริหารองค์กร		
4. Joint Commission International จากประเทศสหรัฐอเมริกา ให้การรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ		
5. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะมุ่งเน้นการรักษาปรับปรุงคุณภาพทางด้านพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพียงอย่างเดียวเท่านั้น		
6. ผู้ที่ต้องปฏิบัติตาม ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ พนักงานทางด้านการรักษาพยาบาล และฝ่ายบริหารคุณภาพเท่านั้น		
7. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดว่าต้องมีแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร		
8. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดไว้ว่าโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามกฎหมาย		
9. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกองค์กร		
10. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่ทุกโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตาม		
11. เมื่อได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ถือว่าสิ้นสุดการปฏิบัติงาน		

ข้อความ	ถูก	ผิด
12. การรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ รับรองครั้งละ 3 ปี		
13. ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาตรวจโรงพยาบาล ทุกๆ ปี		
14. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ กำหนดว่าต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพ ภายในปีละ 1 ครั้ง		
15. ผู้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ คือ ผู้ป่วย		
16. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด		
17. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะประสบความสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ยกเว้นแพทย์		
18. ผู้ตรวจประเมินโรงพยาบาลจากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะตรวจสอบ มาตรฐานการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยดูจากบันทึกในเวชระเบียนผู้ป่วย และการสัมภาษณ์ ผู้ป่วย แพทย์ พนักงาน		
19. ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นมาตรฐานที่ไม่ได้บังคับให้ทุกโรงพยาบาลใช้ ขึ้นกับความสนใจขององค์กรเอง		
20. โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จะไม่สามารถ ทำความผิดพลาดได้		

ตอนที่ 3: ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติเป็นความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ  
คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง  
ข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ข้อมูลจาก Online Document					
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการประชุมแผนก					
4. ท่านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากโรงพยาบาลเลข*					
5. โรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเออย่างต่อเนื่อง					
6. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ จากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี					
7. ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน*					
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. มีการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ					
10. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการทดลองปฏิบัติงาน					
11. ท่านขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน*					
12. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้โรงพยาบาลมีลูกค้าเพิ่มขึ้น					
13. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการ*					
14. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย/การบริการมากขึ้น					
15. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการดูแลรักษามากขึ้น					
16. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ไม่ทำให้ได้รับการยอมรับว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพ*					
17. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดีขึ้น					

ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ช่วยป้องกันความผิดพลาดทางด้านการสื่อสาร ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
19. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้การดำเนินงานมีขั้นตอนปฏิบัติมากเกินไป ทำให้งานล่าช้า*					
20. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงาน ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้*					
21. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้มีแนวทางในการดูแลรักษาผู้ป่วย/ การบริการเป็นสายลักษณะอักษรชัดเจน					
22. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ สามารถทำให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ได้รวดเร็ว					

\*Negative

ตอนที่ 4: ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรปฏิบัติของพนักงานต่อระบบมาตรฐานเจซีไอเอ  
 คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
 เพียงข้อเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	มาก- ที่สุด	มาก	ปาน- กลาง	น้อย	น้อย- ที่สุด
1. ท่านได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคุณภาพ ในหน่วยงานของท่าน					
2. ท่านได้เข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ ผลงานในหน่วยงานของท่าน					
3. ท่านมีส่วนในการจัดทำคู่มือในการทำงาน ของหน่วยงานของท่าน					
4. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมเก็บข้อมูลคุณภาพ ภายในหน่วยงานของท่าน					
5. ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ที่เก็บได้ในหน่วยงานท่าน					
6. ท่านเคยเสนอวิธีการแก้ปัญหา หรือแนวทาง สร้างสรรค์ในที่ประชุมในหน่วยงานท่าน					
7. ท่านได้นำผลการประชุมมาปรับปรุง วิธีการทำงานของหน่วยงานท่าน					
8. ท่านได้เข้าร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหา/ โอกาสในการพัฒนาของหน่วยงานท่าน					
9. ท่านได้ปฏิบัติตามหลัก Universal Precaution					
10. ท่านตระหนักถึงความสะอาด การทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อในทุกขั้นตอน ของการทำงาน					
11. ท่านได้เข้าร่วมตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับบุคลากร วิชาชีพต่าง ๆ ในทีมการรักษาพยาบาล					
12. ท่านมีส่วนร่วมในการทำ Care Map					

ข้อความ	มาก- ที่สุด	มาก	ปาน- กลาง	น้อย	น้อย- ที่สุด
13. ท่านได้ให้ผู้ป่วย ญาติ หรือครอบครัว มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา					
14. ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยให้การบันทึก ข้อมูลของหน่วยงานครบถ้วนสมบูรณ์					
15. ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยให้การบันทึก ข้อมูลของหน่วยงานครบถ้วน					
16. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามทบทวนระบบ การนัดหมาย และประสานการส่งต่อผู้ป่วย					
17. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเกี่ยวกับ การใช้และบำรุงรักษาเครื่องมือ					
18. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมให้ความรู้ และคำเตือนให้ตระหนักในวิธีปฏิบัติงาน เกี่ยวกับความปลอดภัย					
19. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมกิจกรรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ					
20. ท่านได้เข้าร่วมทบทวนการสื่อสาร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ในการแก้ปัญหาและการหาโอกาสพัฒนา					
21. ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อฟังคำอธิบายเรื่อง เป้าหมายและแผนงานจากหัวหน้างาน					
22. ในการปฏิบัติงานทุกวันนี้ ท่านได้ปฏิบัติ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง					
23. ท่านพร้อมรับฟังปัญหาของผู้ป่วย และพร้อม ตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องเหมาะสม					
24. ท่านได้เข้าร่วมฝึกซ้อมการแก้ปัญหา เมื่อเกิดอหิภัย					



ภาคผนวก ค

การหาค่าจำแนกรายข้อแบบ Item-total Correlation  
และความเชื่อมั่น (reliability)

## สรุปผลความสอดคล้องระหว่างข้อความกับนิยามศัพท์

การวิจัยเรื่อง ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านในการพิจารณาคุณภาพของเครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพิจารณาความสอดคล้องของข้อความกับนิยามศัพท์ขององค์ประกอบต่าง ๆ และคำถามมีความชัดเจนเหมาะสมหรือไม่ โดยมีรายชื่อผู้เชี่ยวชาญจากโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ดังนี้

คุณประภาส หนูมโน	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
คุณอาภรณ์ หนูมโน	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและการเงิน
คุณนุชนารถ ศุภคณาภรณ์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี
คุณสุพัตรา โพธิอาศ	หัวหน้าแผนกจัดซื้อ
คุณวาทิ เหลืองอร่าม	หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล

**แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน**

รายการประเมิน	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
<b>ด้านทัศนคติของพนักงาน</b>		
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากผู้บังคับบัญชา	1.0	.508
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอข้อมูลจาก Online Document	1.0	.715
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการประชุมแผนก	1.0	.680
4. ท่านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากโรงพยาบาลเลย*	0.8	.663
5. โรงพยาบาลได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเออย่างต่อเนื่อง	0.8	.497
6. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี	1.0	.717
7. ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน*	1.0	.404
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	0.6	.301
9. มีการสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอ	0.6	.504
10. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอจากการทดลองปฏิบัติงาน	1.0	.426
11. ท่านขาดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานเจซีไอเอในการปฏิบัติงาน*	0.8	.611

รายการประเมิน	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
12. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้โรงพยาบาล มีลูกค้าเพิ่มขึ้น	1.0	.645
13. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้เป็นการเพิ่มต้นทุน การผลิตสินค้า/บริการ*	0.8	.647
14. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้ลูกค้ามีความพอใจ ในคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย/การบริการมากขึ้น	1.0	.595
15. การนำมาตรฐานสากล นานาชาติ มาใช้ลูกค้ามีความเชื่อมั่น ในการดูแลรักษามากขึ้น	1.0	.452
16. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ไม่ทำให้ได้รับ การยอมรับว่าโรงพยาบาลมีคุณภาพ*	1.0	.665
17. การนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ทำให้ภาพลักษณ์ ของโรงพยาบาลดีขึ้น	1.0	.717
18. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ช่วยป้องกัน ความผิดพลาดทางด้านการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	1.0	.584
19. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้การดำเนินงาน มีขั้นตอนปฏิบัติมากเกินไปทำให้งานล่าช้า*	0.8	.418
20. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่กำหนดไว้*	0.8	.665
21. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ทำให้มีแนวทาง ในการดูแลรักษาผู้ป่วย/การบริการเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน	1.0	.598
22. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ สามารถทำให้แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้รวดเร็ว	1.0	.507

**แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงาน**

รายการประเมิน	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
<b>ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติของพนักงาน</b>		
1. ท่านได้เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการคุณภาพในหน่วยงานของท่าน	1.0	.508
2. ท่านได้เข้าร่วมประชุมกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ผลงานในหน่วยงานของท่าน	1.0	.510
3. ท่านมีส่วนในการจัดทำคู่มือในการทำงานของหน่วยงานของท่าน	1.0	.608
4. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมเก็บข้อมูลคุณภาพภายในหน่วยงานของท่าน	0.8	.711
5. ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บได้ในหน่วยงานท่าน	0.8	.689
6. ท่านเคยเสนอวิธีการแก้ปัญหา หรือแนวทางสร้างสรรค์ในที่ประชุมในหน่วยงานท่าน	1.0	.698
7. ท่านได้นำผลการประชุมมาปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงานท่าน	1.0	.588
8. ท่านได้เข้าร่วมวิเคราะห์ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสในการพัฒนาของหน่วยงานท่าน	0.6	.698
9. ท่านได้ปฏิบัติตามหลัก Universal Precaution	0.6	.620
10. ท่านตระหนักถึงความสะอาด การทำลายเชื้อ และการทำให้ปราศจากเชื้อในทุกขั้นตอนของการทำงาน	1.0	.729
11. ท่านได้เข้าร่วมตรวจเยี่ยมผู้ป่วยกับบุคลากรวิชาชีพต่าง ๆ ในทีมการรักษาพยาบาล	0.8	.746
12. ท่านมีส่วนร่วมในการทำ Care Map	1.0	.559

รายการประเมิน	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก
13. ท่านได้ให้ผู้ป่วย ญาติ หรือครอบครัวมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา	0.8	.616
14. ท่านมีส่วนร่วมในการช่วยให้การบันทึกข้อมูลของหน่วยงาน ครบถ้วนสมบูรณ์	1.0	.574
15. ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและให้บริการการจำหน่าย ผู้ป่วย	1.0	.415
16. ท่านมีส่วนร่วมในการติดตามทบทวนระบบการนัดหมาย และประสานการส่งต่อผู้ป่วย	1.0	.719
17. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้และบำรุงรักษา เครื่องมือ	1.0	.642
18. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมให้ความรู้ และคำเตือน ให้ตระหนักในวิธีปฏิบัติงานเกี่ยวกับความปลอดภัย	1.0	.562
19. ท่านได้เข้าร่วมในการฝึกอบรมกิจกรรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ	0.8	.431
20. ท่านได้เข้าร่วมทบทวนการสื่อสารและความร่วมมือระหว่าง หน่วยงานในการแก้ปัญหาและการหาโอกาสพัฒนา	0.6	.400
21. ท่านได้เข้าร่วมประชุมเพื่อฟังคำอธิบายเรื่องเป้าหมาย และแผนงานจากหัวหน้างาน	1.0	.416
22. ในการปฏิบัติงานทุกวันนี้ท่านได้ปฏิบัติโดยยึดผู้ป่วย เป็นศูนย์กลาง	1.0	.552
23. ท่านพร้อมรับฟังปัญหาของผู้ป่วย ญาติ และพร้อมตอบสนอง ความต้องการให้สอดคล้องเหมาะสม	1.0	.423
24. ท่านได้เข้าร่วมฝึกซ้อมการแก้ปัญหาเมื่อเกิดอัตรกภัย	1.0	.496

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.957

ภาคผนวก ง

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพร้อมของพนักงาน  
ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด

ตาราง 24

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามเพศเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	13.61	2.59	มาก	13.37	2.59	มาก
ด้านทัศนคติ	3.75	.70	ดี	3.85	.59	ดี
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.77	.65	มาก	3.87	.58	ดี

ตาราง 25

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	อายุ											
	18-28 ปี			29-39 ปี			40-50 ปี			51-60 ปี		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจ	13.56	2.19	มาก	13.60	2.10	มาก	13.33	2.08	ปานกลาง	13.31	2.06	ปานกลาง
ด้านทัศนคติ	3.74	.78	ดี	3.77	.62	ดี	3.86	.59	ดี	3.98	.43	มาก
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.79	.72	มาก	3.83	.58	มาก	3.84	.59	ดี	3.89	.46	มาก

ตาราง 26

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	สถานภาพสมรส								
	โสด		สมรส		หย่าหม้าย				
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	มาก	$\bar{X}$	SD	ระดับ	มาก	
ด้านความรู้ความเข้าใจ	13.41	2.67	มาก	13.60	2.41	มาก	13.42	2.45	มาก
ด้านทัศนคติ	3.80	.67	ดี	3.76	.66	ดี	3.93	.49	ดี
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.77	.59	มาก	3.84	.64	มาก	3.89	.56	มาก

ตาราง 27

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามการศึกษาเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	การศึกษา											
	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า			สูงกว่าปริญญาตรี					
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ			
ด้านความรู้ความเข้าใจ	13.51	2.58	มาก	13.61	2.50	มาก	13.38	2.48	มาก			
ด้านทัศนคติ	3.65	.73	ดี	3.78	.61	ดี	4.11	.45	มาก			
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.68	.67	มาก	3.86	.59	มาก	3.94	.61	มาก			

ตาราง 28

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายด้าน

	รายได้ต่อเดือน					
	น้อยกว่า 10,000	10,000-15,000	15,001-20,000	มากกว่า 20,000		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ความเข้าใจ	13.34	2.51	มาก	13.33	2.50	ปานกลาง
ด้านทัศนคติ	3.53	.82	ดี	3.73	.59	ดี
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.58	.65	มาก	3.82	.63	มาก
				13.36	2.57	มาก
				13.31	2.49	ปานกลาง
				4.20	.39	ดี
				4.05	.40	มาก

ตาราง 29

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	อายุการทำงาน														
	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี			2-6 ปี			7-11 ปี			12-16 ปี			มากกว่า 17 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	13.46	2.53	มาก	13.47	2.40	มาก	13.45	2.31	มาก	13.31	2.50	ปานกลาง	13.43	2.49	มาก
ด้านทัศนคติ	3.63	.83	ดี	3.68	.53	ดี	3.87	.63	ดี	4.16	.44	ดี	4.23	.39	ดี
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.59	.70	มาก	3.79	.61	มาก	3.89	.56	มาก	4.12	.49	มาก	4.07	.33	มาก

ตาราง 30

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด  
 จำแนกตามสายการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน

ความพร้อมของพนักงาน	สายการปฏิบัติงาน					
	สายบริหาร		ระดับ		สายการแพทย์	
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	13.64	2.67	มาก	13.36	2.57	มาก
ด้านทัศนคติ	3.91	.66	ดี	3.74	.61	ดี
ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติ	3.94	.54	มาก	3.75	.63	มาก