

การวิเคราะห์จำแนกการได้รับการรับรอง คุณภาพโรงพยาบาลด้วยคุณลักษณะบุคลากร ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี

เสาวคนธ์ ตั้งคณาทรัพย์*

งามลมัย ผิวเหลือง**

*โรงพยาบาลหนองวัวซอ จังหวัดอุดรธานี

**ภาควิชาจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาชุมชน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์จำแนกประเภทการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วยคุณลักษณะบุคลากร ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร การพัฒนาตนเอง ทักษะคิดต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 341 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ การวิเคราะห์จำแนกประเภท (discriminant analysis) แบบขั้นตอน (stepwise method)

การศึกษาพบว่าตัวแปรที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ มีจำนวน 2 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร ซึ่งสมการจำแนกกลุ่มที่ได้ พบว่าสมการจำแนกกลุ่มสามารถคาดคะเนการเป็นบุคลากรโรงพยาบาลทั้งสองกลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 67.2

คำสำคัญ: การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, โรงพยาบาลชุมชน

บทนำ

สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี การปฏิรูปการศึกษา รวมทั้งมีการคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนและการคุ้มครองผู้บริโภค ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์ของผู้คนและบริบทของสังคม ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงต้องปรับ

กลยุทธ์การดำเนินงานใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและเพื่อความอยู่รอดขององค์กร⁽¹⁾ โดยการรับรองคุณภาพ (Quality Accreditation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกนำมาใช้เป็นกลไกในการกระตุ้นให้เกิดการประกันคุณภาพในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีกระบวนการที่หลากหลาย

หลาย⁽²⁾ โดยเฉพาะการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation; HA) เป็นรูปแบบการบริหารจัดการคุณภาพองค์การที่ให้บริการด้านสุขภาพ ใช้เป็นเครื่องมือปรับปรุงระบบบริการสุขภาพ เพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพให้เป็นที่ยอมรับของสังคม ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นแม่แบบของการบริการ ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งองค์การโดยมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าหรือผู้ป่วยเป็นหลัก มีการคิดอย่างเป็นระบบโดยมุ่งที่กระบวนการ ระบบงานและการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สิ่งสำคัญคือบุคลากรโรงพยาบาลทุกคนซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ เนื่องจากเป็นผู้ขับเคลื่อนกระบวนการภายในองค์การ ดังนั้นองค์การที่มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพพร้อมที่จะอุทิศแรงกายแรงใจให้กับองค์การ องค์การเหล่านั้นก็จะสามารถฝ่าฟันอุปสรรคและเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้⁽³⁾ ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การ เนื่องจากการคิดและการแสดงพฤติกรรมจากอิทธิพลของค่านิยมกับความเชื่อของคนในองค์การนั้นมีพลังอำนาจที่มีผลต่อความรู้ในองค์การ⁽⁴⁾

โรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์การภาครัฐที่ให้บริการดูแลสุขภาพประชาชนที่อยู่ในอำเภอโดยได้รับมอบหมายให้จัดบริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน หากโรงพยาบาลเหล่านี้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพ จะช่วยแก้ไขปัญหาความผิดพลาดและข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการทำงานและส่งเสริมให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อสุขภาพของประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญจึงได้จัดให้มีการปฏิรูประบบสุขภาพเพื่อควบคุมระบบบริการให้มีมาตรฐานนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพซึ่งเน้นการพัฒนาคน เป็นเป้าหมายหลักโดยมีแนวคิดที่ว่าเมื่อคนได้รับการพัฒนาจะส่งผลกระทบต่อมาที่การพัฒนางานและระบบที่เกี่ยวข้อง⁽⁵⁾

โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดอุดรธานี ได้นำการ

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ตั้งแต่ปี 2545 ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนั้น บุคลากรทุกระดับในโรงพยาบาลจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ในด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง แต่จากสรุปผลการดำเนินงานการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า มีโรงพยาบาลชุมชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ทั้งสิ้นเพียง 4 แห่ง⁽⁶⁾ จากโรงพยาบาลชุมชนทั้งสิ้น 17 แห่ง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับกาญจนาภิเษกในส่วนของประเภทคุณลักษณะบุคลากรที่ส่งผลหรือเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวคิดในการวางแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีการศึกษา

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดอุดรธานีทั้งสิ้น 17 แห่งโดยผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในโรงพยาบาลชุมชนแห่งนั้นไม่น้อยกว่า 6 เดือนโดยผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรโรงพยาบาลทุกระดับตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,326 คน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป⁽⁷⁾ คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (stratified random sampling) ตามจำนวนโรงพยาบาลชุมชนของจังหวัดอุดรธานี ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

จำนวน 316 คน และเพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างมากกว่าที่กำหนดไว้ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้เก็บจำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 6 ตอน โดยมีคำถามเป็นมาตราประเมินส่วนค่า (Likert scale) 5 ระดับยกเว้นตอนที่ 1 ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาล โดยมีข้อคำถามแบบเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้และตรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Rotter⁽⁸⁾ จำนวน 18 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความยึดมั่นผูกพันในองค์กร สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Steers⁽⁹⁾ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาตนเอง สร้างขึ้นจากแนวคิดของ สมิต อาชานิจกุล⁽¹⁰⁾ และฐิระ ประवालพฤกษ์⁽¹¹⁾ มาประยุกต์เป็นแนวคิดของผู้วิจัย จำนวน 37 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล สร้างขึ้นจากแนวคิดของ Allport⁽¹²⁾ จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล สร้างขึ้นจากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของ Schermerborn และคณะ⁽¹³⁾ เชื่อมโยงกับประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 24 ข้อ

ในการทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาและ

รับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตรวจสอบความเชื่อมั่นโดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่จะศึกษาจำนวน 30 คนโดยการทดสอบแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจำนวน 15 คน และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 15 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ผลการวัดค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือดังนี้

1. ความเชื่ออำนาจภายในตน 0.8574
2. ความเชื่ออำนาจภายนอกตน 0.8971
3. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร 0.9468
4. การพัฒนาตนเอง 0.9036
5. ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล 0.9594
6. การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล 0.9445

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ถึงวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2550 รวม 4 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดจำนวน 341 ฉบับ ซึ่งแบบสอบถามทั้งหมดมีความสมบูรณ์ครบถ้วนสามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์จำแนกประเภท (discriminant analysis) แบบขั้นตอน (stepwise method) โดยวิธี Wilk's Lambda เพื่อสร้างสมการการจำแนกการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการศึกษา

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของบุคลากรโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มี

การศึกษาในระดับปริญญาตรี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 2-10 ปี นอกจากนี้ตำแหน่งงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป รองลงมาได้แก่ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ (ตารางที่ 1)

ปัจจัยที่อาจส่งผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ตารางที่ 2) ได้แก่ บุคลากรโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีความเชื่ออำนาจภายในตนอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.85$) และมีความเชื่ออำนาจภายนอกตนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.46$) มีความยึดมั่นผูกพันในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.01$) มีการพัฒนาตนเองโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.75$) มี

ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 4.01$) และมีการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.92$)

2. การวิเคราะห์จำแนกประเภทแบบขั้นตอน (discriminant analysis with stepwise method) โดยแบ่งกลุ่มบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี ออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และ กลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีปัจจัยที่ต้องการศึกษา คือ อายุ

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่าน และไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ลักษณะส่วนบุคคล	ร้อยละ (คน)		
	การผ่าน (n = 100)	การไม่ผ่าน (n = 241)	รวม (n = 341)
อายุ (ปี)			
< 26	18.0	19.1	18.8
26 - 35	53.0	45.2	47.5
> 35	29.0	35.7	33.7
การศึกษา			
ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า	2.0	1.3	1.5
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	19.0	14.9	16.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	17.0	14.9	15.5
ปริญญาตรี	56.0	65.2	62.5
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	6.0	3.7	4.4
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)			
< 2	26.0	24.5	24.9
2 - 10	43.0	43.6	43.4
> 10	31.0	31.9	31.7
ตำแหน่งงานในกลุ่ม			
แพทย์	8.0	11.6	10.5
พยาบาล	36.0	41.1	39.6
เจ้าหน้าที่ทางการแพทย์	10.0	8.3	8.8
เจ้าหน้าที่ทั่วไป	46.0	39.0	41.1

ตารางที่ 2 คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยด้านต่าง ๆ ของกลุ่มบุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ปัจจัย	การผ่าน	การไม่ผ่าน	รวม
	\bar{x}	\bar{x}	
ความเชื่ออำนาจภายในตน	3.87	3.84	3.85
ความเชื่ออำนาจภายนอกตน	2.55	2.41	2.46
ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร	4.06	3.99	4.01
การพัฒนาตนเอง	3.79	3.74	3.75
ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	4.12	3.97	4.01
การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	4.24	3.78	3.92

ตารางที่ 3 ค่าสถิติความสัมพันธ์ของสมการจำแนกกลุ่มของบุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

Discriminant Function	Eigenvalue	Canonical Correlation	Wilk's Lambda	Chi-square	df	Sig.
Function 1	0.159	0.370	0.863	49.790	2	0.000

ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน กลุ่มแพทย์ กลุ่มพยาบาล กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป ความเชื่ออำนาจภายในตนเอง ความเชื่ออำนาจภายนอกตนเอง ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร การพัฒนาตนเอง ทัศนคติต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการทดสอบสรุปได้ดังนี้

ผลที่ได้จากการจำแนกกลุ่ม (ตารางที่ 3) เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ มีค่าเท่ากับ 0.000 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกของกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 นั่นคือสมการจำแนกประเภทสามารถทำนายการเป็นสมาชิกของกลุ่มได้ โดยมีค่าสัดส่วนความผันแปรระหว่างกลุ่ม (Eigenvalue) เท่ากับ 0.159 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แคนอนิคอล (Canonical correlation) เท่ากับ 0.370 และค่าสัดส่วนความผันแปรภายในกลุ่ม (Wilk's Lambda)

เท่ากับ 0.863 และพบว่า ปัจจัยที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และความยึดมั่นผูกพันในองค์กร (ตารางที่ 4)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปร (ตารางที่ 4) พบว่า ตัวแปรทั้ง 2 ตัวแปรมีอิทธิพลในการจำแนกกลุ่ม ซึ่งสามารถสร้างสมการในการจำแนกกลุ่มได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z_Y = 1.143(X_1) - 0.410(X_2)$$

กำหนดให้ X_1 = การรับรู้ประสิทธิผลของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

X_2 = ความยึดมั่นผูกพันในองค์กร

จากสมการจำแนกกลุ่ม เมื่อนำฟังก์ชันมาจำแนกกลุ่ม (classification) พบว่า สมการจำแนกกลุ่ม

การวิเคราะห์จำแนกการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วยคุณลักษณะบุคลากร ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรในสมการจำแนกประเภทของบุคลากรในโรงพยาบาลที่ผ่านและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์การจำแนกประเภท	
	คะแนนดิบ	คะแนนมาตรฐาน
การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	0.085	1.143
ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ	-0.041	-0.410
ค่าคงที่	-4.505	

ตารางที่ 5 ผลการจำแนกกลุ่มที่เป็นจริงและกลุ่มที่คาดคะเน และอัตราส่วนที่ทำการจำแนกถูกต้องในแต่ละกลุ่มของทั้ง 2 กลุ่ม

กลุ่มคาดคะเน	กลุ่มจริง	
	ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	162 (67.2 %)	33 (33.0 %)
ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	79 (32.8 %)	67 (67.0 %)

ร้อยละของการคาดคะเนการเป็นบุคลากรโรงพยาบาลทั้งสองกลุ่มได้ถูกต้องโดยรวม เท่ากับ 67.2

สามารถนำมาคาดคะเนการเป็นบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ถูกต้องร้อยละ 67.0 และบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ถูกต้องร้อยละ 67.2 เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าสมการจำแนกกลุ่มสามารถคาดคะเนการเป็นบุคลากรโรงพยาบาลทั้งสองกลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 67.2 (ตารางที่ 5)

วิจารณ์

ผลการวิเคราะห์จำแนกประเภทคุณลักษณะบุคลากรที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ มีจำนวน 2 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ซึ่งสรุปได้

ดังนี้

1. การรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอันดับแรกที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ โดยมีผลเชิงบวกในการจำแนกกลุ่ม (ตารางที่ 4) แสดงให้เห็นว่า บุคลากรโรงพยาบาลที่มีการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสูงจะอยู่ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือบุคลากรโรงพยาบาลที่มีการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่ำจะอยู่ในโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อาจเนื่องมาจากการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนั้นบุคลากรทุกคนจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ของตน ถ้าหากบุคลากรทุก

ระดับมีการรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลก็จะนำไปสู่การปฏิบัติตามตามมาตรฐานได้ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้สามารถผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริลักษณ์ ลักกะวงศ์⁽¹⁴⁾ อุทัยวรรณ จันทระภาพ⁽¹⁵⁾ และ ณิชารีย์รัตน์ ชำสุวรรณ⁽¹⁶⁾ ที่พบว่า การรับรู้การนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไปใช้ของบุคลากรอยู่ในระดับมาก การรับรู้ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและความตระหนักในจรรยาบรรณวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรที่จะให้บุคลากรในโรงพยาบาลทุกระดับมีการรับรู้ถึงกระบวนการต่าง ๆ ในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งสามารถที่จะทำได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรทุกระดับ การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบถึงโรงพยาบาลกำลังดำเนินกิจกรรมอะไร และการจูงใจให้บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญและเข้าใจในประโยชน์ของกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

2. ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญรองลงมาที่สามารถจำแนกกลุ่มโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้ โดยมีผลเชิงลบในการจำแนกกลุ่ม แสดงให้เห็นว่าบุคลากรโรงพยาบาลที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรต่ำจะอยู่ในโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หรือบุคลากรโรงพยาบาลที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรสูงจะอยู่ในโรงพยาบาลที่ไม่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อาจเนื่องมาจากลักษณะงานภายในโรงพยาบาลที่เป็นงานด้านการบริการที่ต้องมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยสหวิชาชีพ และต้องมีการประสานงานกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลตลอดเวลา ทำให้บุคลากรจะต้องปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้กฎระเบียบ สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมเดียวกัน

ซึ่งอาจทำให้บุคลากรเกิดความใกล้ชิดกับเพื่อนร่วมงานและคุ้นเคยต่อระบบการทำงานในองค์กรของตน ซึ่งเป็นระบบงานในหน่วยงานราชการในภาครัฐ สอดคล้องกับการศึกษาของ Steers and Porter⁽¹⁷⁾ ที่พบว่า บุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อสถานที่ หรือกิจกรรมอื่น ๆ ในที่ทำงานร่วมด้วยแล้ว สิ่งเหล่านี้จะทำให้ไม่สามารถที่จะคาดหวังได้ว่าความยึดมั่นผูกพันกับการทำงานมีความสัมพันธ์กัน แต่จะบอกได้เพียงว่าความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลที่สำคัญต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล นอกจากนี้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเป็นระบบงานใหม่ที่ต้องมีการพัฒนาคุณภาพของงานอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้บุคลากรต้องมีการหาความรู้เพื่อมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา จึงอาจทำให้บุคลากรขาดความเข้าใจในระบบงานที่มีการปรับเปลี่ยนไป หรือเกิดความเหนื่อยล้า

จากการศึกษาของ Baron⁽¹⁸⁾ ที่พบว่า ความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเองจะทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันในองค์กรในระดับต่ำ ผลการจำแนกกลุ่มพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในองค์กรมีผลเชิงลบในการจำแนกกลุ่ม ดังนั้นโรงพยาบาลควรสร้างความเข้าใจให้บุคลากรรับรู้ว่าการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนั้นจะทำให้โรงพยาบาลมีระบบการทำงานที่ดีมีคุณภาพ บุคลากรจะได้รับความปลอดภัยในการทำงานและลดภาระงานของบุคลากร ซึ่งจะเป็นการทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกต้องการที่จะร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้กับโรงพยาบาลและรับรู้ว่าคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยโรงพยาบาลควรสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนได้มีโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ และมีโอกาสได้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การทำงาน นอกจากนี้การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรโดยการสนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน มีการร่วมลงมือปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในส่วนของบุคลากรที่มีความยึดมั่นผูกพันในองค์กรอยู่แล้วนั้นโรง-

พยาบาลควรส่งเสริมต่อไป โดยอาจใช้การเสริมแรงทางบวก เพื่อให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้มีการแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่คงที่หรือเพิ่มขึ้น โดยการเสริมแรงทางบวกนั้นอาจเป็นในรูปของการให้รางวัลตอบแทน หรืออาจจะเสริมแรงทางกายและวาทกรรมด้วย โดยทางวาทกรรมนั้นจะเป็นการให้กำลังใจผ่านทางคำพูดหรือเป็นการกล่าวชมเชยเมื่อมีการทำงานประสบผลสำเร็จ เป็นต้น

จากผลการวิเคราะห์จำแนกพบว่า มีเพียง 2 ตัวแปรที่ร่วมกันจำแนกการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรอีก 10 ตัวแปรที่นำมาศึกษา มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานใกล้เคียงกันจนไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และลักษณะตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง หรือมีลักษณะส่วนร่วมคล้ายกันเมื่อแยกเป็นหลายตัวแปรจึงทำให้มีอำนาจในการจำแนกกลุ่มได้ต่ำ นอกจากนี้ผลการจำแนกกลุ่ม พบว่า ค่าสัดส่วนความผันแปรระหว่างกลุ่มที่มีค่าต่ำ และค่าสัดส่วนความผันแปรภายในกลุ่มที่มีค่าสูง แสดงให้เห็นว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กับสมการจำแนกประเภทมีค่าค่อนข้างต่ำ ดังนั้นสมการจำแนกประเภทมีอำนาจในการจำแนกกลุ่มในระดับที่ต่ำ ทำให้สมการจำแนกกลุ่มสามารถคาดคะเนการเป็นบุคลากรโรงพยาบาลทั้งสองกลุ่มได้ถูกต้องร้อยละ 67.2

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่สนับสนุนทุนอุดหนุน ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ ผศ.นท.หญิง ดร.งามลย์ ผิวเหลือง และรศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร ที่เป็นที่ปรึกษาในการวิจัย และขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดอุดรธานีทุกแห่งที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ

แบบสอบถามตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่กรุณาช่วยเป็นธุระเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ได้อย่างครบถ้วน

เอกสารอ้างอิง

1. Schermerhorn JR. Management. 7th ed. New York: John Wiley & Sons; 2002.
2. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. ประสิทธิภาพการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ในต่างประเทศ [serial online] 2549 [สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2550]; Available from : URL:http://www.ha.or.th
3. สิทธิศักดิ์ พุกขปีติกุล. คู่มือก้าวสู่ HA (Hospital Accreditation) step by step. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น); 2544.
4. นิทัศน์ วิเทศ. การจัดการความรู้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: เออาร์บีซิเนสเพรส; 2542.
5. วิพุษ พูลเจริญ. คู่มือการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; 2543.
6. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ. รายชื่อโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองกระบวนการคุณภาพโรงพยาบาล. [serial online] 2550 [สืบค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2550]; Available from : URL:http://www.ha.or.th
7. Program Statistical Power Analysis[computer program]. Version Pass 2008 [serial online] [cited 2007 Nov 25]; Available from : URL:http://www.ncss.com/pass.html
8. Rotter JB. The development and applications of social learning theory. New York: Praeger; 1982.
9. Steers RM. Introduction to organizational behavior. 4th ed. New York: Harper Collins; 1991.
10. สมิต อาชวณิชกุล. การพัฒนาตนเอง. กรุงเทพมหานคร: ดอกหญ้า; 2534.
11. วีระ ประवालพุกฤษ. การพัฒนานุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร: หน่วยงานศึกษานิเทศก์ สำนักงานสถาบันราชภัฏ; 2538.
12. Allport G. Handbook of social psychology. Worcester, MA: Clark University Press; 1935.
13. Schermerborn JR, Hunt JG, Osborn RN. Managing organizational behavior. New York: John Wiley & Sons; 1991.
14. สิริลักษณ์ สักกะวงศ์. การรับรู้การนำโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ของบุคลากรพยาบาลหน่วยผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเชิงราชประชานุเคราะห์ (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). คณะพยาบาลศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2542.

15. อุทัยวรรณ จันทรประภาพ. การรับรู้ลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2547.
16. นิชาธิษัรัตน์ ขำสุวรรณ. การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดปทุมธานี (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะสังคมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2549.
17. Steers RM, Porter LW. Motivation and work behavior. 3rd ed. New York: McGraw-Hill; 1983.
18. Baron RA. Behavior in organization. Boston: Allyn and Bacon; 1986.

Abstract Discriminant Analysis of Hospital Accreditation by Personal Characteristics on the Community Hospital in Udon Thani Province

Saowakhon Tungkanasup*, Ngamlamai Piolueang**

*Nong Wua So Hospital, Udon Thani Province, **Community Psychology, Department of Psychology, Kasetsart University

Journal of Health Science 2009; 18:96-104.

The objective of this research was to analyze personal characteristics (characteristics, locus of control, organizational commitment, self development, attitude of hospital accreditation, and perception of hospital accreditation effectiveness) which could discriminate the hospital accreditation. The questionnaires were designed for collecting data from 341 officials of the community hospitals in Udon Thani Province. Data were analyzed by a statistical package program. Statistic methods used in this study were percentage, mean, standard deviation and discriminant analysis with stepwise method.

The study revealed that the 2 variables which could discriminate the category of hospital accreditation, those of the variables were: perception of hospital accreditation effectiveness and organizational commitment. The equation could correctly differentiate officers of community hospitals in both groups correctly at 67.2 percent.

Key words: hospital accreditation, community hospitals