

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



250429



ความร่วมมือของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ
มาใช้ในโรงพยาบาลดินนันทน์ จำกัด

ศรณี เชื้อพริก

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบการแพทย์)
ปีการศึกษา 2554

b00255134

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ
มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด



ดารุณี เสือพริก

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE READINESS OF PERSONNEL FOR THE IMPLEMENTATION
OF THE JCIA STANDARD SYSTEM AT SYNPHAET
GENERAL HOSPITAL

DARUNEE SUARPRIK

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ
มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางสาวดารุณี เสือพริก

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

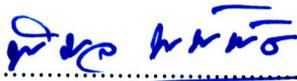
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

อาจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิธ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ
มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางสาวคารุณี เสือพริก

ชื่อปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย
3. อาจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์

250429

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล (2) เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการสร้างความพร้อมต่อการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด ได้แก่ พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์จำกัดจำนวนทั้งสิ้น 291 คน โดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (1970) จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบโควตาตามสัดส่วน (quota sampling technique) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 และสถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test และ One-way ANOVA ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด มีความพร้อมในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล ด้านความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านทัศนคติ อยู่ในระดับดี และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. พนักงาน ที่มีเพศ และสายการปฏิบัติงานต่างกันมีความพร้อมในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ มีความพร้อม แตกต่างกัน ส่วนด้านความรู้ ความเข้าใจ ไม่แตกต่างกัน

พนักงาน ที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพร้อมในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ ไม่แตกต่างกัน

พนักงาน ที่มีการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความ พร้อมในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านทัศนคติ และด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ แตกต่างกัน

3. พนักงาน มีข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมของพนักงานในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ เรียงลำดับ ได้ดังนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ เกี่ยวกับมาตรฐานเจซีไอเอ แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ แก่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เห็นความสำคัญ ในการปฏิบัติตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ควรพัฒนาระบบงานและการบันทึกที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้พนักงานสะดวกต่อการปฏิบัติ

research was a questionnaire constructed by the researcher couched at the reliability level of 0.95.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test and one-way analysis of variance (ANOVA) were also techniques employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. The personnel under study displayed readiness in the implementation of the JCIA system at the hospital in the aspect of knowledge and understanding at a moderate level, the aspect of attitude at a high level, and the aspect of performance behavior at a high level.

2. The personnel under study who differed in the demographical characteristics of gender and speciality exhibited concomitant difference in their readiness for the implementation of the JCIA system in the aspects of attitude and performance behavior. However, no differences were found in regard to the aspect of knowledge and understanding.

The personnel who differed in the demographical characteristics of age and marital status failed to display corresponding difference in their readiness for the implementation of the JCIA system in the aspects of knowledge and understanding, attitude, and performance behavior.

The personnel who differed in the demographical characteristics of educational level, length of employment, and monthly income displayed parallel

differences in their readiness for the implementation of the JCIA system in the aspects of knowledge and understanding, attitude, and performance behavior.

3. The personnel under study had suggestions for facilitating the readiness of personnel for the implementation of the JCIA in descending order of significance as follows:

Personnel at all levels of the organization should receive training such that they will become more knowledgeable regarding the JCIA system. The training for the personnel should be continuously and regularly conducted. Otherwise, the personnel will perform in an inappropriate or mistaken manner.

Informational public relations regarding the JCIA system should be continuously provided to personnel at all levels such that they will be able to grasp the importance of performing in accordance with the standards of the JCIA system.

An overlapping system of work and record keeping should be developed to the end of facilitating the performance of the hospital personnel.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วุฒิพล สกลเกียรติ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย อาจารย์ ดร. วันชัย ปานจันทร์ กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ จนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาการความรู้ต่าง ๆ และได้อบรมสั่งสอนในสิ่งที่เป็นประโยชน์อันมีคุณค่ายิ่งมาโดยตลอด อีกทั้งเพื่อน ๆ HRD 814 ที่คอยให้กำลังใจและช่วยเหลือเสมอมา

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ข้อคิดเห็น และให้คำปรึกษา แนะนำในการสร้างแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมทั้งพนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ทุกท่านที่ได้สละเวลาตอบแบบสอบถามอันเป็นหัวใจสำคัญของงานวิจัยฉบับนี้ ตลอดจน พี่ ๆ เพื่อน ๆ ในหลาย ๆ หน่วยงาน ที่ได้ให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่คอยห่วงใย และให้กำลังใจ ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงวันที่สำเร็จการศึกษา อีกทั้งขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่เป็นแหล่งให้เรียนรู้ชีวิตและสังคม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษา สำเร็จลงอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ ด้าน

คารุณี เสือพริก

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(9)
สารบัญตาราง.....	(13)
สารบัญภาพประกอบ.....	(17)
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล.....	9
ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ (Joint Commission International Accreditation--JCIA).....	10
การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation--HA).....	23
การรับรองมาตรฐาน ISO 9001: 2000 (International Organization for Standardization--ISO).....	26
แนวคิดเกี่ยวกับความพร้อม.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50

บทที่	หน้า
3	58
วิธีการดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
ตัวแปรที่ศึกษา.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การสร้างเครื่องมือ	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
4	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะสถานภาพส่วนบุคคล ของพนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด	68
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด.....	70
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด.....	78
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล- สินแพทย์ จำกัด	92
5	95
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	95
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผล	101
ข้อเสนอแนะ	109
ภาคผนวก	
ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	111
ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	113

ภาคผนวก	หน้า
ค การหาค่าจำแนกรายข้อแบบ Item-total Correlation และความเชื่อมั่น (reliability)	124
ง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพร้อมของ พนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล- สินแพทย์ จำกัด	130
บรรณานุกรม.....	138
ประวัติผู้เขียน	144

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานในแผนกและกลุ่มตัวอย่าง	59
2 จำนวนร้อยละข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และสายการปฏิบัติงาน	68
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด .	70
4 ร้อยละของพนักงานที่มีความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจในระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ	71
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านทัศนคติ นำเสนอเป็นรายชื่อ	73
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ นำเสนอเป็นรายชื่อ	76
7 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามเพศ	79
8 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน	79
9 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน	80
10 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน..	81

ตาราง	หน้า
11 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	82
12 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านทัศนคติ จำแนก ตามการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	82
13 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน สากลนานาชาติ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านพฤติกรรม การปฏิบัติ จำแนกตามการศึกษา เป็นรายชื่อ.....	83
14 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน.....	84
15 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายชื่อ.....	85
16 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านทัศนคติ จำแนก ตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายชื่อ.....	86
17 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านพฤติกรรมปฏิบัติ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายชื่อ.....	87
18 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ที่มีอายุการทำงาน แตกต่างกัน.....	88

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่	89
20 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านทัศนคติ จำแนก ตามอายุการทำงาน เป็นรายคู่.....	90
21 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติ จำแนกตามอายุการทำงาน เป็นรายคู่	91
22 ผลการเปรียบเทียบความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตาม สายการปฏิบัติงาน.....	92
23 ข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมของพนักงานในการนำระบบ มาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด.....	93
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามเพศเป็นรายด้าน	131
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามอายุเป็นรายด้าน	132
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายด้าน.....	133

ตาราง	หน้า
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามการศึกษาเป็นรายด้าน.....	134
28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายด้าน	135
29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายด้าน	136
30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพร้อมของพนักงาน ในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ จำกัด จำแนกตามสายการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน.....	137

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ		หน้า
1	โมเดลลำดับชั้นการตอบสนอง (response hierarchy model).....	45
2	ตัวแปรที่ศึกษา.....	61