

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การค้นคว้าแบบอิสระ ครั้งนี้ ได้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม และแบบทดสอบ โดยได้รับความร่วมมือจาก เจ้าหน้าที่การพยาบาล ฝ่ายการพยาบาล ในการตอบแบบสอบถามสมบูรณ์ครบถ้วนทุกด้าน จำนวน 342 ฉบับ จากแบบสอบถามและแบบทดสอบทั้งหมดที่ส่งไป 373 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92 ของข้อมูลทั้งหมด ดังนั้น ในการศึกษาจึงใช้กลุ่มตัวอย่างนี้เป็นตัวแทนเพื่อการวิเคราะห์ การวิเคราะห์ข้อมูลได้ใช้วิธีการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) พร้อมกับการนำเสนอในรูปตารางแจกแจงความถี่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การเตรียมความพร้อมในประเด็นต่าง ๆ
 - 2.1 พันธกิจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์
 - 2.2 โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่
 - 2.3 กระบวนการให้บริการ
 - 2.4 ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ
 - 2.5 ระบบสะท้อนกลับ
3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย
 - 3.1 ปัจจัยด้านบุคคล จำแนกได้เป็น ความรู้ความเข้าใจ โอกาสการมีส่วนร่วม ตัดสินใจ โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน
 - 3.2 ปัจจัยด้านองค์กร จำแนกได้เป็น แรงจูงใจต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม การประสานงานในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่การพยาบาล

4. การทดสอบสมมุติฐาน

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล

4.1.1 ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.1.2 โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.1.3 โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.2 ปัจจัยด้านองค์กร

4.2.1 แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.2.2 การประสานงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.2.3 การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 342 ฉบับ ผลการแจกแจงข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 91.50 ทั้งนี้เป็นเพราะวิชาชีพพยาบาล มีหน้าที่ต้องให้การพยาบาล ดูแลผู้เจ็บป่วย ด้วยเหตุนี้วิชาชีพพยาบาลจึงมีเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มอายุของกลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 31.30 รองลงมา 20-29 ปี และ 30-39 ปี ร้อยละ 29.80 และร้อยละ 28.90 ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี นั้นเป็นเพราะ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลที่ก่อตั้งมานาน และผนวกกับงานรับราชการมีความมั่นคงสูงในการประกอบอาชีพ จึงทำให้คนส่วนใหญ่มีค่านิยมในการรับราชการ ด้านการศึกษาพบว่า สำเร็จการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ถึงร้อยละ 50.30 และร้อยละ 26.60 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล ทั้งนี้เป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้จากเจ้าหน้าที่การพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล ซึ่งมีหน้าที่ให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยเป็นหน้าที่หลัก อีกทั้งโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย มีหน้าที่

ผลิตบุคลากรทางการแพทย์ และต้องรับผิดชอบให้การรักษาพยาบาลแก่ ผู้ป่วยในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบนทั้งหมด จึงจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทางการพยาบาลสูง ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเห็นได้ชัดว่าโรงพยาบาลมีเจ้าหน้าที่การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานมากกว่า 20 ปี ร้อยละ 24.60 และก็มีข้อที่น่าสังเกตว่า ในทางกลับกันก็พบว่า มีเจ้าหน้าที่การพยาบาลที่มีประสิทธิภาพทำงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 24.30 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันมาก ทั้งนี้ น่าจะมาจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่กำลังขยายโรงพยาบาลในการที่จะรองรับผู้เจ็บป่วยให้มากขึ้น จึงต้องรับผู้สำเร็จการศึกษาใหม่และผู้ที่มียุทธศาสตร์น้อย เข้าทำงานมากขึ้น

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสิทธิภาพทำงาน

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	หญิง	313	91.50
	ชาย	29	8.50
	รวม	342	100.00
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.30
	20 - 29 ปี	102	29.80
	30 - 39 ปี	97	28.90
	40 - 49 ปี	107	31.30
	มากกว่า 50 ปี	33	9.60
	รวม	342	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	1.20
มัธยมศึกษาตอนปลาย	45	13.20
ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล	91	26.60
อนุปริญญา	9	2.60
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	172	50.30
สูงกว่าปริญญาตรี	21	6.10
รวม	342	100.00
ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	83	24.30
6 – 10 ปี	69	20.20
11 – 15 ปี	57	16.70
16 – 20 ปี	49	14.30
มากกว่า 20 ปี	84	24.60
รวม	342	100.00

4.2 ความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

การศึกษาระดับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม สามารถแบ่งประเด็นการเตรียมความพร้อมออกเป็น 5 ประเด็นคือ

4.2.1 การเตรียมพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์

4.2.2 การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

4.2.3 แนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ

4.2.4 ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ

4.2.5 แนวทางการจัดการระบบสะท้อนกลับ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา และรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	มีการเตรียมความพร้อม	
	ร้อยละ	แปลผลความพร้อม
การเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์		
- เตรียมทำแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	84.80	มากที่สุด
- กำหนดเป้าหมายของแผนพัฒนาที่สามารถทำได้และวัดผลได้	79.50	มากที่สุด
- แนวทางสื่อสารแจ้งเรื่องแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ	71.90	มาก
- จัดทำคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติงาน	69.30	มาก
- การประชุมเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม	69.00	มาก
- การใช้บันทึกสถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อม	57.90	มาก
- ให้ความรู้และความเข้าใจในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	63.10	มาก
- กำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	66.90	มาก
การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่		
- สถานที่ตั้งหน่วยงานสะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวก ต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	62.80	มาก
- พื้นที่ใช้สอยเพียงพอ มีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในสำหรับการให้ บริการการปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้	55.30	มาก
- แนวทางในการจัดสถานที่ภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี แสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มี สิ่งรบกวน สะอาด และเป็นระเบียบ	62.00	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	มีการเตรียมความพร้อม	
	ร้อยละ	แปลผลความพร้อม
- สถานที่ตรวจรักษา ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมิดชิดจาก สายตา หรือการได้ยินโดยบุคคลอื่น	53.00	มาก
- สถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่	53.50	มาก
มีแนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ		
- จัดทำโดยกระบวนการกลุ่ม โดยมีผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ปรึกษาหารือ	70.50	มาก
- จัดระบบสายงานรับรอง	85.10	มากที่สุด
- ให้เจ้าหน้าที่รับทราบนโยบายและใช้ปฏิบัติโดยการเปลี่ยนแปลง นโยบายและวิธีปฏิบัติ	80.20	มากที่สุด
- ทบทวนนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างน้อยทุก ๆ 3 ปีหรือเมื่อจำเป็น	48.00	น้อย
ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ		
- ผู้ป่วย/ลูกค้าพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก ปลอดภัย	63.40	มาก
- เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน	72.20	มาก
- เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม	74.80	มาก
มีแนวทางจัดการระบบสะท้อนกลับ		
- รับข้อร้องเรียนต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมและข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่อการจัดบริการ	91.00	มากที่สุด
- ตรวจสอบวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ป่วย ลูกค้า และเจ้าหน้าที่	87.40	มากที่สุด
- แก้ปัญหาด้านสาเหตุที่แท้จริงบนพื้นฐานข้อมูลและข้อเท็จจริง วิเคราะห์ ปรับปรุงการให้บริการ	77.20	มากที่สุด
- ประเมินผลการแก้ไขปัญหา และเผยแพร่ผลประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ	72.50	มาก
- การติดตาม วิเคราะห์คุณภาพ และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	78.10	มากที่สุด

จากข้อมูลการวิเคราะห์ การเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพสามารถอธิบายระดับการเตรียมการในแต่ละประเด็นได้ ดังต่อไปนี้

1) การเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ สิ่งที่ได้จากข้อมูลพบว่า การเตรียมทำแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม มีการเตรียมความพร้อมถึงร้อยละ 84.80 ซึ่งอยู่ในระดับที่สูงมาก แต่กลับพบว่า การให้ความรู้ความเข้าใจในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมมีการเตรียมความพร้อมเพียงร้อยละ 63.10 และการกำหนดบทบาทของเจ้าหน้าที่ตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมมีการเตรียมความพร้อมด้านนี้ร้อยละ 66.90 ทั้งนี้เชื่อมโยงไปถึงการใช้การบันทึกสถานการณ์ปัญหาสิ่งแวดล้อม ที่มีการเตรียมความพร้อมต่ำสุดในประเด็นนี้ คือมีเพียงร้อยละ 57.90 เท่านั้น ในสภาพการณ์เช่นนี้แสดงให้เห็นว่า การเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ ยังเป็นเพียงการวางแผน เพื่อนำสู่การปฏิบัติเท่านั้น ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจในแผนให้กระจ่างขึ้น รวมทั้งการนำมาใช้เพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามเมื่อนำข้อมูลมาศึกษาเปรียบเทียบกับความรู้ความเข้าใจ แผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล บุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจในแผนสิ่งแวดล้อมในระดับปานกลางถึงสูง ทั้งนี้เป็นไปได้ว่าในภาพรวมของแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมบุคลากรได้รับรู้และรับทราบแต่การนำออกมาใช้และปฏิบัติที่จะนำไปสู่เป้าหมาย ยังคงต้องหาแนวทางปรับปรุงแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมกันต่อไป

2) การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ จากข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ พบว่าการเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนมีการเตรียมสถานที่อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่รวมทั้งพื้นที่ใช้สอย โดยที่จัดแบ่งโครงสร้างสำหรับการให้บริการการปฏิบัติงาน มีการเตรียมความพร้อมร้อยละ 53.00 , 53.50 และ 55.30 ตามลำดับที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะโครงสร้างกายภาพของโรงพยาบาลมีข้อจำกัดในการปรับปรุงและขยายพื้นที่ใช้สอย ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ จึงเป็นเรื่องยากในการเตรียมความพร้อม โครงสร้างกายภาพ อาคาร สถานที่ ส่งผลให้การเตรียมความพร้อมประเด็นด้านนี้ไม่สูงมาก

3) การเตรียมแนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าประเด็นที่น่าสนใจคือ การทบทวนนโยบายและข้อปฏิบัติอย่างน้อยทุก ๆ 3 ปี หรือเมื่อจำเป็น มีการเตรียมความพร้อมเพียงร้อยละ 48.00 แต่การจัดระบบสายงานรับรอง เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับทราบนโยบายและใช้ปฏิบัติโดยการเปลี่ยนแปลงนโยบายและใช้ปฏิบัติรวมถึงการจัดทำโดยกระบวนการกลุ่ม โดยมีผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ปรีक्षणารือ มีการเตรียมความพร้อมร้อยละ 85.10, 80.20 และ 70.50 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับสูง ผลที่ได้เช่นนี้คงสืบเนื่องจากกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพเป็นการพัฒนา และมีการประเมิน

กิจกรรมหรืองานอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงโดยสภาพของตนเอง ฉะนั้นภาพที่เป็นรูปธรรมยังไม่ชัดเจน และการระบุเวลาเมื่อถึงเวลาประเมินระบบคุณภาพของโรงพยาบาลทั้งหมด รวมทั้งการทบทวนนโยบายและวิธีการปฏิบัติ ยังเป็นภาพของการวางแผนการเพื่อเตรียมการดังนั้น อาจจะต้องระบุเวลาของแผนงานให้ชัดเจนขึ้น

4) ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ จากข้อมูลพบว่าการเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วย/ลูกค้ำพึงพอใจต่อการให้บริการที่สะดวก ปลอดภัย มีการเตรียมความพร้อมร้อยละ 63.40 ซึ่งต่ำที่สุดในประเด็นนี้ แต่พบว่า การที่จะให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีจิตสำนึกต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม มีการเตรียมความพร้อม ร้อยละ 74.80 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า ถึงแม้กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพจะเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง แต่ทั้งนี้และทั้งนั้นโรงพยาบาลเปรียบเสมือนบ้านที่มีผู้มาเยี่ยมเยือนเกิดความประทับใจ และพึงพอใจต่อการบริการที่สะดวก ปลอดภัย เพิ่มขึ้นไปได้

5) การเตรียมแนวทางจัดการระบบสะท้อนกลับ ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้พบว่าการประเมินผลการแก้ไขปัญหาและเผยแพร่ผลประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ มีการเตรียมความพร้อม ร้อยละ 72.50 ซึ่งอยู่ในระดับสูง แต่ก็ต่ำสุดในประเด็นด้านนี้ ซึ่งให้เห็นว่าการประเมินที่เป็นรูปธรรมของการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ต้องมีการเตรียมการเพื่อปรับปรุงอย่างมาก

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละของระดับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ระดับการเตรียมความพร้อม	จำนวน	ร้อยละ
การเตรียมพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์		
น้อยที่สุด	47	13.70
น้อย	50	14.60
มาก	46	13.50
มากที่สุด	199	58.20
รวม	342	100.00
\bar{X}	72.29	
S.D.	32.77	

ตาราง 4 (ต่อ)

ระดับการเตรียมความพร้อม	จำนวน	ร้อยละ
การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่		
น้อยที่สุด	99	28.90
น้อย	49	14.30
มาก	43	12.60
มากที่สุด	151	44.20
รวม	342	100.00
\bar{X}	57.31	
S.D.	36.31	
แนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ		
น้อยที่สุด	54	15.80
น้อย	51	14.90
มาก	105	30.70
มากที่สุด	132	38.60
รวม	342	100.00
\bar{X}	70.91	
S.D.	31.31	
ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ		
น้อยที่สุด	48	14.00
น้อย	46	13.50
มาก	70	20.50
มากที่สุด	178	52.00
รวม	342	100.00
\bar{X}	70.10	
S.D.	36.61	

ตาราง 4 (ต่อ)

ระดับการเตรียมความพร้อม	จำนวน	ร้อยละ
แนวทางจัดการระบบสะท้อนกลับ		
น้อยที่สุด	28	8.20
น้อย	33	9.60
มาก	31	9.10
มากที่สุด	250	73.10
รวม	342	100.00
\bar{X}	81.23	
S.D.	28.24	

การเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เมื่อนำมาจัดกลุ่มระดับการเตรียมความพร้อมของกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมแล้ว ผู้ศึกษาพบว่า ในทุกประเด็นของการเตรียมความพร้อมจะได้คะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ขึ้นไปทุกประเด็นและพบว่าการเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มีคะแนนเกินร้อยละ 50 ขึ้นไป รวมเป็นร้อยละ 56.80 ซึ่งเป็นร้อยละที่ต่ำที่สุดของการเตรียมความพร้อม รองลงมาคือ การเตรียมแนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ มีคะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ขึ้นไป เป็นร้อยละ 69.30 รองลงไปอีกคือการเตรียมพันธกิจเป้าหมาย มีคะแนนรวมเกินร้อยละ 50 เป็นร้อยละ 71.70 และผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ คะแนนรวมร้อยละ 72.50 ส่วนที่มีคะแนนรวมมากที่สุดคือ การเตรียมแนวทางการสะท้อนกลับ คือมีค่าเฉลี่ยรวมถึงร้อยละ 82.20 ซึ่งทั้งหมดนี้เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการพัฒนาสามารถอธิบายได้ว่า

1) การเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ บุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาลรับทราบข้อความที่ระบุอย่างกว้าง ๆ ถึงเป้าประสงค์ หน้าที่รับผิดชอบ บทบาทหน้าที่ ที่จะ เพื่อจะนำไปสู่การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานในระดับมาก โดยดูจากผลรวมเกินร้อยละ 50 เท่ากับร้อยละ 71.70

2) การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าของแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมกลับมีความพร้อมเพียงร้อยละ 56.80 คือเมื่อเปรียบเทียบจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็อยู่ในระดับต่ำของกลุ่มแสดงให้เห็นว่าบุคลากรเจ้าหน้าที่พยาบาล ยังมีความไม่ชัดเจนของโครงสร้างกายภาพ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ซึ่งส่งผลไปสู่ระบบงานกระบวนการให้บริการ

3) การเตรียมแนวทางจัดทำกระบวนการให้บริการ พบว่ามีคะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ที่ร้อยละ 69.30 แสดงว่าเป็นผลจากปัจจัยนำเข้าของโครงสร้างสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ที่จะทำให้อุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาลเกิดความชัดเจนในการปฏิบัติตามนโยบายและ/หรือวิธีปฏิบัติในการดำเนินการ

4) ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ มีคะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 72.50 ซึ่งอยู่ในระดับสูงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรคาดหวังต่อผลที่จะได้รับสูงเมื่อได้ผ่านกระบวนการพัฒนาสิ่งแวดล้อมตามแผน

5) การเตรียมแนวทางระบบสะท้อนกลับ พบว่ามีคะแนนรวมเกินร้อยละ 50 ถึงร้อยละ 82.20 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาล มีการประเมิน การตรวจวิเคราะห์ ถึงปัญหา การแก้ไขปัญหา ติดตาม พัฒนาเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง

การวิเคราะห์ของการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม จะเห็นว่า การเกิดกลไกไม่ต่อเนื่อง ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่พยาบาลไปให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นกับการเตรียมแนวทางระบบสะท้อนกลับ โดยมองข้ามตัวปัจจัยนำเข้าที่สำคัญ คือ โครงสร้างสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ ซึ่งจากจุดของเหตุที่จะมีการสร้างนโยบายและวิธีปฏิบัติและปฏิบัติตามระบบที่กำหนด ก่อนซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น การที่ไปมองผลของเหตุที่จะเกิดขึ้นโดยเหตุยังไม่เกิด หรือไปแก้ที่ปลายเหตุ การพัฒนาก็จะไม่เกิดขึ้น ฉะนั้นกระบวนการแก้ปัญหา ต้องสร้างความเข้าใจถึงโครงสร้าง และ/หรือปัจจัย นำเข้าเพื่อไปสู่การสร้าง กระบวนการ หรือสร้างระบบงานให้เกิดขึ้น เป็นมาตรฐาน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและนำมาประเมินหรือติดตามคุณภาพ โดยนำสิ่งที่ได้จากการทบทวน พัฒนาคุณภาพไปสร้างพันธกิจใหม่หรือนำไปปรับปรุงหรือสร้างกระบวนการที่ยังไม่ได้มาตรฐานที่ดี ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไปจึงจะเกิดการพัฒนาคคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้

4.3 ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

4.3.1 ปัจจัยด้านบุคคล

1) การทดสอบความรู้ความเข้าใจ

การทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฝ่ายการพยาบาลในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพและด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนครเชียงใหม่ ได้ผลดังตารางแสดงต่อไปนี้

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก เรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ความรู้ความเข้าใจเรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ	ตอบถูก	
	จำนวน (N = 342 คน)	ร้อยละ
1. HA หมายถึง การพัฒนาระบบงานภายในของโรงพยาบาล อย่างเป็นระบบทั้งองค์กร	312	82.70
2. HA เป็นการประเมินและรับรองว่าโรงพยาบาลมีระบบงาน เป็นมาตรฐานโดยองค์กรภายนอกเท่านั้น	200	58.50
3. HA มีไว้เพื่อกระตุ้นการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล อย่างต่อเนื่อง	309	90.30
4. ในขั้นตอน HA โรงพยาบาลต้องกำหนดมาตรฐานการทำงาน สร้างระบบตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	328	95.90
5. ในกระบวนการของ HA โรงพยาบาลต้องประเมินตนเอง ตามกรอบมาตรฐาน	305	89.20
6. ผู้ป่วย ผู้ปฏิบัติงาน และโรงพยาบาล จะได้รับประโยชน์จาก การทำ HA ไปพร้อมกัน	301	88.00
7. HA เทียบเท่าการรับรองคุณภาพระบบอื่น ๆ เช่น ISO 9000	85	24.80
8. การพัฒนาและรับรองคุณภาพสิ้นสุดเมื่อโรงพยาบาลมีมาตรฐานสูงสุด	265	77.50

การทดสอบความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่การพยาบาล มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำกว่า ร้อยละ 60

ใน 2 ประเด็น คือ ประเด็นแรกกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพกับการพัฒนาอื่น ๆ เช่น ISO 9000 นั้นมีความแตกต่างกันในกระบวนการทำงานแต่มีเป้าหมายเดียวกันคือ ทำให้โรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชน จึงเกิดความเข้าใจผิดพลาดได้ ทำให้มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 24.80 ประเด็นที่สองการประเมินกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพว่าโรงพยาบาลมีระบบงานเป็นมาตรฐาน โดยองค์กรภายนอกเท่านั้น ยังมีความสับสนในระบบการประเมินอยู่ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพต้องมีการประเมินมาตรฐานอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางการประเมินนั้นจำเป็นต้องประเมินภายในองค์กรก่อน และจึงให้มีการประเมินจากองค์กรภายนอก แต่เจ้าหน้าที่การพยาบาลอาจไม่เห็นความสำคัญของการประเมินภายในองค์กร ทำให้ในประเด็นนี้มีผู้ตอบถูกร้อยละ 58.50

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบถูก เรื่องแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ความรู้ความเข้าใจเรื่องแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	ตอบถูก	
	จำนวน	ร้อยละ
	(N = 342 คน)	
1. เป้าหมายของแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมคือ การปรับปรุงสถานที่ให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจในบริการ	303	88.60
2. การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมภายนอกอาคารให้เป็นระเบียบ จัดทำป้ายบอกเส้นทางเป็นกลยุทธ์หนึ่งในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	319	93.30
3. การร้องเรียนต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมของลูกค้าแสดงถึงการไม่บรรลุตามแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	240	70.20
4. ผู้บริหารโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องแสวงหาแหล่งสนับสนุนจากชุมชนในการพัฒนาสิ่งแวดล้อม	244	71.40
5. การปลูกจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ เป็นปัญหาส่วนบุคคล ดังนั้น จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดไว้ในแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม	281	82.20

ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความรู้ความเข้าใจด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พบว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในด้านนี้ระดับปานกลางถึงสูง ทั้งนี้เพราะทางโรงพยาบาลได้มีการ

จัดอบรมเจ้าหน้าที่ของทางโรงพยาบาลทั้งหมด ในด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (HA) โดยที่แผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม เป็นหนึ่งในมาตรฐานทั่วไปของการจัดบริการหรือการบริหารหน่วยงาน ฉะนั้นทำให้กลุ่มตัวอย่าง มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม เกินร้อยละ 60 ทุกข้อคำถาม

การทดสอบระดับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่พยาบาล ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในเรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม เจ้าหน้าที่มีระดับความรู้ความเข้าใจ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจเรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ และด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ระดับความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ
สูง	292	85.40
ปานกลาง	47	13.70
ต่ำ	3	0.90
รวม	342	100.00

$\bar{X} = 10.22$ S.D. 1.77 Min = 4 Max = 13

ผลจากการแจกแจงข้อมูลพบว่า เจ้าหน้าที่การพยาบาลส่วนใหญ่ร้อยละ 85.40 มีความรู้ความเข้าใจเรื่องกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 13.70 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำเพียงร้อยละ 0.90 เท่านั้น ทั้งนี้มีคะแนนต่ำสุด 4 คะแนนและคะแนนสูงสุด 13 คะแนน โดยมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความรู้ความเข้าใจเท่ากับ 10.22 ซึ่งคะแนนที่อยู่ในระดับปานกลาง แสดงภาพรวมได้ว่า เจ้าหน้าที่การพยาบาล มีระดับความรู้ความเข้าใจเรื่อง กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

2) โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ

โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลดังนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ

ปัจจัยด้านบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
โอกาสมีส่วนร่วมตัดสินใจ			
1. ท่านมีโอกาสมีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	4.05	0.85	มาก
2. การแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการจัดทำแผนหรือกิจกรรม	3.56	1.03	มาก
3. การกำหนดแผนหรือกิจกรรม โอกาสมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน	3.43	1.13	ปานกลาง
รวม	3.68	0.86	มาก

เมื่อพิจารณาโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจพบว่า ในเรื่องที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก และการแสดงความคิดเห็นในเรื่องของการจัดทำแผนหรือกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย 3.56 ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน แต่การกำหนดแผนหรือกิจกรรม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.43

3) โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน

โอกาสในการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลดังนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับโอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านบุคคล	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
โอกาสมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน			
1. การให้เวลาทำกิจกรรม	3.52	1.07	มาก
2. ให้ร่วมเข้ารับการฝึกอบรมหรือสัมมนา	3.58	1.03	มาก
3. มีโอกาสในการกำหนดวัตถุประสงค์ กลวิธี ตารางดำเนินงาน	3.27	1.13	ปานกลาง
4. มีโอกาสในการกำหนดวิเคราะห์ความต้องการและ คาดหวังของบุคคลหรือหน่วยงานที่ให้บริการ	3.37	1.13	ปานกลาง
5. มีโอกาสกำหนดตัววัดคุณภาพของหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงานและแผนงาน	3.34	1.14	ปานกลาง
6. ร่วมเป็นกรรมการ การทำรายงาน หรือนำเสนอข้อมูล	3.21	1.22	ปานกลาง
รวม	3.38	0.91	ปานกลาง

เมื่อพิจารณาโอกาสการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่มีการมีโอกาสกำหนดวัตถุประสงค์ กลวิธี การดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.27 โอกาสในการวิเคราะห์ความต้องการและคาดหวังของบุคคลหรือหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.37 โอกาสกำหนดตัววัดคุณภาพของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับวิธีการทำงาน และแผนงาน มีค่าเฉลี่ย 3.34 และโอกาสที่มีส่วนร่วมเป็นกรรมการ ทำงาน หรือนำเสนอข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.21 โดยที่ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง ยกเว้นโอกาสการมีส่วนร่วมเข้ารับ

การฝึกอบรมหรือสัมมนามีค่าเฉลี่ย 3.58 และการให้เวลาทำกิจกรรมมีค่าเฉลี่ย 3.52 ซึ่งอยู่ในระดับมาก

จากภาพรวมของโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจและการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าในการกำหนดแผนการกำหนดการปฏิบัติ ตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์ กลวิธี การดำเนินงาน ไปจนถึงการประเมินงาน ทั้งหมดยังไม่เปิดโอกาสให้มีการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ แต่จะเป็นจากกำหนดงานมาจากผู้บริหารที่จะเป็นผู้วางแผนการทำงาน และสั่งการมาให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นภาพจากการสั่งการมาจากเบื้องบนนั่นเอง ประการสำคัญในการให้โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติ นั้น คือ การให้โอกาส ที่จะเข้าร่วมอบรม หรือสัมมนา ของกระบวนการทำงานพัฒนา โดยมีการให้เวลาในสวนนี้ด้วย เพื่อให้เจ้าหน้าที่การพยาบาลมีความรู้ สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะพัฒนาโรงพยาบาล

4.3.2 ปัจจัยด้านองค์กร

ปัจจัยด้านองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพและแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย แรงจูงใจ การประสานงาน และการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรค ใช้การวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ในการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ได้ผลดังนี้

- 1) แรงจูงใจต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม การศึกษาการเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนา และรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พบว่าแรงจูงใจที่ความสัมพันธ์ในกระบวนการพัฒนา และรับรองคุณภาพมาก ได้แก่มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ มีมาตรการควบคุมความปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตและทรัพย์สิน และการได้รับประโยชน์จากการร้องเรียน/คำร้องทุกข์ในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 ค่าเฉลี่ย 3.60 และค่าเฉลี่ย 3.53 ตามลำดับ ส่วนแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.14 เป็นความสัมพันธ์ที่ต่ำที่สุดในกลุ่มแรงจูงใจ คือค่าจ้างและเงินเดือน ความสัมพันธ์ด้านแรงจูงใจ แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่ต้องการพัฒนาตนเอง มีความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน ซึ่งโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ มีบุคลากรมาก จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญ ทักษะสูง เพื่อรองรับการขยายตัวของโรงพยาบาล ในการให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชน ทำให้เกิดเป็นแรงจูงใจ ให้แก่บุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาลได้ และทั้งนี้จากการที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นองค์กรของรัฐ อีกทั้งคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทบวงมหาวิทยาลัย ส่งผล

ให้สวัสดิการ มาตรการดูแลควบคุม ความปลอดภัยในการทำงาน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มีความสำคัญ จึงเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดแรงจูงใจของบุคลากรเจ้าหน้าที่การพยาบาล แต่ในส่วนของค่าจ้างและเงินเดือน กลับพบว่ามีความสัมพันธ์ปานกลางระดับต่ำของกลุ่มแรงจูงใจ เพราะโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ เป็นองค์กรของรัฐดังที่ได้กล่าวในข้างต้น มีมาตรการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ก็จริงอยู่ ทำให้ค่าจ้างและเงินเดือน จึงเป็นอัตราเงินเดือนของข้าราชการ ปกติอีกทั้งสวัสดิการ ด้านที่พัก ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร หรือทุนการศึกษา รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ของข้าราชการทั่วไป ด้วยเหตุนี้แรงจูงใจด้านนี้จึงมีค่าระดับปานกลางในการสร้างแรงจูงใจขององค์กร ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อการเข้าสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
แรงจูงใจ			
1. มีมาตรการควบคุมความปลอดภัยในการทำงาน ชีวิตและทรัพย์สิน	3.60	1.08	มาก
2. ได้รับประโยชน์จากการร้องเรียน/คำร้องทุกข์ในการ ปฏิบัติงาน	3.53	1.12	มาก
3. การได้รับค่าทดแทนในกรณีเกิดการเจ็บป่วยหรือ อุบัติเหตุจากการทำงาน	3.05	1.32	ปานกลาง
4. โอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน	3.32	1.13	ปานกลาง
5. มีโอกาสพัฒนาความรู้และทักษะ	3.73	1.02	มาก
6. ค่าจ้างและเงินเดือน	3.14	1.22	ปานกลาง
7. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน	3.46	1.08	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ปัจจัยด้านองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
8. สวัสดิการ เช่น ที่พัก ค่าเล่าเรียนบุตร ทุนการศึกษา ค่ารักษาพยาบาล ญาติ	3.30	1.21	ปานกลาง
รวม	3.39	0.86	ปานกลาง

2) การประสานงานในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการพัฒนา
และรับรองคุณภาพของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานฝ่ายการพยาบาล

การประสานงานในที่นี้ ผู้ศึกษาเจาะจงเฉพาะการประสานงานภายใน
องค์กรเท่านั้น ซึ่งจะเป็นการประสานงานระหว่างงานการพยาบาลและระหว่างบุคลากร ทั้งนี้ข้อมูล
ที่ได้จากการวิเคราะห์ ในเรื่องความสัมพันธ์ของการประสานงานกับการเตรียมความพร้อมในการ
เข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าใจและร่วมพัฒนาคุณภาพ
ระหว่างหน่วยงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดทำนโยบายและใช้ปฏิบัติให้สอดคล้องกัน
มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการสื่อสาร ประสานงาน รวมทั้งการประสานงานให้ครอบคลุมทั้ง
ภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยที่มีการสร้าง
สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน โดยกำหนดวาระการประชุม
ภายในหน่วยงานในทุก ๆ ประเด็น มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ค่าเฉลี่ย = 3.77, 3.68, 3.64,
3.63, 3.60 และ 3.58 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระดับมาก ทั้งนี้เพราะกระบวนการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพ เป็นสิ่งใหม่ที่จะนำมาสร้างระบบคุณภาพโรงพยาบาล โรงพยาบาลจำเป็นต้อง ปูพื้น
ฐานโดยการเตรียมคน กำหนดทิศทางขององค์กรร่วมกัน เพื่อพัฒนาวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับ
ทิศทางที่กำหนด โดยมีการจัดทำเอกสารคู่มือ เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ทั้งหมดมีความ
จำเป็นที่โรงพยาบาลต้องบริหารการประสานงาน เพื่อลดปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาคุณภาพ
โรงพยาบาล และจากการวิเคราะห์ข้อมูล การจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ การจัดทำจดหมายข่าว
มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.42 และค่าเฉลี่ย 3.12 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า

ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่การพยาบาล ยังไม่เห็นความสำคัญในการที่จะรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เท่าที่ควร รวมไปถึงการจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ ที่จะ เป็น กลไก ส่วนหนึ่งของการประสานงาน เพื่อให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพไปพร้อม ๆ กัน ซึ่งแสดงให้เห็น ในตารางดังนี้

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการประสานงานในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
1. มีการสร้างสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อความร่วมมือและการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน	3.60	0.98	มาก
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมมือกันจัดทำนโยบายและวิธีปฏิบัติให้สอดคล้องกัน	3.68	1.02	มาก
3. กำหนดระเบียบปฏิบัติในการสื่อสาร ประสานงาน	3.64	0.97	มาก
4. กำหนดวาระการประชุมภายในหน่วยงาน	3.58	1.03	มาก
5. การจัดตั้งคณะกรรมการเฉพาะกิจ	3.42	1.09	ปานกลาง
6. การจัดทำจดหมายข่าว	3.12	1.17	ปานกลาง
7. การประสานงานให้ครอบคลุมทั้งภายในหน่วยงานระหว่างหน่วยงาน และระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ	3.63	1.07	มาก
8. เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าใจและร่วมพัฒนาคุณภาพระหว่างหน่วยงาน	3.77	1.03	มาก
รวม	3.55	0.83	มาก

3) การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่การพยาบาล

จากการวิเคราะห์ พบว่าเจ้าหน้าที่การพยาบาล มีความคิดเห็นว่าการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรค เริ่มจากเจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.89 ตามอำนาจหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.04 ตามขอบเขตหน้าที่ ค่าเฉลี่ย 4.10 ไปจนถึงการประเมินสถานการณ์ การค้นหาปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.76 และการแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.75 ซึ่งทุกข้อคำถามมีระดับความสัมพันธ์ ระดับมากทั้งสิ้น ทั้งนี้เป็นเพราะกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพเป็นกระบวนการพัฒนารูปแบบใหม่ที่น่าเข้ามาบริหารจัดการโรงพยาบาล ฉะนั้นเจ้าหน้าที่การพยาบาล ต้องปรับเปลี่ยนการทำงานที่เป็นอยู่เดิมให้เข้าสู่กระบวนการมาตรฐานคุณภาพ ในแต่ละกิจกรรมที่กำหนด เพื่อสอดคล้องการประเมินมาตรฐานคุณภาพ ด้วยเหตุนี้ การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรค จึงมีความสัมพันธ์มากในการจัดการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการคาดการณ์ของเจ้าหน้าที่การพยาบาลถึงปัญหาและอุปสรรค

ปัจจัยด้านองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย ความสัมพันธ์
1. เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา	3.89	0.91	มาก
2. ตามอำนาจหน้าที่	4.04	0.89	มาก
3. ตามขอบเขตหน้าที่	4.10	0.84	มาก
4. การประเมินสถานการณ์	3.68	0.98	มาก
5. การค้นหาปัญหา	3.76	1.00	มาก
6. การแก้ปัญหา	3.75	1.04	มาก
รวม	3.87	0.78	มาก

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้ใช้ปัจจัยด้านบุคคลและองค์กรในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม โดยการทดสอบความสัมพันธ์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Correlation)

4.4.1 ปัจจัยด้านบุคคล มีสมมติฐาน 3 ข้อ ดังนี้

- 1) ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 2) โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 3) โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ตาราง 13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านบุคคล	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					
	พันธกิจ เป้าหมาย	โครงสร้างด้าน สิ่งแวดล้อม	กระบวนการ ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ คาดหวังจะได้รับ	ระบบ สะท้อนกลับ	รวม
ความรู้ความเข้าใจ	-0.052	-0.103	-0.130	-0.153	-0.096	-0.140*
Sig.	(.340)	(.056)	(.016)	(.004)	(.078)	(.009)

จากตารางค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ สามารถตอบสมมติฐานข้อที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ผกผันกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (-0.140) โดยที่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพนั้น ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์ผกผันกับผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ (-0.153) ทั้งนี้ในความสัมพันธ์นั้น แม้มีนัยสำคัญ (0.05) ก็จริงอยู่ แต่ในความสัมพันธ์ เป็น ความสัมพันธ์ที่มีค่าค่อนข้างต่ำมาก

แสดงให้เห็นว่าบุคคลมีความรู้ความเข้าใจในการที่จะได้ซึ่งผลลัพธ์ที่คาดหวัง โดยความรู้ความเข้าใจที่เกิดขึ้น หรือได้รับจะมุ่งสร้างภาพของผลลัพธ์จากกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพเพียงอย่างเดียว

ตาราง 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านบุคคล	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					
	พันธกิจเป้าหมาย	โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม	กระบวนการให้บริการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ	ระบบสะท้อนกลับ	รวม
โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจ	-.052	.003	.008	.114	.054	.034
Sig.	(.340)	(.950)	(.886)	(.035)	(.323)	(.527)

สมมุติฐานข้อที่ 2 โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พบว่าปัจจัยด้านบุคคล โอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมในด้านการเตรียมพันธกิจเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ การเตรียมปัจจัยนำเข้าโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อมไปจนถึงกระบวนการให้บริการและแนวทางระบบสะท้อนกลับ ยกเว้นเพียงด้านเดียวที่มีความสัมพันธ์ กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 คือ ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ (.114) และทั้งนี้ผลรวมของโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เพราะเจ้าหน้าที่ได้รับทราบถึงวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล และพันธกิจของฝ่ายการพยาบาลไปจนถึงพันธกิจของหน่วยงานตนเอง ทำให้มองเห็นแต่ภาพที่จะไปสู่ผลที่จะเกิดขึ้นภายหลังทำการพัฒนาและรับรองคุณภาพ แต่เมื่อมองย้อนกลับมาดูการดำเนินงานเพื่อไปสู่ผลลัพธ์นั้น พบว่าโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ยังไม่ชัดเจนในการที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องการทำแผนหรือกิจกรรม เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตาม

ที่ตั้งไว้ของหน่วยงาน ฝ่ายการพยาบาลและของโรงพยาบาล ซึ่งทั้งนี้และทั้งนั้น ความสัมพันธ์ของโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจกับผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับเป็นค่าสัมพัทธ์ค่อนข้างต่ำ ทำให้แสดงได้ว่าโอกาสการมีส่วนร่วมตัดสินใจของบุคคลมีส่วนน้อยมาก ต่อกระบวนการพัฒนา

ตาราง 15 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างโอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านบุคคล	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					
	พันธกิจ เป้าหมาย	โครงสร้างด้าน สิ่งแวดล้อม	กระบวนการ ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ คาดหวังจะได้รับ	ระบบ สะท้อนกลับ	รวม
โอกาสการมี ส่วนร่วมปฏิบัติงาน	-.050	.020	.028	.091	.006	.005
Sig.	(.355)	(.713)	(.609)	(.092)	(.720)	(.924)

จากตาราง 16 สามารถตอบสมมติฐานข้อที่ 3 ได้ว่า โอกาสการมีส่วนร่วมปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ในทุกด้านการเตรียมความพร้อม ไม่ว่าจะเป็นการเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ การเตรียมโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม การเตรียมกระบวนการให้บริการ ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ และการเตรียมระบบสะท้อนกลับ

4.4.2 ปัจจัยด้านองค์กร มีสมมติฐาน 3 ข้อ

- 1) แรงจูงใจมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 2) การประสานงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม
- 3) การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม

ตาราง 16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ
ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านองค์กร	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					รวม
	พันธกิจ เป้าหมาย	โครงสร้างด้าน สิ่งแวดล้อม	กระบวนการ ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ คาดหวังจะได้รับ	ระบบ สะท้อนกลับ	
แรงจูงใจ	.018	.016	.025	.125	.043	.061
Sig.	(.747)	(.764)	(.646)	(.021)	(.425)	(.260)

การวิเคราะห์ข้อมูลสมมุติฐานพบว่า แรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพในด้านการเตรียมพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม การเตรียมแนวทางกระบวนการให้บริการ และจัดทำแนวทางระบบสะท้อนกลับ แต่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในด้านผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ (.125) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งจากผลที่ได้แสดงให้เห็นถึงว่าองค์กรมีการสร้างแรงจูงใจที่จะผลักดันกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลด้านแผนพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งนี้โดยสร้างการคาดหวังถึงผลที่จะได้ในการดำเนินการ ทำให้มีได้กระตุ้น สร้างแรงจูงใจให้ เจ้าหน้าที่เข้าไปดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้เกิดความสำเร็จได้ และจากตารางของข้อมูลสมมุติฐานพบว่าปัจจัยด้านองค์กร แรงจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (.061)

ตาราง 17 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการประสานงานกับกระบวนการพัฒนาและรับรอง
คุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม พร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านองค์กร	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					รวม
	พันธกิจ เป้าหมาย	โครงสร้างด้าน สิ่งแวดล้อม	กระบวนการ ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ คาดหวังจะได้รับ	ระบบ สะท้อนกลับ	
การประสานงาน	.091	.091	.096	.136	.070	.128
Sig.	(.092)	(.038)	(.028)	(.012)	(.195)	(.018)

จากสมมุติฐานปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ การประสานงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อม ในด้านโครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม (.091) การเตรียมกระบวนการให้บริการ (.096) และผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ (.136) ทั้งนี้โดยภาพรวมพบว่า การประสานงานมีความสัมพันธ์กับความพร้อม ในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (.128) แต่มีข้อสังเกตได้ว่าความสัมพันธ์นั้นเป็นความสัมพันธ์ที่มีค่าค่อนข้างต่ำ ทำให้มองได้ว่าโรงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการประสานงานในกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ มีส่วนในการเชื่อมโยงการพัฒนาบางส่วน แต่ไม่ได้เป็นปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการพัฒนา

ตาราง 18 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมพร้อมค่านัยสำคัญ (0.05)

ปัจจัยด้านองค์กร	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ					รวม
	พันธกิจเป้าหมาย	โครงสร้างด้านสิ่งแวดล้อม	กระบวนการให้บริการ	ผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ	ระบบสะท้อนกลับ	
การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรค	.099	.062	.108	.157	.064	.130
Sig.	(.067)	(.250)	(.046)	(.003)	(.241)	(.016)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคกับกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ด้านแผนพัฒนาสิ่งแวดล้อมตอบสนองสมมุติฐานได้ว่า การคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับการเตรียมความพร้อม ในด้านกระบวนการให้บริการ (.108) และผลลัพธ์ที่คาดหวังจะได้รับ (.157) โดยที่ภาพรวมของความสัมพันธ์ระหว่างการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคกับความพร้อมในการเข้าสู่กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (.130) ทั้งนี้ค่าความสัมพันธ์ที่แสดงเป็นค่าที่ค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่าถึงแม้จะมีการคาดการณ์ถึงปัญหาและอุปสรรคต่อกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ แต่เป็นการคาดการณ์อย่างผิวเผิน มิได้มองกลไกของกระบวนการพัฒนาสิ่งแวดล้อม ทั้งกระบวนการอย่างเป็นทางการเป็นระบบในการดำเนินการตามแผนของโรงพยาบาล