สถาบันราชานุกูลมีความยินดีเผยแพร่ข้อมูล องค์ความรู้ นี้แก่ผู้สนใจ
การนำข้อมูลจากเว็บไซต์นี้ไปใช้เพื่อการศึกษา วิจัย
หรือเผยแพร่ต่อเพียงบางส่วน หรือทั้งหมด
กรุณาอ้างอิง “ ชื่อเจ้าของผลงาน” เป็นแหล่งที่มาของข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ศิริพรรณ แสนล้ง

โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาลราชานุกูล
กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานกูล
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
กันยายน 2545

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ศิริพรรณ แสนลัง

โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาลราชานุกูล
กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานกูล
กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข
กันยายน 2545

16 ม.ค. 2546

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผู้วิจัย นางศิริพรรณ แสนลัง วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาลและผดุงครรภ์)
กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2545

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับและเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูลช่วงปี พ.ศ.2543 – พ.ศ. 2545 จำนวน 101 คน เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ .9433 รวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 22 – 30 เมษายน พ.ศ. 2545 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Analysis of Variance : Anova)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ต่างก็อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความมั่นคงและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ต่างก็ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัยคือ นำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางระบบในการพัฒนาคุณภาพงานของแต่ละหน่วยงานและเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน

ประกาศคุณูปการ

การวิจัย เรื่องความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสาร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนันท์ ศลโกสุม จาก สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้ คำปรึกษา แนะนำในการทำวิจัย และแก้ไข ตรวจสอบความถูกต้อง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคุณมัจฉรี โอสถานนท์ คุณสุจิตรา ศรีสุโร และคุณพนิดา รัตนไพโรจน์ ที่ได้กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจงานวิจัย และขอขอบพระคุณคุณชนิสา เวชวิรุฬห์ ที่ได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชานุกูล ที่ได้สนับสนุนโครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาลราชานุกูล นอกจากนี้ยังได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม และหัวหน้ากลุ่มงานจิตวิทยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในกลุ่มงานดังกล่าว ผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ศิริพรรณ แสนลัง

กันยายน 2545

สารบัญ

	บทคัดย่อ	ก
	ประกาศคุณูปการ	ข
	สารบัญ	ค
	สารบัญตาราง	ง
บทที่1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	กรอบแนวคิดการวิจัย	6
	สมมุติฐานการวิจัย	7
บทที่ 2	เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	8
	แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	16
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน	24
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	30
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
	การกำหนดเครื่องมือรวบรวมข้อมูล	32
	วิธีการรวบรวมข้อมูล	36
	การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	51
	บรรณานุกรม	57
	ภาคผนวก	60
	- บัญชีรายนามผู้เชี่ยวชาญ	
	- บันทึกข้อความขออนุญาตเก็บข้อมูล	

สารบัญ (ต่อ)

- แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
- ประวัติผู้วิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกเป็นรายด้าน	38
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานการพยาบาล จำแนกเป็นรายด้าน	39
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานการศึกษาพิเศษ จำแนกเป็นรายด้าน	40
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกเป็นรายด้าน	41
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานจิตวิทยา จำแนกเป็นรายด้าน	42
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานทันตกรรม จำแนกเป็นรายด้าน	43
7	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	44
8	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	45
9	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	46
10	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	48
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับ ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	49
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงานทั้ง 5 ด้าน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน	50

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

จากการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการเจริญเติบโตของสังคม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีในปัจจุบัน รวมทั้งการที่ประชาชนมีความต้องการ ความคาดหวัง รู้จักการใช้สิทธิผู้ป่วยมากขึ้น การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลใดๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลนั้นๆ สิ่งเหล่านี้มีส่วนทำให้ โรงพยาบาลแต่ละแห่ง เกิดตื่นตัวในด้านการพัฒนาคุณภาพงาน และมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ดังที่ อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2544: 176) ได้กล่าวถึงสถานการณ์ปัจจุบันของระบบบริการสุขภาพว่ามี ความรู้ เทคโนโลยี และระบบการให้บริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น ประชาชนไม่รู้ว่าโรงพยาบาลใดไว้ใจได้ ต้องอาศัยราคา หรือสภาพภายนอกเป็นเครื่องตัดสินซึ่งอาจจะไม่จริง ประชาชนและสังคมมีความคาดหวังมากขึ้น มีแนวโน้มจะเกิดการฟ้องร้องมากขึ้น หากปล่อยให้แต่ละโรงพยาบาลพัฒนาของตนเองไปเรื่อยๆ จะไม่ตอบสนองความต้องการได้ทันการณ์ จำเป็นจะต้องสร้างกระบวนการเพื่อให้เกิดการคิดและการทำงานอย่างเป็นระบบ สร้างนวตกรรมและมาเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อให้บริการที่ดี ตามมาตรฐานเป็นการตอบสนองต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสังคม เช่นเดียวกับที่ วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ และยุดา รักไทย (2542 : 11) ได้กล่าวถึงความสำเร็จขององค์กรในศตวรรษที่ 21 ว่า เป็นศตวรรษแห่งความเปลี่ยนแปลง ความเจริญก้าวหน้า การแข่งขันและการเรียนรู้ บุคคลและองค์กรที่จะชนะและประสบความสำเร็จในกิจกรรมทั้งปวงได้ตลอดไปนั้น จะต้องมีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่ยั่งยืน ซึ่งจะต้องมีวิธีคิดและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องสอดคล้องกัน และสอดรับกับความเปลี่ยนแปลงในแต่ละช่วงเวลาได้เป็นอย่างดี

โรงพยาบาลราชานุกูลเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่ในการบริการทางการแพทย์ และฟื้นฟูสมรรถภาพ แก่บุคคลปัญญาอ่อนในระดับตติยภูมิ พัฒนางานวิชาการด้านการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพแก่บุคคลปัญญาอ่อน เป็นฐานปฏิบัติการสอนและฝึกอบรมวิชาการด้านภาวะปัญญาอ่อน ซึ่งดำเนินงานตามนโยบายของโรงพยาบาล ประจำปีงบประมาณ 2545 ดังนี้ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบบริการทั้งภายใน และภายนอก

ตามกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สนับสนุนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวในการทำงาน การแบ่งส่วนราชการของโรงพยาบาลราชานุกูลแบ่งเป็น 16 กลุ่มงาน / ฝ่าย ดังนี้ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายการเงินและพัสดุ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายวิจัย ฝ่ายแผนงาน กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานแพทย์ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการและบริการสุขภาพจิต กลุ่มงานจิตวิทยา กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานการศึกษาพิเศษ โรงพยาบาลราชานุกูล มีอัตรากำลังบุคลากรดังนี้ ข้าราชการ 252 คน ปฏิบัติงานจริง 229 คน ลูกจ้าง 223 คน ปฏิบัติงานจริง 199 คน(ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2544 รวบรวมโดยฝ่ายแผนงาน) หน่วยงานซึ่งทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนโดยตรงด้านการส่งเสริมพัฒนาการ การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่ กลุ่มงานการแพทย์ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานจิตวิทยา

โรงพยาบาลราชานุกูลได้เริ่มดำเนินการพัฒนางานตามกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2543 ในระยะแรกได้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้แก่บุคลากรทุกระดับทุกคน จากนั้นมีการประชุมสัมมนาเพื่อกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และคำขวัญประจำโรงพยาบาลได้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการสื่อสารให้บุคลากรทุกคนรับทราบและเข้าใจพันธกิจ วิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล หลังจากได้พันธกิจ วิสัยทัศน์ และคำขวัญประจำโรงพยาบาลแล้ว มีการดำเนินงานภายในระดับกลุ่มงาน / ฝ่าย เดียวกัน และระหว่างกลุ่มงาน / ฝ่ายต่างๆใน โรงพยาบาล มีการตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพงานในระดับต่างๆ ได้แก่ ทีมนำ ทีมผู้ประสานงานระดับกลุ่มงาน / ฝ่าย และระดับโรงพยาบาล ทีมปฏิบัติ และคณะกรรมการสำนักงานพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล เป็นต้น หลังจากนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและกิจกรรมต่างๆเกิดขึ้นมากมาย ทั้งในด้านการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาคุณภาพในแบบต่างๆได้เริ่มเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ รวมถึงการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของโรงพยาบาลไปพร้อมๆกัน ซึ่งในระยะนี้มีความสำคัญ เพราะเป็นระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นช่วงเวลาที่ต้องการความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกคนภายในโรงพยาบาลจะต้องช่วยกันเรียนรู้ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงผู้ป่วย

เป็นศูนย์กลาง ดังที่ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2542: ตอนที่2-20) ได้กล่าวถึงหลักการของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่า เป็นกระบวนการเรียนรู้ การเรียนรู้เกิดจากการลงมือทำด้วยตนเอง และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น การพัฒนาเพื่อให้คนมาพัฒนาระบบงาน โดยใช้กรอบแนวทางมาตรฐานโรงพยาบาล (GEN) เป็นหลัก เพื่อตอบสนองความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การรับรองมีลักษณะเป็นพลวัต คือการรับรองในครั้งนี้ อาจจะยอมรับที่ระดับหนึ่ง แต่ในครั้งต่อไปจะต้องแสดงให้เห็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

โรงพยาบาลราชานุกูลกำหนดเป้าหมาย ไว้ว่าภายในปี พ.ศ. 2546 โรงพยาบาลจะผ่านการประเมินและได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้นในระยะที่มีการดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นเป็นช่วงที่บุคลากร จะต้องปรับตัวเนื่องจากมีภาระงานเพิ่มขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เป็นระบบขึ้น สรุปได้ว่ากระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาตนเองของโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล การประเมินตนเองเพื่อตรวจดูความก้าวหน้าและความพร้อม ก่อนการประเมินโดยองค์กรภายนอก การประเมินและรับรองโดยองค์กรภายนอกว่า เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล,2542:ตอนที่2-16) บุคลากรบางคนซึ่งไม่อาจปรับตัว หรือยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ อาจเกิดความรู้สึกขัดแย้ง หรือ อาจจะไม่มีความสุขในขณะปฏิบัติงาน ทำให้ความร่วมมือ ในการพัฒนางาน และผลงานไม่บรรลุเป้าหมาย หรือ เป็นไปอย่างช้าๆ ดังที่ ยุดา รักไทย และเบญจมาศ อ่ำพันธ์ (2542 : 82 - 86) ได้กล่าวถึง ความเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากน้อยแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทัศนคติ และการรับรู้เกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงนั้นและสถานภาพของแต่ละคน การต่อต้านก็เช่นเดียวกัน ซึ่งสาเหตุหลักที่คนต่อต้านการเปลี่ยนแปลงขององค์กร คือ ความรู้สึกกลัวสูญเสียอำนาจ ไม่เข้าใจสาเหตุและผลของการเปลี่ยนแปลง หรือการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งซึ่งเกิดขึ้นอย่างกระทันหันทำให้เสียประโยชน์ส่วนตน ความรู้สึกกลัวลำบาก ความคุ้นเคยและผูกพันกับสิ่งเดิม และการขาดความมั่นใจในตนเอง ว่าจะพัฒนาและเรียนรู้ได้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจที่จะพัฒนาคุณค่าของบุคลากรให้เกิดการเรียนรู้และมีความสุขในขณะปฏิบัติงานจะทำให้การพัฒนาคุณภาพงานดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุเป้าหมายได้เร็วขึ้น

จากการที่โรงพยาบาลราชานุกูลได้นำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(HA) มาใช้ในการปรับปรุงระบบบริการทางสุขภาพ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องใหม่ บุคลากรที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เข้าใจ ไม่แน่ใจต่อระบบที่นำมาใช้ อาจรู้สึกไม่พึงพอใจในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรมแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก สามารถสังเกตได้จากการที่บุคคลมีความรู้สึกพอใจ มีความสนใจ ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ (เรียม ศรีทอง, 2542:368) บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลผลิตสูงขึ้น หากความพึงพอใจในการทำงานต่ำจะทำให้ผลการปฏิบัติงาน หรือผลผลิตต่ำแล้วยังส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล ทั้งทางกายและจิตใจ (สร้อยตระกูล(ติวยานนท์) อรรถมานะ, 2541:145) ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลราชานุกูล เพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และผ่านการประเมินได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงได้ทำการศึกษาว่าในช่วงเวลานี้ซึ่งเป็นระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะทำให้ทราบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่อย่างไร และความพึงพอใจต่อการทำงานแต่ละด้าน ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นอย่างไร ผลการวิจัยจะใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางระบบในการพัฒนาคุณภาพงานของแต่ละหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการปรับปรุง

การบริหารงาน การส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพงานดำเนินต่อไปจนกระทั่งโรงพยาบาลราชานุกูลผ่านการประเมิน และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือบุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ. 2543 – 2545 ประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล ครูและนักวิชาการศึกษาพิเศษ นักอาชีวบำบัด นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด เจ้าหน้าที่อาชีวบำบัด เจ้าพนักงานเวชกรรมฟื้นฟู ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร โภชนากร เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าพนักงานการเงิน และข้าราชการอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่าง เลือกมาจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ. 2543 – 2545 จำนวน 101 คน แบบเจาะจงเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานซึ่งให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนโดยตรง คือ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานจิตวิทยา ยกเว้นข้าราชการที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน และข้าราชการที่เป็นกลุ่มทดลองเครื่องมือ

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน
2. ความมั่นคงและความปลอดภัย
3. ความก้าวหน้าและลักษณะงาน
4. สัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน
5. ความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความคิด ความเข้าใจ ความรู้สึก และพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลต่อการปฏิบัติงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน หมายถึง ลักษณะสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงานที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน รวมถึงความรักความสามัคคี ความมีน้ำใจช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความรู้สึกสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน

2. ความมั่นคงและความปลอดภัย หมายถึง ความเชื่อมั่นบุคคลต่อองค์กรในด้านเสถียรภาพความมั่นคงขององค์กร และความปลอดภัยในการทำงาน ความเสี่ยงในการทำงานน้อยที่สุด

3. ความก้าวหน้าและลักษณะงาน หมายถึง ความเจริญก้าวหน้าในทางวิชาชีพ ได้แก่ การได้มีโอกาสศึกษา หรือเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ รวมทั้งการได้รับเลื่อนตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้น และความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ปฏิบัติว่าเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความรู้ความสามารถ งานที่ดีเป็นระบบและง่ายต่อการปฏิบัติ

4. สัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน หมายถึง การมีความสัมพันธ์อันดีในขณะปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรและผู้ร่วมงานทุกระดับ และความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆของหน่วยงาน รวมถึงการแสดงความคิดเห็นต่อการพัฒนางาน การทำงานเป็นทีม

5. ความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ รวมทั้งความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในขณะปฏิบัติงานได้สำเร็จ การได้รับความไว้วางใจและการยอมรับ ยกย่องในความสามารถ จากผู้ร่วมงานทุกระดับ

กรอบแนวคิดการวิจัย

บุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล
1. กลุ่มงานการพยาบาล 2. กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ 3. กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ 4. กลุ่มงานทันตกรรม 5. กลุ่มงานจิตวิทยา

⇨

ความพึงพอใจในการทำงาน
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน 2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน 4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน 5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการทำงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม แตกต่างกัน

บทที่ 2
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
    - 1.1 ความหมาย
    - 1.2 เป้าหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
    - 1.3 แนวทางดำเนินงานสู่โรงพยาบาลคุณภาพ
    - 1.4 มาตรฐานการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
    - 1.5 การพัฒนาคุณภาพและการประเมินคุณภาพ
    - 1.6 บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
2. แนวคิด / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
    - 2.1 ความหมาย
    - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน
    - 2.3 ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน
    - 2.4 หลักการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน
    - 2.5 เทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

แนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(2542:ตอนที่2-15) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่า คือ กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาระบบงานภายในโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและพัฒนาทั้งองค์กร ทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

หัวใจสำคัญของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ คือ การเรียนรู้ การเรียนรู้นี้จะเกิดขึ้นอย่างมากมาย ในระหว่างการประเมินและพัฒนาตนเองของโรงพยาบาลเพื่อเตรียม

การเยี่ยมสำรวจจากภายนอก และจะเกิดขึ้นต่อเนื่องไปตลอด กล่าวได้ว่า การเยี่ยมสำรวจจากภายนอกเป็นเพียงเหตุการณ์เล็กๆในช่วงเวลาสั้นๆ เพื่อยืนยันและตอกย้ำความมั่นใจในการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น แม้จะเปรียบว่าการเยี่ยมสำรวจและการรับรองเท่ากับเป็นการประกันคุณภาพจากภายนอก นั่นก็เป็นการกล่าวในแง่มุมหนึ่งเท่านั้น แต่การประกันคุณภาพที่แท้จริงนั้นจะเกิดขึ้น โดยโรงพยาบาลเอง (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล , 2544 : 3)

การพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ เกิดจากการมีเป้าหมายร่วมกัน การพัฒนาคน การวิเคราะห์งานทั้งหมด การนำกิจกรรมคุณภาพที่เหมาะสมเข้ามาปฏิบัติ

การพัฒนาทั้งองค์กรมีความจำเป็นเนื่องจากงานแต่ละส่วนล้วนพึ่งพิงการทำงานซึ่งกันและกัน การแยกส่วนพัฒนาจึงไม่สามารถบรรลุจุดสูงสุดที่ต้องการได้

การเรียนรู้ขององค์กรเกิดจากการประเมินตนเอง การลงมือทำด้วยตนเอง การเรียนรู้แลกเปลี่ยนกับที่ปรึกษาหรือโรงพยาบาลอื่น และการได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน

การรับรองเป็นเพียงส่วนเล็กๆ ส่วนเดียวในขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการทั้งหมด ซึ่งควรมองว่า เป็นผลพลอยได้ของการทำงานหนักมากกว่าที่จะเป็นเป้าหมายของการพัฒนา เป้าหมายของการพัฒนาที่แท้จริงน่าจะยู่ที่คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยจะได้รับ(อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ , 2544 :172 –173) คุณภาพคืออะไร ประพันธ์ สุนทรีพร(2544 :28-29) ได้กล่าวถึงความหมายและการจำแนกคุณภาพบริการสุขภาพไว้ดังนี้ คุณภาพคือภาวะที่เป็นคุณประโยชน์ต่อผู้ใช้สินค้าหรือบริการ ซึ่งอาจเรียกผู้ใช้สินค้าหรือบริการว่า "ลูกค้า" ซึ่งหมายถึงผู้ที่พึ่งพิงการทำงานของเรา การที่ผลงานของเราจะเป็นประโยชน์ต่อลูกค้าได้นั้น จะต้องทำในสิ่งที่ควรทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มแรก การทำในสิ่งที่ควรทำคือ การแก้ปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของลูกค้า การทำให้ถูกต้องตั้งแต่แรกคือการปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานวิชาชีพ คุณภาพบริการสุขภาพสามารถจำแนกออกเป็นมิติต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความรู้ความสามารถ (Competency)ของผู้ให้บริการ
2. เป็นที่ยอมรับ (Acceptability)
3. ความเหมาะสม (Appropriateness) ของการให้บริการเป็นการปฏิบัติตามข้อบ่งชี้หรือความสอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ
4. ประสิทธิผล (Effectiveness) ของการให้บริการ ได้แก่ การที่ผู้ป่วยรอดชีวิต หายจากการเจ็บป่วย ไม่มีความพิการ

5. ประสิทธิภาพ(Efficiency) ของการให้บริการ ได้แก่ การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ
6. ความปลอดภัย (Safety) ได้แก่ การที่ไม่เกิดอันตรายหรือภาวะแทรกซ้อน
7. การเข้าถึงบริการหรือ มีบริการให้เมื่อจำเป็น (Accessibility)
8. ความเท่าเทียมกันในการรับ หรือ ให้บริการ(Equity)
9. ความต่อเนื่อง (Continuity)

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ดังที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(2542:ตอนที่ 2- 16) ได้สรุปไว้คือ

1. การพัฒนาตนเองของโรงพยาบาล ตามแนวทางที่กำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล

2. การประเมินตนเองเพื่อตรวจดูความก้าวหน้า และความพร้อมในการขอให้องค์กรภายนอกมาประเมิน

3. การประเมินและรับรองคุณภาพโดยองค์กรภายนอก เพื่อเป็นหลักประกันว่า ผลการรับรองนั้นเป็นที่น่าเชื่อถือ

เป้าหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ (2544:177-178) ได้กล่าวถึงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่ามีเป้าหมาย 2 ส่วน คือ

1. เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพ คือคุณภาพบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ใครก็ตามที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพของโรงพยาบาลย่อมได้รับประโยชน์ ผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรง คือผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้รับผลของการปฏิบัติงาน

สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับ คือ ความเสี่ยงในการทำงานลดลง ทำงานง่ายขึ้นจากการประสานงานที่ดีขึ้น และการนำนวตกรรมต่างๆ เข้ามาปรับปรุงวิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ได้เรียนรู้ พัฒนาศักยภาพของตนเอง และมีโอกาสแสดงออก เกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงาน ซึ่งมีระบบงานที่ดี

สิ่งที่ผู้ป่วยและญาติจะได้รับคือ ได้รับบริการที่มีคุณภาพ ความเสี่ยงต่อการดูแลรักษาที่ไม่ได้มาตรฐาน การประสบความสูญเสียและภาวะแทรกซ้อนลดลง คุณภาพการดูแลรักษาดีขึ้น ได้รับการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยและศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้น

สิ่งที่สังคมจะได้รับคือ มีความเชื่อมั่นในระบบบริการสุขภาพว่าสามารถให้ความไว้วางใจได้

สิ่งที่ผู้บริหารจะได้รับคือ มีความสบายใจในการบริหาร มีเวลาที่จะคิดพัฒนาในภาพกว้าง โดยไม่ต้องเสียเวลาคอยแก้ปัญหาในแต่ละวัน โรงพยาบาลจะเป็นองค์กรเรียนรู้ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องสู่ความเป็นเลิศ ทำให้องค์กรอยู่รอดและยั่งยืน

สิ่งที่องค์กรผู้จ่ายเงินจะได้รับคือ การมีข้อมูลในการคัดเลือกโรงพยาบาล หรือพิจารณาระดับการจ่ายเงินที่เหมาะสม

สิ่งที่องค์กรวิชาชีพจะได้รับคือ มาตรฐานหรือข้อกำหนดต่างๆ จะได้รับการนำไปปฏิบัติ

หากทำให้ทุกฝ่ายเห็นประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นร่วมกัน และมีความต้องการที่สอดคล้องกันมากเท่าไร จะยิ่งทำให้การพัฒนาคุณภาพเป็นไปได้ง่ายและมีความยั่งยืนมากขึ้นเท่านั้น

2. เป้าหมายของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้แก่

1.การกระตุ้นให้โรงพยาบาลเกิดแรงจูงใจในการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประกาศให้สังคมทราบจะเป็นข้อผูกมัดที่โรงพยาบาลจะต้องดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ไม่ทำๆ หยุดๆ เหมือนไฟไหม้ฟาง

2.การสร้างความรับผิดชอบต่อสังคม (social accountability) ซึ่งโรงพยาบาลทั้งรัฐและเอกชนจะต้องแสดงออก เพื่อให้สังคมมีความมั่นใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาล ด้วยการยินยอมให้องค์กรภายนอกซึ่งมีความรู้ความเข้าใจระบบการดูแลผู้ป่วยเข้าไปประเมินตามกรอบที่ตกลงร่วมกัน

3.การให้ข้อมูลข่าวสาร เพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริโภค

4.การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ร่วมกัน โดยการที่ผู้บริหารและผู้ประกอบวิชาชีพของโรงพยาบาลต่างๆ ทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและประเมินในลักษณะของอาสาสมัคร

แนวทางดำเนินงานสู่ โรงพยาบาลคุณภาพ

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2544 : 39 – 41) ได้รวบรวมแนวทางการดำเนินการพัฒนาคุณภาพเพื่อมุ่งสู่ โรงพยาบาลคุณภาพ ไว้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเตรียมการ

1. สร้างความตระหนักในทีมผู้บริหารหรือผู้นำ
2. เฟ้นหาผู้จัดการคุณภาพ หรือผู้ประสานงานกลาง หรือ QMR
3. สร้างทีมแกนนำ (หรือทีมFacilitator ชุดแรก)
4. วิเคราะห์บรรยากาศในการทำงานและดำเนินการปรับปรุง

5. รับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยและชุมชน
6. กำหนดทีมเพื่อประเมินตนเอง
7. ประเมินตนเองตามมาตรฐานโรงพยาบาล และกำหนดแนวทางพัฒนากว้างๆ

ขั้นที่ 2 การพัฒนาและเรียนรู้

1. ทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพนำร่อง
2. สร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่ / ได้ใจ / สร้างทีม
3. ร่วมกันจัดทำพันธกิจ (เป้าหมายร่วม / ทิศทางนโยบาย) ของโรงพยาบาล
4. จัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อให้แนวทางที่จะบรรลุพันธกิจ
5. สื่อสารแผนยุทธศาสตร์ให้ทุกคนรับทราบ
6. จัดทำ / ทบทวนแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ
7. ทำแผนฝึกอบรมบุคลากร
8. ดำเนินการฝึกอบรม
9. สรรหาและเพิ่มพูนทักษะของผู้ช่วยเหลือทีม (Facilitator)

ขั้นที่ 3 การดำเนินการ

ก.พัฒนาคุณภาพในแต่ละหน่วย (Unit Optimization)

1.ฝึกฝนทักษะของทีม / ทักษะในการตรวจสอบตนเองให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานทุกคน

2.แต่ละหน่วยงานวิเคราะห์ตนเอง

3.แต่ละหน่วยงานรับฟังเสียงจากผู้ป่วยและผู้รับผลงาน ตอบสนองในเบื้องต้น

4.สมาชิกในหน่วยงานกำหนดมาตรฐานพฤติกรรมบริการและนำไปปฏิบัติ

5.กำหนดมาตรฐานการให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยในจุดต่างๆและนำไปปฏิบัติ

6.ฝึกทักษะความคิดสร้างสรรค์และจัดระบบข้อเสนอแนะ เพื่อทำให้งานง่ายขึ้น

7.แต่ละหน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงของตนเองและวางมาตรฐานการป้องกัน

8.จัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่จำเป็นของหน่วยงาน

9.ติดตามเครื่องชี้วัดของหน่วยงาน

10.ทำกิจกรรม CQI ให้มากที่สุด

11.จัดกิจกรรมทบทวนผลการดูแลผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ

ข.การประสานในแนวราบ (Horizontal Integration)

1.ทบทวนความต้องการของหน่วยงานที่ทำร่วมกันและตอบสนอง

2.สร้างระบบการสื่อสารและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

3.ทีมคร่อมสายงานทำหน้าที่ทีมนำในระดับกลาง

4.พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงของโรงพยาบาล

5.จัดทำคู่มือปฏิบัติงานร่วมกัน

6.จัดทำแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วย (Clinical Practice Guideline)

7.จัดตั้งองค์กรแพทย์ และคณะกรรมการต่างๆ ดำเนินการตามหน้าที่ที่กำหนดไว้

ค.เชื่อมโยงทิศทางองค์กร (Vertical Alignment)

1.จัดทำเข็มมุ่งของโรงพยาบาล

2.ถ่ายทอดเข็มมุ่งไปเป็นแผนปฏิบัติการในหน่วยงาน

3.ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

4.กำหนดเครื่องชี้วัดของโรงพยาบาลและติดตามความก้าวหน้า

ขั้นที่ 4 บูรณาการและการเตรียมพร้อมเพื่อการเยี่ยมสำรวจ

1. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรเพิ่มเติม
2. ปรับระบบแรงจูงใจ
3. จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานและการยกย่องผลงานของกันและกัน
4. บูรณาการกิจกรรมคุณภาพที่เกี่ยวข้อง
5. ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญด้านวิชาชีพ
6. ซ้อมเยี่ยมสำรวจ
7. ประเมินตนเองและส่งแบบประเมินให้สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
8. รับการเยี่ยมสำรวจเพื่อเตรียมความพร้อม
9. รับการเยี่ยมสำรวจเพื่อพิจารณารับรอง

มาตรฐานการพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สถาบันพัฒนาและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(2544 :12-13) ได้กำหนดกรอบมาตรฐานที่ใช้ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล คือ มาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก ซึ่งแบ่งเป็น 6 หมวดได้แก่ ความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพงาน ทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร กระบวนการคุณภาพ การรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร การดูแลรักษาผู้ป่วย และแบ่งเป็น 20บท ดังนี้

บทที่1 การนำองค์กร

บทที่2 ทิศทางนโยบาย

บทที่3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ

บทที่4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บทที่5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

บทที่6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ

บทที่7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล

บทที่8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป

บทที่9 กิจกรรมคุณภาพด้านคลินิกบริการ

บทที่10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

บทที่11 องค์กรแพทย์

บทที่12 การบริหารการพยาบาล

บทที่13 สิทธิผู้ป่วย

บทที่14 จริยธรรมองค์กร

บทที่15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

บทที่16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

บทที่17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา

บทที่18 กระบวนการให้บริการ /ดูแลผู้ป่วย

บทที่19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

บทที่20 การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพและการประเมินคุณภาพ (Quality Improvement and Quality Assessment)

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2542: 6-9) ได้กล่าวถึงการพัฒนาคุณภาพและการประเมินคุณภาพไว้ดังนี้ การพัฒนาคุณภาพคือการจัดระบบบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ การทำงานเป็นทีม การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและผู้รับผลงาน มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรม

การบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การบริหารความเสี่ยงคือ การค้นหาโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง การประเมินความเสี่ยง การวางมาตรการป้องกันความเสี่ยงหรือลดความสูญเสีย และการดำเนินการเมื่อเกิดความสูญเสียขึ้น

การประกันคุณภาพคือ การวางระบบเพื่อเป็นหลักประกันว่าจะมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน หรือแนวทางปฏิบัติที่กำหนดและมีผลลัพธ์ตามที่คาดไว้ ซึ่งประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐาน การวัดผลการปฏิบัติ และการปรับปรุงแก้ไขเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนด หรือผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามคาด

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ

การประเมินคุณภาพคือ การตรวจสอบระบบงานและสิ่งที่ปฏิบัติกับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งจะทำโดยโรงพยาบาลเป็นการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ และการประเมินโดยผู้ประเมินภายนอกเพื่อพิจารณารับรอง

จะเห็นได้ว่าจากแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ได้กล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า การดำเนินการเพื่อมุ่งสู่การเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ผ่านการประเมินและได้รับการรับรอง จะต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจของบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลที่จะต้องมีใจยอมรับ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาไปพร้อมกันทุกหน่วยงาน เริ่มที่ตัวเราก่อนหน่วยงานของเรา มีการประเมินตนเองเตรียมความพร้อมในการทำงาน ทำงานโดยมีเป้าหมายร่วมกันของทีม และคำนึงถึงผลลัพธ์ที่เกิดกับผู้ป่วยเป็นสำคัญ ภายใต้การบริหารงานของผู้บริหารในฐานะเป็นผู้นำและสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงาน ดังที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(2544: 5-6) ได้กล่าวถึง บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพไว้ดังนี้

บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารทุกระดับตั้งแต่ระดับสูงสุดถึงระดับหัวหน้าหน่วยงาน มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ได้แก่ กำหนดความคาดหวัง จัดทำแผน และอำนวยการให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของการปฏิบัติงานทุกระดับ สร้างแรงจูงใจและปรับระบบบริหารเพื่อส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กำหนดประเด็น

ที่สำคัญ เพื่อควบคุมกำกับ และพัฒนาอย่างเป็นระบบ สนับสนุนให้จัดทำแผนกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน ร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานต่างๆอย่างเพียงพอ ประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนาคุณภาพที่ได้ให้การสนับสนุนทรัพยากร ทบทวนความก้าวหน้าและผลลัพธ์ของการปฏิบัติตามแผนอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนการอบรมแนวคิดและเทคนิคการพัฒนาคุณภาพ เป็นที่ปรึกษาช่วยขจัดอุปสรรคในการพัฒนาระบบงาน ยอมรับความสำคัญของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และกระตุ้นให้ทุกคนมีความรับผิดชอบต่อคุณภาพของงานที่ตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง

แนวคิด/ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ดังนี้

เรียม ศรีทอง (2542: 368) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในเชิงบวก ซึ่งสังเกตได้จาก อารมณ์ความรู้สึกพอใจ มีความสนใจ ตั้งใจทำงานให้สำเร็จ มีความคิดถึงงานในแง่ท้าทาย มีประโยชน์

สุรีรัตน์ โจนประจักษ์(2539อ้างถึงในสนาม บินชัย,2543:8) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้ตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุประสงค์ และด้านจิตใจก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเต็มใจ ที่จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และความคิด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน

กิลเมอร์(Gilmer,1966) และเบรต์ฟิงดี้ และรอท(Brayfiled & Rothe,1951 อ้างถึงในลัดดา ,2540:34)ให้ความหมายความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกที่ดีที่บุคคลมีต่อองค์ประกอบของงานโดยรวม ซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับงานทั้งหมดไม่ใช่สถานการณ์ ใดสถานการณ์หนึ่ง ตามสภาพความเป็นจริงของงาน เช่น รู้สึกว่าได้รับความสำเร็จในผลงาน รู้สึกว่าได้รับการยกย่อง รู้สึกว่าได้รับความเท่าเทียม และโอกาสในความก้าวหน้า

ลัดดา ตันกันทะ(2540 : 35) ให้ความหมายว่าความพึงพอในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกที่บุคคลมีต่องานที่ทำอยู่ โดยที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล บุคคลจะไม่รู้สึกห่างเหินจากงาน พร้อมที่จะรับผิดชอบงานให้ประสบผลสำเร็จ มีความสุขและภาคภูมิในผลงาน

มัจฉรี โอสถานนท์ (2539:25) ให้ความหมายว่าความพึงพอในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีความสุขที่ได้ทำงาน และไม่อยากลาออกไปจากหน้าที่การงานนั้น รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้จากการปฏิบัติงานนั้น

จากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอในการทำงาน หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกที่ดีของบุคคลต่องาน ส่งผลให้บุคคลนั้นมีพฤติกรรมการทำงานในเชิงบวกได้แก่ มีความตั้งใจรับผิดชอบที่จะทำงานให้สำเร็จอย่างเต็มความสามารถ มีความสุขในขณะปฏิบัติงานและภาคภูมิใจในผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

1 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์

มาสโลว์(Maslow,1977 อ้างถึงใน เรียม ศรีทอง,2542:355 - 356) มาสโลว์ได้ตั้งทฤษฎีนี้ขึ้นจากสมมุติฐานสำคัญ 3 ประการคือ

1.มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกัน และมีความต้องการไม่สิ้นสุด เริ่มตั้งแต่ความต้องการทางร่างกาย จนถึงความต้องการภายในทางจิตใจ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมอีกต่อไป นั่นคือความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นแรงจูงใจของพฤติกรรม

3.ความต้องการเป็นไปโดยลำดับ ความต้องการจะถูกตอบสนองตามลำดับขั้น ความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้นถ้าต้องการขั้นต่างๆ ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการแต่ละระดับจะเป็นแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรมต่อๆ ไป เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว

มาสโลว์แบ่งความต้องการพื้นฐานสำหรับชีวิตมนุษย์ไว้ 5 ระดับ

1. ความต้องการด้านร่างกาย เป็นความต้องการอันดับแรก ได้แก่ อาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค รวมถึงความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย มนุษย์ต้องการความปลอดภัย มั่นคงในชีวิต ทรัพย์สิน และความเป็นอยู่ แม้ในการประกอบอาชีพก็ปรารถนาจะเลือกงานในองค์กรที่มี

ความมั่นคง มีนโยบายที่แน่นอน และปฏิบัติงานที่ไม่เสี่ยงต่ออันตราย มีหลักประกันชีวิตมั่นคง

3. ความต้องการได้รับความรักและแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการยอมรับทางสังคม ได้แก่ ความต้องการมีคนอื่นแสดงความรัก ความห่วงใยแก่ตน ความต้องการแสดงออกซึ่งการให้ความรักความห่วงใยแก่คนอื่นด้วย ความต้องการอยู่รวมกัน และมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะหรือสังคม

4 ความต้องการได้รับเกียรติและภาคภูมิใจในคุณค่าของตน ต้องการให้คนอื่นคิดรู้สึกและปฏิบัติต่อตน ให้ความยอมรับนับถือด้วยความชื่นชมยินดี ต้องการแสดงออกซึ่งความมั่นใจในตนเองว่ามีคุณค่า มั่นใจในความสามารถของตน

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต มนุษย์ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนตั้งเป้าหมายไว้ ต้องการค้นพบและยอมรับตนเอง มีอิสระในการพัฒนาศักยภาพของตนไปสู่ความสำเร็จที่ดีงามด้วยตนเอง

ทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถประยุกต์ไว้ในเรื่องการจูงใจในการทำงาน ได้แก่ การยอมรับว่าแต่ละบุคคลต้องการได้รับสนองตอบซึ่งความต้องการพื้นฐานของชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหาร และองค์กรพึงตระหนักว่า คนทำงานต้องการได้รับผลตอบแทนเพียงพอ องค์กรสามารถจัดการตอบสนองออกมาในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ที่มีให้แก่พนักงาน คนทำงานต้องการรู้สึกปลอดภัยในขณะทำงาน มีความมั่นคงในการอยู่กับองค์กรนั้น ต้องการมีสัมพันธภาพที่ดี ทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้วยความสุข และประสบความสำเร็จด้วยการใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ในการทำงาน

2.ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบร์ก

เฮิร์ซเบร์ก และคนอื่นๆ (Herzberg and other, 1959 อ้างถึงใน มัจฉรี โอสถานนท์, 2539:35-39) เฮิรซเบร์กได้ศึกษาทัศนคติของวิศวกร และนักบัญชีต่องานจำนวน 200 คน โดยวิธีสัมภาษณ์ ผลการศึกษาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้ 2 ประการ ได้แก่

1. องค์ประกอบประเภทค้ำจุน เป็นองค์ประกอบภายนอกมักก่อให้เกิดความสนใจที่จะทำงาน โดยช่วยส่งเสริมความพึงพอใจให้ดีขึ้น ได้แก่

1. เงินเดือนหรือรายได้ หมายถึงเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคล

2. นโยบายและการบริหารขององค์การ หมายถึงระเบียบการจัดองค์กรหรือระบบบริหารงาน การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3. โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต หมายถึงการได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งหรือการได้รับการฝึกฝนเพิ่มความรู้ความสามารถในวิชาชีพ

4. ความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลและผู้ร่วมงาน มีความเข้าใจและความเกื้อกูลกัน

5. สถานะของอาชีพ หมายถึงอาชีพที่ปฏิบัติเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติหรือมีตำแหน่ง

6. สถานภาพการทำงาน หมายถึงลักษณะของสิ่งแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่เหมาะสมเพียงพอต่อการทำงาน

7. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึงความเหมาะสมระหว่างสถานที่ที่ปฏิบัติงานกับความใกล้ไกลของสถานที่อยู่อาศัย หรือการทำงานซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้บุคคลไม่มีความสุขกับการทำงาน

8. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หรือความรู้สึกถึงความมั่นคงขององค์กร

9. วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการวางแผนหรือดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2. องค์ประกอบประเภทจูงใจ เป็นองค์ประกอบภายใน ก่อให้เกิดความรู้สึกดีต่อการทำงานต่อไป ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจที่จะต้องการก้าวหน้าต่อไปในระดับสูงขึ้นอีก ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึงการที่บุคคลสามารถทำงานได้บรรลุตามที่มุ่งหวังไว้ รวมทั้งสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องสรรเสริญ การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกที่ยกย่องชื่นชมในความสามารถ

3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ลักษณะหรือประเภทของงานที่น่าสนใจ

งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายความสามารถ และผู้ที่ได้รับมอบหมายงานสามารถทำงานจนบรรลุเป้าหมาย

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับมอบหมายงานที่สำคัญ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบงานอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น การได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม หรือเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

จากแนวคิดของมาสโลว์ และของเฮิร์ซเบิร์ก สามารถเปรียบเทียบกันได้ดังนี้ ความต้องการ 2 อันดับแรกของมาสโลว์ เปรียบได้กับองค์ประกอบประเภทค้ำจุน ส่วนความต้องการอันดับที่ 3,4,5 เปรียบได้กับองค์ประกอบประเภทจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก นั่นเอง

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กร ดังที่ สร้อยตระกูล (ติวยานนท์)อรรถมานะ (2541 : 143 – 145) ได้สรุปไว้ดังนี้

การลาออกจากงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจสูงกว่ามักจะทำงานอยู่ในหน่วยงานได้นานกว่าผู้ที่ไม่พึงพอใจ และผู้ที่พึงพอใจต่ำมักจะคิดลาออกจากงานไปแสวงหางานที่เขาคิดว่ามีความพึงพอใจมากกว่า การลาออกของสมาชิกองค์การนับเป็นการสูญเสียแก่องค์การ เพราะเป็นการเสียทรัพยากรบุคคลที่มีค่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อบุคคลนั้นมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญมาก เมื่อเขาผู้นั้นลาออกจะมีตำแหน่งว่างลง องค์การจะต้องสรรหา และคัดเลือกบุคคลเข้ามาแทน เท่ากับองค์การสูญเสียค่าใช้จ่ายในกระบวนการนั้น การลาออกอาจส่งผลดีในบางลักษณะ เช่น เมื่อตำแหน่งหน้าที่การงานว่าง ก็ทำให้มีการเลื่อนระดับไปได้ อาจได้ผู้เชี่ยวชาญใหม่ที่ดีกว่าเข้ามาแทนที่ก็ได้

การขาดงาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยหรือขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลสมควรมากกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจมาก

การเป็นขโมย ผู้ปฏิบัติบางคนเป็นขโมย เพราะคับข้องใจ หงุดหงิด อันเป็นผลของปัญหาในหลายแง่มุมที่อาจเกิดขึ้นได้ จึงเกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติ เป็นการแก้แค้นแก่ผู้บังคับบัญชา ที่เขาคิดว่าไม่ได้ให้ความสนใจ ปฏิบัติดูแลเขาตามที่ควรจะเป็น

ผลผลิต ความพึงพอใจในการทำงานทำให้ผลผลิต หรือ การปฏิบัติงานสูงหรือต่ำได้

สุขภาพกาย และสุขภาพจิต งานซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลเช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร ความดันโลหิตสูงเป็นต้น ความเครียด ความกังวลเหล่านี้ อาจเนื่องจากความกดดันทางสังคม

หลักการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน

เรียม ศรีทอง (2542 : 374) ได้กล่าวถึงการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงาน อาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยและได้แนะนำเทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. การยอมรับว่างานท้าทายและน่าสนใจ
2. ทัศนคติต่องานได้แก่ ระบบการให้รางวัล ค่าตอบแทนขององค์การ การส่งเสริมความก้าวหน้า
3. เงื่อนไขต่างๆที่เกี่ยวกับงาน เช่น สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่สะดวกสบายทางกายและไม่สร้างความเครียดทางใจ

ปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

1. ความตระหนักในคุณค่าแห่งงาน
2. ความสามารถของแต่ละบุคคล บุคคลที่มีความสามารถมักจะทำงานด้วยความพึงพอใจมากกว่าบุคคลที่ไม่มีความสามารถ
3. ผู้ที่มีความเชื่อมั่นที่จะควบคุมผลผลิตได้ จะพึงพอใจมากกว่า
4. สถานภาพและตำแหน่งในหน้าที่การงานที่สูงกว่ามักจะมีความพึงพอใจมากกว่า

นอกจากนี้ วอน ฮัลเลอร์ บี. (Von Haller B. Gilmer อ้างถึงในสร้อยตระกูล, 2541:141-142) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความมั่นคงทางกายภาพ รวมถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น
3. บริษัท หรือสถานที่ทำงานและการจัดการ ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงานตลอดจนชื่อเสียงและการดำเนินงานของหน่วยงานนั้นๆ เป็นต้น

4. ค่าจ้าง สำหรับค่าจ้าง หรือรางวัลนั้นต้องเป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย จะเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานแล้วต้องประกอบด้วย 2 สภาพการณ์ คือ งานนั้นต้องมีรางวัลที่มีลักษณะจูงใจภายใน (Intrinsic rewards) นั่นคือตัวจูงใจภายใน จะเป็นรางวัลที่บุคคลได้รับโดยความรู้สึกของเขาเองในขณะที่เขากำลังทำงานนั้นอยู่ อาทิ เกิดความสำเร็จได้รับการยอมรับมีความก้าวหน้าเหล่านี้จะเป็นรางวัลที่มีลักษณะจูงใจภายใน นอกจากนั้นรางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอก (Extrinsic rewards) ซึ่งบุคคลจะได้รับโดยแยกออกจากงานและมักได้รับเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดแล้ว อาทิ ค่าจ้าง โบนัส อาจเป็นรางวัลที่มิได้ทำให้เกิดความพึงพอใจโดยตรง ในขณะที่ปฏิบัติงานจะต้องเชื่อมสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานที่ดี และบุคคลยังต้องรับรู้ด้วยว่า รางวัลที่เป็นตัวจูงใจภายนอกนั้น มีความเสมอภาคกันด้วย
5. ลักษณะของงานที่ทำ คือ ความสนใจในลักษณะงานนั้นเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้ทำงาน ซึ่งสำหรับเขาแล้วในเนื้องานมีความน่าสนใจในตัวของมันเอง แต่เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเนื้องานซึ่งเป็นที่น่าสนใจ สำหรับบุคคลจึงแตกต่างกันไป แต่ก็มีลักษณะของงานบางประการ อาทิ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่ไม่จำเจน่าเบื่อ มีการพบปะผู้คน มักจัดเป็นงานที่หลายๆคนชอบ แต่ขณะเดียวกันก็มีคนจำนวนหนึ่งที่ชอบงานที่ต้องคิดและแก้ไขปัญหานานาประการ
6. การควบคุมบังคับบัญชามีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้ การควบคุมบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ย้ายงานและลาออกจากงาน
7. ลักษณะทางสังคม ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข อาจจะเกิดความพอใจในงานนั้น
8. การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมาก การปฏิบัติงานจะสำเร็จได้ก็เพราะมีขบวนการวิธีการทำงานที่ดี ไม่ว่าจัดเป็นการวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการ

ประเมินผลงาน อาจกล่าวได้ว่า ภาระหน้าที่ทางการบริหารที่กล่าวมาจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน อาทิ แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงทำงาน ซึ่งต้องมีความเหมาะสมกับการทำงานนั้นๆ

10. สิ่งตอบแทนหรือประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ เช่น เงินบำเหน็จตอบแทน เมื่อออกจากงาน การบริหารและการรักษาพยาบาล สวัสดิการที่อยู่อาศัยเป็นต้น

เทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานสามารถทำให้เกิดขึ้นได้ด้วยตัวผู้ปฏิบัติงานเองและผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่ในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีเทคนิคการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ (เรียม ศรีทอง, 2542:376 ;ปริญญา ตันสกุล.2545:14,28,47)

1. ในบทบาทของผู้บริหาร ควรคำนึงถึง

1.1 การจัดบรรยากาศในการทำงานให้ได้น่าอยู่ ทั้งด้านกายภาพ และด้านจิตวิทยา ได้แก่ บรรยากาศแห่งความเป็นมิตร หวังดี มีการติดต่อกันอย่างเปิดเผย มีอิสระในการทำงาน

1.2 การจัดการและการบริหารงาน ที่ทำให้บุคคลทำงานรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ได้รับการสนุกสนาน ดูแลเอาใจใส่ทุกข์ – สุข และผลตอบแทนที่เหมาะสม

1.3 เสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถคิด และตัดสินใจทำสิ่งต่างๆ ด้วยพลังอำนาจและจิตสำนึกที่ถูกต้อง ดีงาม เข้าใจความสำคัญของงานที่ควรทราบได้แก่ผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในการทำงานนั้นให้สำเร็จ ความเสียหายหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ที่ปฏิบัติและองค์กร รวมทั้งเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องทำงานนั้นให้ลุล่วง

1.4 ใช้เทคนิคกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำงาน และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของ เช่น การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ช่วยทำให้องค์การสามารถรวมพลังในการปฏิบัติให้ลุล่วงไปได้ดีทั้งด้านคุณภาพและปริมาณ ส่งผลให้องค์การเจริญก้าวหน้า เนื่องจากทีมงานเป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกัน มีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ช่วยกันทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสมาชิกผู้ร่วมทีมต่างมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น ซึ่งเหตุผลที่ต้องการมีการทำงานเป็นทีมมีหลายประการได้แก่ งานบางอย่าง

ไม่สามารถทำสำเร็จเพียงคนเดียว ต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ความเชี่ยวชาญจากหลายฝ่าย หรือเป็นงานที่หลายหน่วยงานต้องรับผิดชอบต้องการความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง งานบางอย่างเป็นงานที่ต้องการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาแนวทาง วิธีการเป้าหมายใหม่ๆ บางครั้งหน่วยงานมีงานเร่งด่วนที่ต้องการระดมบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา หรือหน่วยงานต้องการสร้างบรรยากาศของความสามัคคีให้เกิดขึ้น เสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการทำงาน (สุนันทา เลาหนันทน์, 2540: 64-87)

2. ในบทบาทของผู้ปฏิบัติงาน มีโอกาสสร้างความพึงพอใจให้แก่การทำงานของตนโดย

2.1 ทำงานด้วยคำนึงถึงจุดมุ่งหมาย

2.2 ทำงานด้วยคิดถึงคุณค่าแห่งตน

2.3 ทำงานโดยหวังผลเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์

2.4 ทำงานเพื่อพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้นเรื่อยๆ

2.5 คิดว่าการทำงานให้มีคุณภาพ เป็นการเพิ่มพูนคุณภาพแห่งชีวิต

2.6 ทำงานเพื่อสร้างโอกาสให้กับตนเองโดยแสวงหาความรู้ ทักษะ และการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

2.7 ทำงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.8 เรียนรู้บุคคลและประสบการณ์ในงานทุกชนิดว่ามีผลต่อการสร้างสรรค์งานใหม่

2.9 ทำจิตใจให้เบิกบาน รู้จักคลายเครียดและนำมาใช้ในขณะปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

สมจิตต์ ภูยาธร, จันทิมา จินตโกวิท และกุลยา ก่อสุวรรณ (2539) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจ บรรยากาศในการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อการหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลราชานุกูล โดยการใช้แบบสอบถาม กับพยาบาลทุกระดับจำนวน 77 คน พบว่า

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กร และทัศนคติต่อการหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

2. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลระดับต้น มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลระดับต้น มีทัศนคติต่อการหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลระดับต้น มีความเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องบรรยากาศองค์กร โดยภาพรวม พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติต่อการหมุนเวียนมากกว่าพยาบาลระดับต้น ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กร และทัศนคติต่อการหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

วิไลรัตน์ คุ้มประยูร และคณะ(2539) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา โดยการใช้แบบสอบถามข้าราชการทั้งหมดจำนวน 125 คน พบว่า

1. โอกาสความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า ถ้าข้าราชการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษ การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีการได้รับอนุญาตให้ศึกษาต่อ ประชุม สัมมนา ก็จะทำให้มีผลต่อการปฏิบัติงานดี

2. ระยะเวลาในการเดินทางมาปฏิบัติงาน หมายความว่า ถ้าข้าราชการใช้เวลาในการเดินทางมาปฏิบัติน้อยจะทำให้มีผลการปฏิบัติงานดี

นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ศึกษาเพิ่มเติมพบว่า ข้าราชการที่เป็นโสดจะมีผลการปฏิบัติงานดีกว่าข้าราชการที่สมรสแล้ว

มัจฉรี โอสถานนท์ (2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาพบว่า

1. ความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาอยู่ในระดับปานกลางทั้งภาครัฐบาลและเอกชน

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.1 ความคิดเห็นของครูผู้สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาเห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานระดับมากได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ความรับผิดชอบ และลักษณะงานที่ปฏิบัติตามลำดับ ระดับปานกลางได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า วิธีการปกครองบังคับบัญชา นโยบายและการบริหาร และเงินเดือนตามลำดับ

2.2 ปัจจัยที่นำมาศึกษาทั้ง 10 ปัจจัย มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการ

ทำงานของครูผู้สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูผู้สอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา โดยเรียงลำดับความสำคัญคือ วิธีการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือน การได้รับการยอมรับนับถือ

สมชัย โชคพัฒนาพงศ์ และฉัตรชัย พุทธสินธุ์ (2539) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคาดหวังในการ ศูนย์เสียแพทย์เฉพาะทางในโรงพยาบาลราชบุรี สุรินทร์ และนครศรีธรรมราช พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อการตัดสินใจว่าจะย้ายที่ทำงานของแพทย์ที่เป็นตัวแปรด้านประชากร คือ สถานที่ทำงานของคู่สมรส โดยแพทย์เฉพาะทางที่คู่สมรสทำงานคนละจังหวัดมีแนวโน้มที่จะย้ายที่ทำงานสูงกว่าแพทย์เฉพาะทางที่คู่สมรสทำงานจังหวัดเดียวกัน โดยสถานที่ทำงานของคู่สมรส มีผลต่อการย้ายงาน 20 % ตัวแปรด้านการพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายใน มีผลต่อการย้ายงาน 27.547 % ตัวแปรที่เป็นปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการย้ายงานคือ สภาพการทำงาน เงินเดือน ค่าตอบแทน และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยภายนอกมีผลต่อการย้ายงาน15.20 %

พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล, พรรณวดี เอี่ยมเนรงค์ และสิริพร ทูลทรัพย์ (2539) ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่จะช่วยรักษาบุคลากรขององค์การ โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด เก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่อยู่ในวัยทำงาน และมีสถานที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินได้แก่ เงินเดือนนั้นมีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การและมีความสำคัญที่สุด ในการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การต่อไป ไม่ว่าจะจำแนกประชากร ตามเพศ อายุ รายได้ การศึกษา ประเภทขององค์การ หรือตำแหน่งของงานก็ตาม ส่วนโบนัสก็เป็นสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงินที่มีความสำคัญเช่นกัน โดยเฉพาะผู้ที่มีรายได้หรือระดับการศึกษาต่ำ สำหรับสิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงินประกอบด้วยความก้าวหน้าและความสำเร็จ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานเป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ และมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การต่อไปเช่นเดียวกัน โดยส่วนใหญ่แล้วจะมีความสำคัญรองลงมาจากเงินเดือน นอกจากนี้ความต้องการส่วนบุคคล ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน เกียรติยศ ชื่อเสียง ความมั่นคง และการที่ยังไม่มีงานอื่นที่เหมาะสมกับคุณวุฒิและประสบการณ์ก็มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่กับองค์การอย่างมี

นัยสำคัญ สำหรับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ รายได้ ฯลฯ ส่วนใหญ่จะไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ ยกเว้นเรื่องของระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ

ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมนูญ สายสรรพมงคล และธีระวัฒน์ ปิยะมงคล(2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามจากวิศวกรบริษัทเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 302 คน จากบริษัทเอกชนทั้งหมด 50 บริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษาพบว่า ทั้งภาครัฐและเอกชนโดยเฉพาะในสายงานที่มีการขาดแคลนบุคลากร ที่มักประสบปัญหาการถูกดึงตัวจากบริษัทอื่น การสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานซึ่งจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลของงาน จะทำให้ชีวิตการทำงานดีขึ้นมีแนวโน้มมากขึ้นที่จะทำงานและไม่ลาออก โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คือ ตัวงานเอง ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ปัจจัยในเรื่องตัวงานเอง ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจมากเป็นพิเศษเพราะมีความสำคัญมากที่สุด เช่น ควรจะมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง และควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองจากการทำงาน นอกจากในเรื่องของความพึงพอใจในการทำงานที่กล่าวมาแล้ว การที่จะทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นจำเป็นจะต้องมี แรงจูงใจในการทำงานด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสนใจในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานและแรงจูงใจไปพร้อมๆกัน

บุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์, สุภารัตน์ ไวยชีตา และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน การคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ 6 แห่ง รวม 510 คน ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐมีความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับปานกลาง และไม่มีความแตกต่างกันทั้งในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยและกระทรวงสาธารณสุข แต่มีความคิดที่จะลาออกจากงานและวิชาชีพสูง ถึงร้อยละ56.5และ47.1 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับแรงสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน อัตราเงินเดือน และมีความสัมพันธ์ในทางลบกับการลาออกจากงานและวิชาชีพ กล่าวคือ พยาบาลที่มีความพึงพอใจในงานมากและมีความคิดที่จะออกจากงานและวิชาชีพลดลง ส่วนการลาออกจากงาน

และวิชาชีพมีความสัมพันธ์ในทางลบกับแรงสนับสนุนจากผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน โดยไม่มีความสัมพันธ์กับอัตราเงินเดือน

ลัดดา ตันกันทะ(2540) ได้ศึกษาความเครียดในงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชส่วนมากมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านคือ ความต้องการประสบความสำเร็จ และความต้องการที่จะผูกพันเกี่ยวข้องกับผู้อื่นมีระดับความพึงพอใจสูง ส่วนความต้องการอำนาจในการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ความเครียดในงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช

บุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาล โดยการใช้แบบสอบถามพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในวชิรพยาบาล ช่วงเดือนมกราคม 2541 จำนวน 634 คน พบว่า พยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาล มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้านจาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการปกครองและการบังคับบัญชาระดับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน และมีความพึงพอใจในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสวัสดิการ และด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การปฏิบัติงาน

สนาม บินชัย(2543)ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์มีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมระดับมาก ประกอบด้วยลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และผู้บังคับบัญชา/การปกครองบังคับบัญชา มีความพึงพอใจมาก ส่วนรายได้หรือสิทธิประโยชน์และสวัสดิการมีความพึงพอใจปานกลาง

ศรีสุภา สีดากุล, ธรรมาสน์ กาญจนา และวราภรณ์ เขมโชติกุล (2544) ได้ทำการศึกษาความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลบุรีรัมย์ โดยใช้แบบสอบถามความยึดมั่นผูกพัน แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานของพยาบาลมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ความยึดมั่นผูกพันต่อ

องค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จากผลการศึกษามีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการบริหารทั้งในระดับองค์กรพยาบาล ระดับโรงพยาบาล ส่งเสริมให้มีการแสดงความคิดเห็น การใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ต่อการพัฒนาระบบบริการ

กรรณิกา ดุษฎี (2545)ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบงานคุณภาพของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ พบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ อยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน บุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรที่สมรสและอยู่ด้วยกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพมากกว่าบุคลากรที่เป็นหม้าย หย่า แยกกันอยู่หรือคู่สมรสที่เสียชีวิต สำหรับระดับการศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพมากกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนตำแหน่งงานพบว่าบุคลากรที่รับราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพมากกว่าบุคลากรที่เป็นลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพได้แก่ ข้อมูลและวิธีการนำมาปฏิบัติยังไม่เข้าใจถ่องแท้ บุคลากรเหนื่อยจากงานประจำทำให้เกิดความท้อแท้ในการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆ และขาดการประสานงานและความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

บทที่3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีลำดับขั้นดำเนินการวิจัยดังนี้

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือบุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ.2543 - 2545

กลุ่มตัวอย่าง เลือกมาจากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ.2543-2545 จำนวน 101 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเจาะจงเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานซึ่งให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนโดยตรงคือ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มงานทันตกรรม และกลุ่มงานจิตวิทยา ยกเว้นข้าราชการที่ปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน และข้าราชการที่เป็นกลุ่มทดลองเครื่องมือ รายละเอียดของกลุ่มตัวอย่างมีดังนี้

ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
	ชาย	19	21.6
	หญิง	69	78.4
2. อายุ			
	ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
	20 – 29 ปี	16	17.8
	30 – 39 ปี	21	23.3
	40 – 49 ปี	29	32.3
	50 – 60 ปี	24	26.7
3. วุฒิการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	30.8
	ปริญญาตรี	54	59.3
	สูงกว่าปริญญาตรี		9.9
4. ประสบการณ์			
	ต่ำกว่า 5 ปี	20	22
	5 – 10 ปี	13	14.3
	11 – 15 ปี	10	11
	16 – 20 ปี	7	7.7
	21 – 25 ปี	13	14.3
	25 ปี ขึ้นไป	28	30.8
5. ตำแหน่ง			
	พยาบาลวิชาชีพ	33	36.3
	พยาบาลเทคนิค	22	24.2
	เจ้าหน้าที่พยาบาล	3	3.3
	ครูการศึกษาพิเศษ	4	4.4
	นักวิชาการศึกษาพิเศษ	9	9.9
	นักกายภาพบำบัด	1	1.1
	นักกิจกรรมบำบัด	2	2.2
	นักอรรถบำบัด	-	-
	เจ้าพนักงานเวชกรรมฟื้นฟู	2	2.2
	ทันตแพทย์	2	2.2
	ผู้ช่วยทันตแพทย์	4	4.4
	นักอาชีวบำบัด	1	1.1
	เจ้าหน้าที่อาชีวบำบัด	6	6.6
	นักจิตวิทยา	2	2.2
	อื่นๆ	-	-

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้จริงและสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ มีดังนี้

ประเภทของกลุ่มงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. กลุ่มงานการพยาบาล	54	59.34
2. กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ	12	13.19
3. กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ	17	18.68
4. กลุ่มงานทันตกรรม	6	6.59
5. กลุ่มงานจิตวิทยา	2	2.20
รวม	91	100

การกำหนดเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยการนำทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ซเบิร์ก และแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามเป็น 2 ส่วน คือส่วนที่เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่เป็นความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาออกเป็น 10 ด้าน คือ

2.1 ค่าตอบแทน

2.2 สภาพแวดล้อม /บรรยากาศในการทำงาน

2.3 ความมั่นคงปลอดภัย

2.4 สัมพันธภาพในการทำงาน

2.5 การมีส่วนร่วมในการทำงาน

2.6 ลักษณะงาน

2.7 ความสำเร็จของงาน

2.8 การได้รับการยอมรับ

2.9 ความก้าวหน้า

2.10 ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร

3. สร้างข้อคำถามซึ่งเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่กำหนด 10 ด้าน จำนวน 88 ข้อ กำหนดการให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการทำงาน และการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้

วิธีให้คะแนนข้อคำถามเชิงบวก มีดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

วิธีให้คะแนนข้อคำถามเชิงลบ มีดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้ 1 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	ให้ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	ให้ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้ 5 คะแนน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert ดังนี้

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

4. นำร่างแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทางการพยาบาล การพยาบาลการศึกษาพิเศษบุคคลปัญญาอ่อน และผู้รับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล(HA) จำนวน 3 คน ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ผลการตรวจสอบ คือ ขอบเขตของตัวแปรที่กำหนดมากไป หรือ บางครั้งลึกซึ้งเกินไป และคำถามบางข้อใช้ไม่ได้ บางข้อซับซ้อนยากต่อความเข้าใจ

5. ทำการปรับปรุงแบบสอบถาม ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

5.1 กำหนดขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษาใหม่ ตัดตัวแปรบางด้านออกและรวมตัวแปรที่มีลักษณะคล้ายกัน หรือสัมพันธ์กันไว้เป็นด้านเดียวกัน

5.2 ตัดข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนหรือยากต่อการเข้าใจออก และปรับแก้ข้อคำถามใหม่ ผลที่ได้คือแบบสอบถามจะมีข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรที่ศึกษาจำนวน 5 ด้าน คือ

1 สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน

2. ความมั่นคงและความปลอดภัย

3. ความก้าวหน้าและลักษณะงาน

4. สัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน

5. ความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับข้าราชการกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มงานทันตกรรม และกลุ่มงานจิตวิทยา จำนวน 30 คน เมื่อ วันที่ 15 มีนาคม 2545 แล้วนำผลมาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะดำเนิน

การพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Coefficient Alpha Cronbach ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น เท่ากับ .9385

7. ทำการปรับปรุงแบบสอบถามใหม่อีกครั้ง ตัดข้อคำถามบางข้อออก จะได้ข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น .9433 มีรายละเอียดดังนี้

ข้อคำถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น
1.ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	.8366
2.ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	.6503
3.ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	.8702
4.ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	.8366
5.ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	.7336
รวม	.9433

โดยแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่ปรับปรุงแล้วมีลักษณะดังนี้

1. ความคิดเห็นต่อการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ข้อคำถามคือข้อ 1 - 6

2. ความคิดเห็นต่อการทำงานด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ข้อคำถามคือ ข้อ 7-12

3. ความคิดเห็นต่อการทำงานด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ข้อคำถามคือ ข้อ13-27

4. ความคิดเห็นต่อการทำงานด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ข้อคำถามคือ ข้อ 28 - 38

5. ความคิดเห็นต่อการทำงานด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ข้อคำถามคือ ข้อ 39 - 43

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ทำการรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้น ดังนี้

1. ประสานงานขอความร่วมมือจากหัวหน้ากลุ่มงานทั้ง 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานการฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มงานทันตกรรม และกลุ่มงานจิตวิทยา โดยบันทึกข้อความถึงหัวหน้ากลุ่มงานดังกล่าวเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง จำนวน 101 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 22 เมษายน 2545 กำหนดส่งคืนภายใน 30 เมษายน 2545 ติดตามและเก็บแบบสอบถามกลับคืน เมื่อถึงกำหนดส่งคืนรวบรวมได้ 85 ฉบับ ติดตามทวงคืนได้อีก 7 ฉบับ รวมเป็น 92 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.09

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การจัดกระทำข้อมูล

ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากทั้งหมด 92 ฉบับ มีความสมบูรณ์ที่จะทำการวิเคราะห์ได้ จำนวน 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 98.91

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ชื่อ SPSS FOR WINDOWS ของบริษัท statistical package of social science / windows ดังนี้

2.1 การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Analysis of Varience : ANOVA) แล้วใช้สถิติทดสอบ เอฟ (F-test Statistic) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และใช้สถิติ Scheffe' ทดสอบความแตกต่างแต่ละคู่

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม

การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีผลการวิเคราะห์ ข้อมูล ดังตารางที่ 1 – ตารางที่ 6 ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.1779	.3875	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.2241	.4122	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.1209	.2417	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.0742	.3208	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	3.1911	.4239	ปานกลาง
รวม	3.1473	.2685	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร โรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}$ = 3.1473) ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านความสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ =3.1779 , 3.2241 , 3.1209 ,3.0742 และ 3.1911 ตามลำดับ)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานการพยาบาล จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.1603	.3333	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.2160	4411	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.0893	.2004	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	2.9966	.2727	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	3.1963	.4352	ปานกลาง
รวม	3.1214	.2385	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานการพยาบาลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.1214) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.1603 , 3.2160, 3.0893 ,2.9966 และ 3.1963 ตามลำดับ)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.3611	.3749	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.3611	.2916	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.1800	.3206	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.1405	.3386	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	3.4000	.4195	ปานกลาง
รวม	3.3089	.3103	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกลุ่มงานการศึกษาพิเศษในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.3089) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คืออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.3611 , 3.3611 ,3.1800, 3.1405 และ 3.4000 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.1569	.4544	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.1458	.4122	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.1667	.3229	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.2443	.4129	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	3.1294	.3933	ปานกลาง
รวม	3.1456	.3360	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.1456) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.1569 , 3.1458, 3.1667 ,3.2443 และ 3.1294 ตามลำดับ)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานจิตวิทยา จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	2.6667	.4714	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	2.9167	.1179	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.0333	.4243	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.0000	.1286	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	2.6000	.2828	ปานกลาง
รวม	2.8433	.0638	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานจิตวิทยา ในระยะดำเนินการพัฒนา และเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.8433) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน, ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.6667 , 2.9167 ,3.0333 ,3.0000 และ 2.6000 ตามลำดับ)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานทันตกรรม จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	3.1944	.5519	ปานกลาง
2. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	3.3333	.3496	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน	3.2267	.0596	ปานกลาง
4. ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน	3.2364	.2697	ปานกลาง
5. ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ	3.1333	.2733	ปานกลาง
รวม	3.2419	.2066	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร กลุ่มงานทันตกรรม ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{X}$ = 3.2419) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ เท่ากัน คือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.1944 , 3.3333 ,3.2267, 3.2364 และ 3.1333 ตามลำดับ)

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 7 - ตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.416	3	.139	.956	.417
ภายในกลุ่ม	12.038	83	.145		
รวม	12.454	86			

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.394	3	.131	.760	.520
ภายในกลุ่ม	14.519	84	.173		
รวม	14.913	87			

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.177	3	.059	1.027	.385
ภายในกลุ่ม	4.592	80	.057		
รวม	4.769	83			

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าและลักษณะงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.962	3	.321	3.304	.024
ภายในกลุ่ม	7.862	81	.097		
รวม	8.824	84			

จากตารางที่ 10 พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม มีอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

ประเภทของกลุ่มงาน		การพยาบาล	การศึกษาพิเศษ	ฟื้นฟูสมรรถภาพ	ทันตกรรม
	$\bar{X}$	2.9966	3.1405	3.2443	3.2364
การพยาบาล	2.9966	-	-.1439	-.2477	-.2398
การศึกษาพิเศษ	3.1405	.1439	-	-.1038	-.0959
ฟื้นฟูสมรรถภาพ	3.2443	.2477	.1038	-	.0796
ทันตกรรม	3.2364	.2398	.0959	-.0795	-

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร โรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จและการได้รับการยอมรับ ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.550	3	.813	1.052	.374
ภายในกลุ่ม	14.648	84	.174		
รวม	15.198	87			

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จำแนกตามประเภทของกลุ่มงาน

แหล่งความแปรปรวน	Sum of Square	df	Mean Square	F	P - Value
ระหว่างกลุ่ม	.308	3	.103	1.465	.231
ภายในกลุ่ม	5.195	74	.070		
รวม	5.503	77			

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม แตกต่างกัน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีผลสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและได้รับการยอมรับของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก

2. ความพึงพอใจในการทำงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรคือ บุคลากรซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ. 2543 - 2545 กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากรซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล ช่วงปี พ.ศ. 2543 – 2545 จำนวน 101 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีเจาะจงเฉพาะข้าราชการที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนโดยตรงจำนวน 5 กลุ่มงานคือ กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานทันตกรรม กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานจิตวิทยา ยกเว้น ข้าราชการซึ่งปฏิบัติงานตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน และข้าราชการที่เป็นกลุ่มทดลองเครื่องมือ

เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใช้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .9433

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยแจกแบบสอบถามแก่ข้าราชการในกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ กลุ่มงานทันตกรรม และกลุ่มงานจิตวิทยา ณ โรงพยาบาลราชานุกูล ระหว่างวันที่ 22 – 30 เมษายน พ.ศ. 2545 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (Analysis of Variance : One Way ANOVA) สถิติทดสอบ เอฟ (F-test Statistic) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และใช้สถิติ Scheffe' ทดสอบความแตกต่างแต่ละคู่

สรุปผล

1. ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ต่างก็อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความมั่นคงและความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2. ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่าง กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยที่ว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร

โรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในระยะที่โรงพยาบาลกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบงาน ทำให้มีภาระงานเพิ่มขึ้นจากงานหลัก บุคลากรอาจรู้สึกว่ามีงานมากขึ้น ต้องทำงานหนักขึ้นทั้งงานประจำที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้ป่วย และงานใหม่ที่ต้องร่วมคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการพัฒนาระบบงานให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานโรงพยาบาล เพื่อเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ภาระงานย่อมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากแนวทางดำเนินงานสู่โรงพยาบาลคุณภาพมีขั้นตอนดำเนินการ 4 ขั้นตอน 47 กิจกรรม เพื่อนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีขึ้น (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล,2544:39–41) หรืออาจเนื่องมาจากบุคลากรมีความรู้สึกผูกพันกับสิ่งเดิม คุ้นเคยกับวิธีการทำงานแบบเดิม ยังไม่เข้าใจกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างแท้จริง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอาจเกิดปรากฏการณ์การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมชาติ บุคคลอาจไม่พอใจเนื่องจากคนมักมีลักษณะยึดติด ไม่อยากเผชิญความไม่แน่นอน ไม่อยากยุ่งยากในการปรับตัวเรียนรู้สิ่งใหม่ (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ,2541:42) เหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับความคิดเห็นของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ต่อการปฏิบัติงานระบบคุณภาพ ซึ่งพบว่า ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพได้แก่ ข้อมูล และวิธีการนำมาปฏิบัติยังไม่เข้าใจถ่องแท้ บุคลากรเหนื่อยจากงานประจำทำให้เกิดความท้อแท้ในการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ (กรรณิกา ตุษฎี,2545:บทคัดย่อ) ถึงแม้ว่าผลที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากระยะดำเนินการพัฒนาคุณภาพ คือความเสี่ยงในการทำงานลดลง ทำงานง่ายขึ้นจากการประสานงานที่ดี และการนำนวตกรรมต่างๆ เข้ามาปรับปรุงวิธีการทำงาน สิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ได้เรียนรู้ พัฒนาศักยภาพของตนเอง และมีโอกาสแสดงออกเกิดความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในหน่วยงาน ซึ่งมีระบบงานที่ดี (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ,2544:177)

2. ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกลุ่มงานทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัย อาจเป็นเพราะการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลราชานุกูล ดำเนินการทั้งองค์กร ไม่ได้แยกส่วน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2544 : 3) และอนุวัฒน์ ศุภชุติกุลและคณะ (2544:172–173) ที่กล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ต้องมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั่วทั้งองค์กร เนื่องจากงานแต่ละส่วนต้องพึ่งพิงการทำงานซึ่งกันและกัน การแยกส่วนพัฒนาจะทำให้ไม่สามารถบรรลุจุดสูงสุดที่ต้องการ

ผลการศึกษาที่ปรากฏสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณิกา ดุษฎี(2545:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพ ของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพ ของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของบุญศรี สุวรรณพิบูลย์ (2541:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาล พบว่า พยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงาน และด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจระดับปานกลางเช่นกัน แต่ผลการศึกษาแตกต่างจากงานวิจัยของสนาม บินชัย (2543:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ พบว่า เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์มีความพึงพอใจในงานระดับมากในด้านลักษณะงาน สถานที่ทำงาน ความก้าวหน้ามั่นคงในงาน และผู้บังคับบัญชาหรือการปกครองบังคับบัญชา

การที่ผลความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง น่าจะส่งผลถึงการปฏิบัติงานด้วยว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ทำให้ผลผลิตหรือการปฏิบัติงานสูงหรือต่ำได้ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานจะเกิดผลต่อการเพิ่มประสิทธิผลของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีความสุขกับการทำงาน ชีวิตการทำงานดีขึ้น มีแนวโน้มมากขึ้นที่จะทำงานและไม่ลาออกจากองค์กรนั้น (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์)อรรถวาณะ,2541:143-145); ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมนูญ สายสรรพมงคล และธีรวัฒน์ ปิยะมงคล,2539:บทคัดย่อ) สำหรับปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามที่ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมนูญ สายสรรพมงคล และธีรวัฒน์ ปิยะมงคล (2539:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาไว้ คือ ตัวงานเอง ผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ร่วมงาน โอกาสก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ปัจจัยในเรื่องตัวงานเอง ผู้บริหารควรให้ความใส่ใจมากเป็นพิเศษ เพราะมีความสำคัญมากที่สุด เช่นควรจะมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองจากการทำงาน และการที่จะทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพ

มากขึ้น จำเป็นจะต้องมีแรงจูงใจในการทำงานด้วย ซึ่งผู้บริหารจะต้องให้ความสนใจและคำนึงถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล, พรรณวดี เอี่ยมณรงค์ และสิริพร ทูลทรัพย์ (2539:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสิ่งจูงใจที่จะช่วยรักษาบุคลากรขององค์การ พบว่า สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย ความก้าวหน้าและความสำเร็จ ลักษณะงานและความรับผิดชอบ สภาพการทำงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน เป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับความพอใจในสิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์การ และมีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่จะยังคงทำงานอยู่ในองค์การต่อไป

แนวทางในการส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลให้สูงขึ้นในด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานได้แก่ การจัดบรรยากาศในการทำงานให้น่าอยู่ทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ เช่น ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมให้เป็นระเบียบ สวยงาม สร้างบรรยากาศการทำงานให้อบอุ่น เป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ได้แก่ ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรมีความมั่นคงทางเสถียรภาพ การจัดให้มีความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และความปลอดภัยในการทำงาน ให้มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ได้แก่ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นจากความรู้ความสามารถในการทำงาน สนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ สร้างความตระหนักและกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ จัดให้มีระบบการทำงานที่ดี ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน ได้แก่ ส่งเสริมและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานโดยใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การทำงานเป็นทีม ยอมรับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ และกระตุ้นให้ทุกคนมีความรับผิดชอบต่อกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงานที่ตนเองเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง (เรียม ศรีทอง,2542:376; สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ,2544:7) ด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ได้แก่ ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรประสบผลสำเร็จในการทำงานและให้ผลตอบแทนต่อผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างเหมาะสม ให้เกียรติยกย่องด้วยความยินดี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์และทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิรซเบร์ก ได้แก่ ความต้องการได้รับความสำเร็จในชีวิต และองค์ประกอบประเภทจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้า (Maslow,1997อ้างถึงในเรียม ศรีทอง, 2542:355-356;Herzberg and other,1959อ้างถึงในมัจฉรี โอสถานนท์,2539:35-39)

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยที่พบว่าความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวางระบบในการพัฒนาคุณภาพงานของแต่ละหน่วยงาน และเป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการวางแผนพัฒนา ด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพและการมีส่วนร่วมในการทำงาน และด้านความสำเร็จของงานและการได้รับการยอมรับ ให้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ดีขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะการวิจัย

2.1 ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกับบุคลากรในกลุ่มงานอื่นๆทุกกลุ่มงาน ไม่เฉพาะแต่กลุ่มงานที่ให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนโดยตรงเท่านั้น และควรศึกษากับบุคลากรทุกระดับ ทั้งข้าราชการ ลูกจ้างทั้งประจำ และลูกจ้างชั่วคราว

2.2 ควรเพิ่มประเด็นการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยค้ำจุนที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน หรือค่าตอบแทน นโยบายและการบริหารงานขององค์กร วิธีการปกครองบังคับบัญชา เป็นต้น

2.3 ควรมีการวิจัยเรื่องนี้ซ้ำ โดยเว้นระยะเวลาห่างกันพอสมควร เช่นต้นปี พ.ศ. 2546 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่โรงพยาบาลราชานุกูล ได้ดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาแล้ว 2 ปี ทั้งนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์

บรรณานุกรม

กรรณิกา ดุษฎี. ความคิดเห็นและความพึงใจในการปฏิบัติงานระบบคุณภาพของบุคลากรโรงพยาบาลสวนสราญรมย์. รายงานวิจัย: 2545.

บุญจันทร์ วงศ์สุนพรัตน์, สุภารัตน์ ไวยชีตา และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์. ความพึงพอใจในการคงอยู่ในวิชาชีพของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย และกระทรวงสาธารณสุข. วิจัยทางการพยาบาล; 1(2): 82-91.

บุญศรี สุวรรณพิบูลย์. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในวชิรพยาบาล. วชิรเวชสาร. ปีที่ 42 เล่ม 3 (กันยายน 2541): 183.

ประพนธ์ สุนทรีพร. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. วารสารโรงพยาบาลชัยนาท ปีที่4 ฉบับที่1(มกราคม - เมษายน): 28-29.

ประยุทธ์ เทพมังกร, ธรรมนูญ สายสรรพมงคล และธีรวัฒน์ ปิยะมงคล. ความพึงพอใจในการทำงานของวิศวกรบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

ปริญญา ตันสกุล. ทำไมลูกน้องไม่ทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาพฤติกรรมมนุษย์(เค็ชเอ็มดีซี),2545.

พรศรี พึ่งวงศ์ตระกูล, พรรณวดี เอี่ยมณรงค์ และสิริพร ทูลทัรพย์. สิ่งจูงใจที่จะช่วยรักษาบุคลากรขององค์การ. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

มัจฉรี โอสถานนท์. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูในโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2539.

ยุดา รักไทย และเบญจมาศ อ่ำพันธ์. การบริหารความเปลี่ยนแปลง. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

ราชานุกูล, โรงพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข. แผนปฏิบัติการและการติดตามการดำเนินงานของโรงพยาบาลราชานุกูลประจำปีงบประมาณ 2545. (ม.ป.ท.)

เรียม ศรีทอง. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. พิมพ์ครั้งที่1. กรุงเทพฯ: เธิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่นจำกัด, 2542.

ลัดดา ตันกันทะ. การศึกษาความเครียดในงาน และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2540.

วิไลรัตน์ คุ้มประยูร และคณะ. ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. รายงานวิจัย, 2539.

วีรวุธ มาฆะศิรานนท์ และยุดา รักไทย. องค์กรคลาดคิด และสร้างสรรค์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซเปอร์เน็ท จำกัด, 2542.

ศรีสุดา สีดากุล. ธรรมาสน์ กาญจนา และวราภรณ์ เขมโชติกุล. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การและความพึงพอใจในงานของพยาบาลโรงพยาบาลบุรีรัมย์. วารสารกองพยาบาล ปีที่ 28 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน): 86.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. คู่มือการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่1: กรุงเทพมหานคร: ดีไซร์จำกัด, 2542.

สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. มาตรฐาน HA และเกณฑ์พิจารณาบูรณาการภาพรวมระดับโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 5 . กรุงเทพมหานคร: ดีไซร์ จำกัด, 2544.

สถาบันรับรองและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล. การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการประจำปี 2542 ของกระทรวงสาธารณสุข. รวบรวมโดยฝ่ายแผนงาน โรงพยาบาลราชานุกูล. 2543. (ม.ป.ท.)

สนาม บินชัย. ความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์. รายงานวิจัย: 2543.

สมจิตร ภูยาธร, จันทิมา จินตโกวิท และกุลยา ก่อสุวรรณ. ความพึงพอใจ บรรยากาศในการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อการหมุนเวียนสถานที่ปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาลราชานุกูล. รายงานวิจัย, 2539.

สมชัย โชคพัฒนาพงศ์ และฉัตรชัย พุทธสิทธิ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความคาดหวังในการสูญเสียแพทย์เฉพาะทางในโรงพยาบาลราชบุรี สุรินทร์ นครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ สาขาการจัดการ คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2539.

สุนันทา เลาหนันทน์. การสร้างทีมงาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ดี.ดี.บุ๊คสโตร์, 2540.

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) ธรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การทฤษฎี และการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2541.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. แนวคิดและประสบการณ์สำหรับโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ดี ไซร์ จำกัด, 2545.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. Road map to HA. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: ดี ไซร์ จำกัด, 2544.

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ. เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ดี ไซร์ จำกัด, 2544.

ภาคผนวก

บัญชีรายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. นางมัจฉรี โอสถานนท์ พยาบาลวิชาชีพ 8
   - การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเอกการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
   - ผู้ช่วยหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ด้านวิชาการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

2. นางสุจิตรา ศรีสุโร พยาบาลวิชาชีพ 8
   - การศึกษามหาบัณฑิต สาขาเอกการศึกษาพิเศษ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
   - หัวหน้ากลุ่มงานการศึกษาพิเศษ โรงพยาบาลราชานุกูล

3. นางพนิดา รัตนไพโรจน์ พยาบาลวิชาชีพ 7
   - พยาบาลศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
   - ผู้ประสานงานและรับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพการพยาบาล (HA) กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ที่

วันที่ 23 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้า[illegible]

ตามที่ดิฉันได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร " การพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาลราชานุกูล " ในการอบรมครั้งนี้ วิทยากรกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัยคนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งดิฉันได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล"

ดิฉันขอส่งแบบสอบถามความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในหน่วยงานของท่านมาเป็นจำนวน...[illegible]...ชุด ขอความร่วมมือช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่านตอบ และขอรับแบบสอบถามนี้คืนภายในวันที่...[illegible]...เมษายน 2545 ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

(นางศิริพรรณ แสนลัง)
ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

เรียนหัวหน้าการพยาบาล
เพื่อโปรดพิจารณา
23 เม.ย. 45

กลุ่มงาน อ.ร.ว.
23 เม.ย. 45

กลุ่มงาน E-3
23 เม.ย. 45

กลุ่มงาน ศ.ร.ว. 23 เม.ย. 45
กลุ่มงาน [illegible] 23 เม.ย. 45
กลุ่มงาน [illegible] 23 เม.ย. 45
กลุ่มงาน [illegible] 23 เม.ย. 45
กลุ่มงาน [illegible] 23 เม.ย. 45

ฝึกทดลอง ทม 23 เม.ย. 45
เกณฑ์ 1 กลาง 23 เม.ย. 45
เกณฑ์ 2 [illegible] 23 เม.ย. 45
E1 กลาง 23 เม.ย. 45
E4 กลาง 23 เม.ย. 45

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ที่

วันที่ 24 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้า กลุ่มงานพยาบาลศึกษา

ตามที่ดิฉันได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร " การพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาลราชานุกูล " ในการอบรมครั้งนี้ วิทยากรกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัยคนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งดิฉันได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล"

ดิฉันขอส่งแบบสอบถามความคิดเห็น ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ภายในหน่วยงานของท่านมาเป็นจำนวน 15 ชุด ขอความร่วมมือช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่านตอบ และขอรับแบบสอบถามนี้คืนภายในวันที่ 30 เมษายน 2545 ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ศิริพรรณ แสนลัง

(นางศิริพรรณ แสนลัง)

ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

--- รับทราบ

- เชิญแบบสอบถามแจกตอบกลับ
ภายในวันที่ 30 เม.ย. 45

26 เม.ย. 45

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ที่ **วันที่** 22 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน ศิริพรรณ

เนื่องจากดิฉันได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร"การพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาล" รุ่นที่3 ในการอบรมครั้งนี้ อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัย คนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งดิฉันได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล"

ดิฉันขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในกลุ่มงานของท่าน โดยได้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานของท่านมาให้ จำนวน 17 ชุด ขอความร่วมมือช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่านตอบ และขอรับแบบสอบถามนี้คืนภายในวันที่ 30 เมษายน 2545 ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ศิริพรรณ แสนลัง

(นางศิริพรรณ แสนลัง)

ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

-ทราบ

-อนุญาต

22 เม.ย. 45

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ที่ **วันที่** 21 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน ทั่นตกปล

เนื่องจากดิฉันได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร"การพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาล" รุ่นที่3 ในการอบรมครั้งนี้ อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัย คนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งดิฉันได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล"

ดิฉันขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในกลุ่มงานของท่าน โดยได้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานของท่านมาให้ จำนวน 7 ชุด ขอความร่วมมือช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่านตอบ และขอรับแบบสอบถามนี้คืนภายในวันที่ 30 เมษายน 2545 ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ศิริพรรณ แสนลัง

(นางศิริพรรณ แสนลัง)

ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

ทราบ, อนุญาต

22 เม.ย. 45

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

ที่ **วันที่** 22 เมษายน 2545

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน[illegible]

เนื่องจากดิฉันได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร"การพัฒนานักวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาล" รุ่นที่3 ในการอบรมครั้งนี้ อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัย คนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งดิฉันได้ทำวิจัยเรื่อง "การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล"

ดิฉันขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรภายในกลุ่มงานของท่าน โดยได้ส่งแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานของท่านมาให้ จำนวน 2 ชุด ขอความร่วมมือช่วยส่งแบบสอบถามให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานของท่านตอบ และขอรับแบบสอบถามนี้คืนภายในวันที่ 30 เมษายน 2545 ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

ศิริพรรณ แสนลัง

(นางศิริพรรณ แสนลัง)

ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

[illegible]

22 เม.ย. 45

แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คำชี้แจง

แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล จัดทำขึ้นมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ข้อมูลจากการสอบถามจะถูกนำมาวิเคราะห์สรุปในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อพัฒนาโรงพยาบาลราชานุกูล ในการเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงและตรงกับความรู้สึกของท่านทุกรายการ การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบต่อตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานของท่าน แต่จะนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ ที่นี้

นางศิริพรรณ แสนลัง

แบบสอบถามความคิดเห็นการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูลในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20-29 ปี ☐ 30-39 ปี ☐ 40-49 ปี ☐ 50-60 ปี

3. การศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลราชานุกูล

☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 5-10 ปี ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ 21-25 ปี ☐ มากกว่า 25 ปี

5. ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่ง

☐ พยาบาลวิชาชีพ ☐ พยาบาลเทคนิค ☐ เจ้าหน้าที่พยาบาล
☐ ครูการศึกษาพิเศษ ☐ นักวิชาการศึกษาพิเศษ
☐ นักกายภาพบำบัด ☐ นักกิจกรรมบำบัด
☐ นักอรรถบำบัด ☐ เจ้าพนักงานเวชกรรมฟื้นฟู
☐ ทันตแพทย์ ☐ ผู้ช่วยทันตแพทย์
☐ นักอาชีวบำบัด ☐ เจ้าหน้าที่อาชีวบำบัด
☐ นักจิตวิทยา ☐ อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ความเห็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลราชานุกูล ในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คำชี้แจง

ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แบ่งเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ให้ท่านพิจารณาข้อความในแต่ละรายการของการปฏิบัติงานในระยะดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับระดับความรู้สึก / ความคิดเห็นของท่านตามความเป็นจริง ในระดับใดระดับหนึ่งจาก 5 ระดับคือ ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/ ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.หลังจากที่มีการพัฒนาคุณภาพงาน ทำให้ท่านรู้สึกสบายตาสบายใจเมื่อมาถึงที่ทำงาน		39	48	4	
2.ในระยะที่โรงพยาบาลกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพงาน ท่านรู้สึกว่าบรรยากาศการทำงานภายในโรงพยาบาล อบอุ่น และเป็นมิตร		14	60	12	5
3.ท่านรู้สึกว่าผู้ร่วมงานทุกระดับภายในกลุ่มงานของท่านมีความรักสามัคคีในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น หลังจากได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพงาน		19	54	15	3
4.กลุ่มงานของท่านมีการจัดหรือปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม ให้เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3	53	31	4	
5.ท่านรู้สึกพอใจกับสภาพแวดล้อมและบรรยากาศการปฏิบัติงานภายในโรงพยาบาล ในช่วงที่กำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพงาน	1	26	55	8	1
6.ในระหว่างการดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ท่านคิดว่า ทำให้ผู้ร่วมงานในกลุ่มงานของท่านมีการแก่งแย่งผลงาน และคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว	9	21	27	26	6

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/ ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.การพัฒนาระบบงานเกิดขึ้นภายในโรงพยาบาลแล้ว ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกปลอดภัยเพิ่มขึ้น	6	47	35	3	
8.ท่านคิดว่าความมั่นคงในการทำงานจะดีขึ้น เมื่อได้ทำงานในโรงพยาบาล ซึ่งกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพงาน	3	35	43	10	
9.กลุ่มงานของท่านมีระบบการทำงานที่ดี อันเนื่องมาจากการพัฒนาคุณภาพงาน	3	35	45	8	
10.ท่านรู้สึกกังวลเกี่ยวกับอนาคตการทำงานที่เกิดขึ้น จากการที่โรงพยาบาลนำระบบการพัฒนาคุณภาพงานมาใช้	4	17	30	31	9
11.ท่านคิดว่ามีความเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียน จากผู้ใช้บริการได้ง่ายขึ้น เพราะในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ มีภาระงานในความรับผิดชอบทำให้งานในหน้าที่หลักบกพร่องได้	3	26	31	25	6
12.ท่านคิดว่าระหว่างการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล กลุ่มงานของท่านจัดให้มีแผนการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบซึ่งคำนึงถึงความปลอดภัยของบุคลากร	5	33	45	6	1
13.ท่านมักพบปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ท่านรู้สึกท้อแท้ และหมดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	8	11	45	6	1
14 ท่านคิดว่าถึงแม้ว่าโรงพยาบาลจะได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว ก็ไม่ทำให้เกิดความก้าวหน้าในทางวิชาชีพ	4	13	25	35	13
15.หลังจากที่ได้นำระบบการพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ กลุ่มงานของท่านมีหลักเกณฑ์การพิจารณาความดี ความชอบของบุคลากรอย่างเป็นธรรม	1	15	47	17	10

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/ ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16.ท่านคิดว่าขณะที่โรงพยาบาลกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพงาน ทำให้ท่านได้มีโอกาสแสดงความสามารถที่มีอยู่	3	36	45	7	
17.การนำระบบพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ภายในโรงพยาบาล มีส่วนช่วยกระตุ้นให้ท่านเกิดความมานะ หาความรู้เพิ่มเติมในการปฏิบัติงาน	8	59	22	2	
18.ท่านรู้สึกว่าหลังจากเริ่มมีการพัฒนาระบบงานภายในโรงพยาบาล ทำให้การส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากร เป็นไปอย่างทั่วถึง	6	26	42	14	3
19.ท่านรู้สึกพอใจกับตำแหน่งหน้าที่การงานในขณะนี้	5	41	39	5	1
20.กลุ่มงานของท่านสนับสนุนบุคลากรทุกระดับให้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานของโรงพยาบาล	4	45	26	15	1
21.ท่านคิดว่ากลุ่มงานของท่านไม่ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆมากนักเพราะกลัวว่าจะกระทบต่อการปฏิบัติงานทำให้เหลือบุคลากรน้อยลง	5	15	25	38	8
22.การพัฒนาคุณภาพงาน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงซึ่งช่วยให้ท่านปฏิบัติงานได้สะดวกยิ่งขึ้น	2	50	34	3	2
23.การดำเนินการพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพมีผลให้งานประจำมีความยุ่งยากซับซ้อน เพราะมีงานใหม่เกิดขึ้นจนทำให้ท่านรู้สึกเหนื่อยล้า	5	23	44	16	2
24.ท่านรู้สึกว่างานประจำของท่านเปลี่ยนแปลง น่าสนใจและท้าทายความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาคุณภาพงาน	1	37	42	10	1

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/ ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25.การพัฒนาคุณภาพงานภายในกลุ่มงานของท่าน มีผลทำให้วิธีการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกเครียดและเบื่องาน	1	22	36	30	2
26.ท่านคิดว่าการนำระบบพัฒนาคุณภาพงานมาใช้ ไม่เกิดประโยชน์ เพราะการปฏิบัติงานประจำของท่าน คงเป็นไปในลักษณะเช่นเดิม		8	31	38	12
27.การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานของโรงพยาบาล มีส่วนทำให้ท่านเกิดความรู้สึกชอบงานที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้เพิ่มขึ้น		31	50	10	
28.ท่านรู้สึกว่าการดำเนินงานพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้ความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในกลุ่มงานของท่านเพิ่มขึ้น	2	28	42	16	2
29.การมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาคุณภาพงานทำให้สัมพันธภาพของท่านกับหัวหน้าหน่วยงานเพิ่มขึ้น และมีแนวโน้มไปในทางที่ดี	3	35	40	10	2
30.ท่านได้เรียนรู้และมีประสบการณ์ใหม่ๆ จากการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	9	54	26	2	
31.ความแตกต่างทางความคิดซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนางานภายในกลุ่มงานของท่าน ทำให้ท่านรู้สึกไม่พอใจ และไม่อยากร่วมงานกับคนอื่น	2	4	30	43	12
32.ท่านชอบและมักจะแสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมเมื่อมีโอกาส โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่โรงพยาบาลกำลังอยู่ในช่วงพัฒนาคุณภาพงาน	3	15	64	8	1
33.กลุ่มงานของท่านให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นของบุคลากร ซึ่งทำให้ท่านรู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน	3	29	36	16	7
34.ถึงแม้ว่าจะกำลังพัฒนาและเตรียมรับรองคุณภาพ แต่ท่านก็ยังคงทำงานประจำเช่นเดิม โดยไม่คิดริเริ่มงานใหม่ๆ		2	30	47	12

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/ ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
35.เริ่มมีการทำงานเป็นทีมระหว่างสหวิชาชีพเกิดขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาคุณภาพงาน	1	32	36	15	5
36.ท่านรู้สึกมีความสุข และได้คิดริเริ่มงานใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	2	33	49	6	
37.ท่านคิดว่าตนเองไม่ได้แสดงความสามารถต่อการพัฒนาระบบงานภายในกลุ่มงานของท่านอย่างเต็มที่ เพราะกลัวการขัดแย้งกับผู้อื่น	3	11	38	31	8
38.ท่านร่วมทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานของกลุ่มงานของท่าน เพราะคิดว่าตนเองคือส่วนหนึ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง	8	52	30	1	
39.การพัฒนาคุณภาพงาน ทำให้ท่านได้มีโอกาสแสดงความสามารถและเป็นที่ยอมรับภายในกลุ่มงานของท่าน	5	29	52	4	1
40.ท่านคิดว่าการร่วมดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานภายในกลุ่มงานของท่านมีส่วนช่วยให้ท่านประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3	39	43	4	2
41.ท่านรู้สึกว่าบุคลากรภายในกลุ่มงานของท่านมีความเชื่อมั่นและพร้อมที่จะปฏิบัติงานร่วมกับท่าน เพื่อพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง	5	32	45	6	2
42.ท่านรู้สึกพอใจกับผลการปฏิบัติงานของตนเองในรอบปีที่ผ่านมา	2	48	33	7	
43.ท่านคิดว่าการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของท่านคือทำให้เสียเวลา เพราะไม่เห็นผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างชัดเจน	2	3	33	38	14

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางศิริพรรณ แสนลัง
สถานที่ทำงาน	กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล
ที่อยู่	10/199 ถ.นวมินทร์ แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 วิทยาศาสตร์บัณฑิต (พยาบาลและผดุงครรภ์)
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2530 - 2535	ปฏิบัติงานตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ 3 หอผู้ป่วย ไอ.ซี.ยู.อายุรศาสตร์ โรงพยาบาลศิริราช
พ.ศ. 2535 -ปัจจุบัน	ปฏิบัติงานด้านการพยาบาลบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ตำแหน่งปัจจุบัน พยาบาลวิชาชีพ 7 กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล