

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของพฤติกรรมองค์กรกับการดำเนินงาน  
ด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย กรณีศึกษาโรงพยาบาลเกาะสมุย  
**The Association between Organization Behavior Factors  
and Patient Safety Operations:  
A Case Study of the Koh-Samui Hospital**

พรศิริ ไพทอง\* และ ศศิธร ธนะภพ\*\*,

\*โรงพยาบาลท่าโรงช้าง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

\*\* สำนักวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผู้นิพนธ์ประสานงาน

Pornsiri Paithong,\* and Sasithorn Thanapop\*\*

\*Tha-Rong-Chang Hospital, Surat-Thani Province

\*\* School of Public Health, Walailak University: Corresponding author

Corresponding author email: tsasitho@wu.ac.th

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะบุคคล พฤติกรรมองค์กร และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรในโรงพยาบาล จำนวน 193 คน เครื่องมือวิจัยได้แก่แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างเองและผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทั้งความตรงเชิงเนื้อหาและความเที่ยง เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2560 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ การทดสอบของฟิชเชอร์ และสถิติถดถอยโลจิสติกแบบง่าย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเป็นพยาบาลวิชาชีพ ภาพรวมพฤติกรรมองค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 88.03,  $s.d.$  = 0.801) จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง ( $\bar{X}$  = 19.3,  $s.d.$  = 0.713) การพัฒนาคุณภาพงานบริการ ( $\bar{X}$  = 18.50,  $s.d.$  = 0.745) การดำเนินงานในระดับยอมรับได้ ได้แก่ การเข้าถึงและเข้ารับบริการ ( $\bar{X}$  = 17.59,  $s.d.$  = 0.964) ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ ( $\bar{X}$  = 17.25,  $s.d.$  = 0.773) ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วยได้แก่ ทักษะการรับรู้ และแรงจูงใจโดยมี adjusted-odds ratio เท่ากับ 4.071, 3.871 และ 2.389 ตามลำดับ

โดยสรุปปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย ผู้บริหารควรตระหนักถึงการดำเนินกิจกรรมพัฒนา

องค์กรเชิงพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับเพื่อให้เกิดการคงอยู่อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรปลอดภัย

**คำสำคัญ:** ความสัมพันธ์ พฤติกรรมองค์กร ความปลอดภัยของผู้ป่วย

### Abstract

The objectives of this research were to analyze the association of individual characteristics, organization behaviors, and the patient safety operations through the hospital quality standard among the medical personnel of the Koh-Samui hospital. We conducted the survey among 193 medical personnel. The research instrument was self-administered questionnaire which was tested the content validity and reliability. Data collecting were from November to December 2017. The statistical analyses were descriptive statistic, Pearson's chi-square test, Fisher's Exact test and simple logistic regression.

The results revealed that most of the samples were female with age ranged between 21-30 years old, had a bachelor degree, and worked as a professional nurse. Overall organization behavior were at a high level ( $\bar{X}= 88.03, s.d.= 0.801$ ) with a total of 120 scores. The high level patient safety performance through the hospital quality standard were patient care and high risk service ( $\bar{X}= 19.3, s.d.= 0.713$ ) and service quality improvement ( $\bar{X}= 18.50, s.d. = 0.745$ ), whereas the acceptable level were the accessibility and service utilization ( $\bar{X}= 17.59, s.d. = 0.964$ ) and risk managementsystem, safety and quality ( $\bar{X}= 17.25, s.d. = 0.773$ ). Organization behavior factors which positively associated with the overall patient safety performance were attitudes, perception and motivation which adjusted-odds ratio equal to 4.071, 3.871 and 2.389, respectively.

In summary, the organizational behavior of the Koh-Samui hospital medical personnel was positively associated with patient safety operations. Executives should be concerned with the corporate behavioral development activities of the personnel at all levels in order to maintain consistency. This will affect the development of service quality of the organization and promote the corporate safety culture.

**Keywords:** Association, Organization behavior, Patient safety

*Submitted 4/9/2018 Accepted 21/1/2019 Published 31/3/2019*

## บทนำ

แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เน้นบริการที่เป็นเลิศโดยสนับสนุนให้สถานพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพและผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาล นอกจากนี้นโยบายของรัฐบาลให้มีการยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดยุทธศาสตร์ระบบการให้บริการเป็นเลิศที่ระดับตัวชี้วัดคุณภาพให้โรงพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน (Hospital Accreditation) ถึงร้อยละ 10 กำหนดเป้าหมายให้โรงพยาบาลอย่างน้อย ร้อยละ 60 ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน 2P safety (Patient and Personal Safety) และหน่วยบริการที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล มีจำนวนเพิ่มขึ้น<sup>1</sup> ด้วยมาตรการพัฒนาแนวทางการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาล ให้มีความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป้าหมายและตัวชี้วัดดังกล่าวสร้างความตื่นตัวให้ทุกหน่วยงาน ต้องมีการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในการสร้างความรู้และเจตคติที่ดีของบุคลากรต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างทั่วถึงทุกระดับ ร่วมกันสร้างระบบแรงจูงใจที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง<sup>1</sup> ซึ่งสะท้อนการพัฒนางานที่มุ่งเน้นพฤติกรรมองค์กรอันมีบุคลากรเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

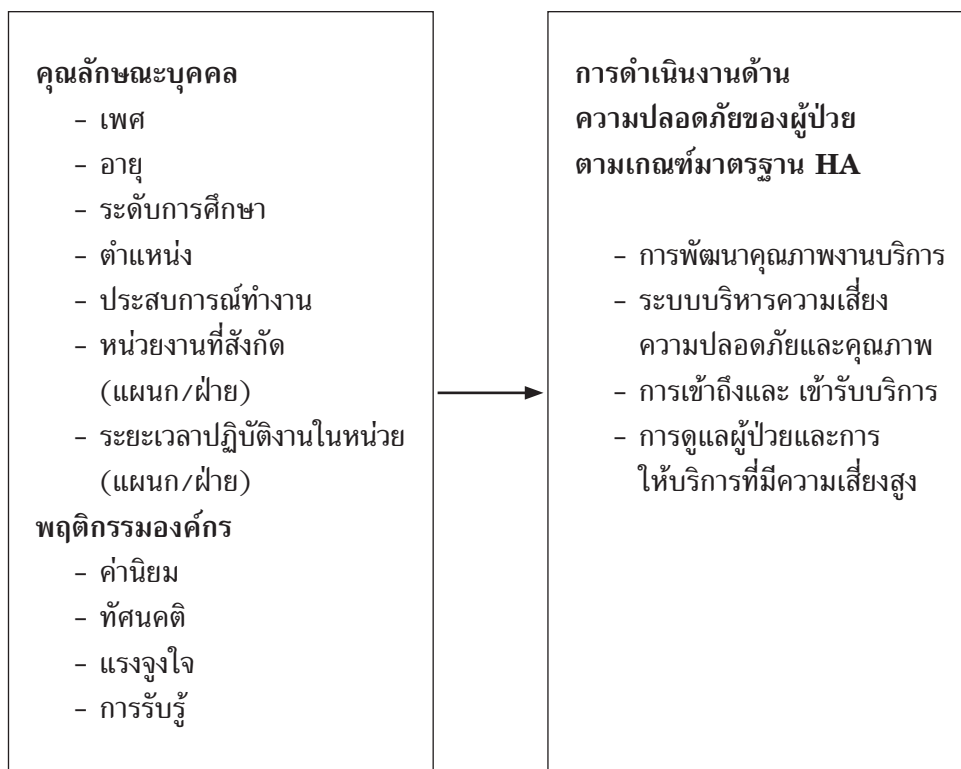
พฤติกรรมองค์กรมีที่มาจากพฤติกรรมและองค์กร ซึ่งพฤติกรรมองค์กรประกอบด้วยค่านิยมทัศนคติ แรงจูงใจ และการรับรู้ของคนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>2</sup> ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของพฤติกรรมองค์กรกับผลการดำเนินงานของหน่วยงานจะสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของงานและสามารถบ่งชี้

แนวทางการพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับบุคลากรอันเป็นกลไกสำคัญต่อความสำเร็จของหน่วยงาน เช่นเดียวกับการปฏิบัติงานการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลอันมีเป้าหมายการดำเนินงานให้ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลตั้งได้กล่าวแล้วข้างต้น และมีเป้าหมายสูงสุด คือวัฒนธรรมความปลอดภัย ดังนั้นการส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ทุกคนในองค์กรต้องมีความตระหนักและปฏิบัติจนกระทั่งการทำงานคุณภาพกลายเป็นงานประจำ อันจะบ่งชี้ถึงการจัดการบริการอย่างมีคุณภาพของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องโดยรวมทั่วทั้งองค์กร<sup>3</sup> โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีศักยภาพเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับทุติยภูมิ M1 ขนาด 166 เตียง ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานผ่าน HA ชั้นที่ 3 มีปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญขององค์กร คือการทำงานเป็นทีม มีความร่วมมือกันระหว่างเครือข่ายเพื่อส่งเสริมความพร้อมด้านบุคลากรทางการแพทย์ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายใต้นโยบายความปลอดภัย รวมทั้งมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้บุคลากรมีผลงานที่ดีโดยประกาศเข็มมุ่งเพื่อกระตุ้นการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพในโรงพยาบาลที่เน้นความปลอดภัยทุกระบบซึ่งประกอบด้วยผู้ป่วยปลอดภัย ผู้ให้บริการปลอดภัยและประชาชนปลอดภัย อย่างไรก็ตามจากผลการดำเนินงานในรอบปี 2559 พบว่า ผลการดำเนินงานตามเป้าหมายมาตรฐานผู้ป่วยปลอดภัยของโรงพยาบาลยังไม่สามารถบรรลุตามเกณฑ์ที่กำหนดในหลายตัวชี้วัด<sup>4</sup> อาจมีสาเหตุมาจากการโอนย้ายของบุคลากรที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งเนื่องจากโรงพยาบาลตั้งอยู่ในพื้นที่เกาะ โดยพบว่าในปีพ.ศ. 2559 มีการจ้างงานร้อยละ 19.13 และการลาออกร้อยละ 9.26 ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติตามแนวทางการให้บริการของโรงพยาบาล ทั้งนี้ปัจจัยด้านการดำเนินงานเป็นทีมและปัจจัยด้าน

บุคลากรมีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยทัศนคติ และความรู้ความเข้าใจในงาน<sup>5</sup> ด้วยเหตุผลเหล่านี้อาจส่งผลให้การดำเนินงานระหว่างบุคลากรในทีมการให้บริการขาดความเชื่อมโยงและต่อเนื่องได้

จากบริบทการดำเนินงานของโรงพยาบาลเกาะสมุย ปัญหาด้านการคงอยู่ของบุคลากรและเป้าหมายการพัฒนาทางด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมองค์กรอันประกอบด้วยคุณลักษณะบุคคล ประสบการณ์การทำงาน ค่านิยม ทัศนคติ แรงจูงใจและการรับรู้ต่อการ

ดำเนินงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องได้รับการศึกษาเพื่อนำมาพัฒนาความปลอดภัยของผู้ป่วยและมาตรฐานโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กร กับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย เพื่อให้ผลการศึกษาเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพอย่างต่อเนื่องได้ต่อไป



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## วิธีการศึกษา

รูปแบบการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เก็บข้อมูล

โดยการสำรวจแบบภาคตัดขวาง ประชากรได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการผู้ป่วยและรับผิดชอบงานคุณภาพสถานพยาบาล รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน

จำนวน 201 คน กำหนดเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นบุคลากรที่มีอายุการทำงานในโรงพยาบาล เกษะสมุขไม่น้อยกว่า 1 ปี ได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา 193 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2560

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถาม แบบมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ระยะเวลาปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมองค์กรประกอบด้วย ด้านทัศนคติ การรับรู้ ค่านิยมและแรงจูงใจ ด้านละ 6 ข้อ รวมจำนวน 24 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก 19 ข้อ เชิงลบ 5 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของ ลีเคิร์ท<sup>๖</sup> 5 ระดับ มีเกณฑ์ดังนี้

คะแนนคำถามเชิงบวก ได้แก่ เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 คะแนน เห็นด้วยน้อย 2 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยมาก 4 คะแนน และเห็นด้วยมากที่สุด 5 คะแนน

คะแนนคำถามเชิงลบ ได้แก่ เห็นด้วยน้อยที่สุด 5 คะแนน เห็นด้วยน้อย 4 คะแนน เห็นด้วยปานกลาง 3 คะแนน เห็นด้วยมาก 2 คะแนน และเห็นด้วยมากที่สุด 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในระดับหน่วยงานและระดับโรงพยาบาล ได้แก่ 1. การพัฒนาคุณภาพงานบริการ 2. ระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ 3. การเข้าถึงและเข้ารับบริการ และ 4. การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง ด้านละ 5 ข้อ รวมจำนวน 20 ข้อ เป็นคำถามเชิงบวก 11 ข้อ คำถามเชิงลบ 9 ข้อ ลักษณะข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามวิธีของลีเคิร์ท<sup>๖</sup> มีเกณฑ์การให้คะแนนเช่นเดียวกับข้างต้น

เกณฑ์การแปลผลคะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 ใช้วิธีการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น 3 ระดับ<sup>๗</sup>แบบสอบถามส่วนที่ 2 แปลผล 3 ระดับ ได้แก่ น้อย ปานกลาง และมาก แบบสอบถามส่วนที่ 3 แปลผล 3 ระดับ ได้แก่ น้อย ยอมรับได้ และดีมาก ทั้งคะแนนรายด้านและคะแนนรวม

**การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ** จากการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เครื่องมือมีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-objective Congruence Index: IOC) ของแบบสอบถามส่วนที่ 1, 2 และ 3 เท่ากับ 1, 0.95 และ 1 ตามลำดับ ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา ครอนบาคซ์ ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.823 และ 0.776 ตามลำดับ

**การเก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการด้วยผู้วิจัยตามหลักความเคารพในบุคคล หลักคุณประโยชน์ และไม่ก่ออันตราย หลักยุติธรรม ได้รับหนังสือการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เลขที่ WU-EC-AH-0-111-60 ลงวันที่ 6 พฤศจิกายน 2560 เก็บข้อมูลในช่วงเวลา เดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2560 มีอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามร้อยละ 100

**การวิเคราะห์ข้อมูล** โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ (Chi-square test) หรือการทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher 's exact Test) และสถิติถดถอยลอจิสติกแบบง่าย (Simple Logistic Regression) โดยกำหนดให้นำตัวแปรที่มีค่า p-value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.2 ทุกตัวแปรจากผลการวิเคราะห์ Bivariate analysis มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ด้วยสถิติถดถอยลอจิสติกแบบง่าย เพื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงพหุในขั้นตอนสุดท้าย กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

## ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 90.15 มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 49.74 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 90.70

เป็นพยาบาลวิชาชีพ ร้อยละ 65.80 มีตำแหน่งเป็นผู้ปฏิบัติงาน ร้อยละ 86.01 มีประสบการณ์ทำงานในช่วงระยะเวลา 1 - 5 ปี ร้อยละ 49.22 และมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1 - 5 ปี ร้อยละ 55.96 สังกัดในแผนกผู้ป่วยใน ร้อยละ 45.60 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 193)

คุณลักษณะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	19	9.85
หญิง	174	90.15
2. อายุ		
21 - 30 ปี	96	49.74
31 - 40 ปี	41	21.24
41 - 50 ปี	35	18.14
51 - 60 ปี	21	10.88
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
อนุปริญญา	3	1.60
ปริญญาตรี	175	90.70
ปริญญาโท	15	7.80
4. อาชีพ / ตำแหน่ง		
แพทย์	8	4.15
ทันตแพทย์	14	7.25
เภสัชกร	127	65.80
พยาบาลวิชาชีพ	8	4.15
นักวิชาการสาธารณสุข	22	11.40
อื่นๆ		
5. ลักษณะการปฏิบัติงาน		
ผู้บริหาร	27	13.99
ผู้ปฏิบัติ	166	86.01
6. ระยะเวลาในการทำงานโรงพยาบาลเกาะสมุย (ปี)		
1 - 5	95	49.22
6 - 15	47	24.35
16 - 25	28	14.51
มากกว่า 25	23	11.92

ตารางที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 193)

คุณลักษณะบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ระยะเวลาปฏิบัติงานในฝ่าย/แผนกปัจจุบัน (ปี)		
1 - 5	108	55.96
6 - 15	51	26.42
16 - 25	24	12.44
มากกว่า 25	10	5.18
8. หน่วยงานที่สังกัด/แผนก		
แผนกผู้ป่วยใน	88	45.60
แผนกผู้ป่วยนอก	36	18.65
หน่วยงาน / แผนกอื่น ๆ	69	35.75
รวม	193	100

### 2. พฤติกรรมองค์กรและการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมองค์กรต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 88.03,  $s.d.$  = 0.801) จากคะแนนเต็ม 120 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่านิยมและทัศนคติอยู่ในระดับมากโดยที่ค่านิยมมีคะแนนมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 23.70,  $s.d.$  = 0.781) จากคะแนนเต็ม 30 คะแนน รองลงมาได้แก่ ทัศนคติ ( $\bar{X}$  = 23.16,  $s.d.$  = 0.66) สำหรับด้านการรับรู้และแรงจูงใจพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}$  = 21.23,  $s.d.$  = 0.703 และ  $\bar{X}$  = 19.94,  $s.d.$  = 0.879 ตามลำดับ)

### 3. การดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 2 ด้าน อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง มีคะแนนมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 19.3,  $s.d.$  = 0.713) รองลงมาได้แก่ การพัฒนาคุณภาพงานบริการ ( $\bar{X}$  = 18.50,  $s.d.$  = 0.745 ) และจำนวน 2 ด้าน

อยู่ในระดับยอมรับได้ ได้แก่ การเข้าถึงและเข้ารับบริการ ( $\bar{X}$  = 17.59,  $s.d.$  = 0.964 ) และระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ ( $\bar{X}$  = 17.25,  $s.d.$  = 0.773 ) ตามลำดับ (ไม่ได้แสดงตาราง)

### 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพฤติกรรมองค์กรกับการดำเนินงานความปลอดภัยของผู้ป่วยตามมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ที่ละเอียดพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานความปลอดภัยของผู้ป่วยตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลในทุกปัจจัย

ทัศนคติ แรงจูงใจ และการรับรู้ มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยด้านการพัฒนาคุณภาพงานบริการและด้านระบบบริหารความเสี่ยง ความปลอดภัยและคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่ค่านิยม ทัศนคติ และการรับรู้มีความสัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง และทุกปัจจัยของพฤติกรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงและเข้ารับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p$ -value < 0.05) (ตารางที่ 2)



เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยตัวแปรเชิงพหุ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติถดถอยโลจิสติกแบบง่าย ปรับด้วยปัจจัยเพศและอายุเพื่อพิจารณาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในขั้นตอนสุดท้ายพบว่า

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ได้แก่ ทักษะคิด แรงจูงใจและการรับรู้ โดยที่บุคลากรที่มีทักษะคิด แรงจูงใจและการรับรู้ระดับมากจะมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการได้เป็น 3.64 เท่า 2.31 เท่า และ 2.47 เท่า ของบุคลากรที่มีพฤติกรรมมององค์กรดังกล่าวในระดับปานกลาง ( $p$ -value < 0.05) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อระบบบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยและคุณภาพ ได้แก่ ทักษะคิดและแรงจูงใจ โดยที่บุคลากรที่มีทักษะคิดและแรงจูงใจในระดับมากจะมีการปฏิบัติงานระบบบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยและคุณภาพได้เป็น 3.44 เท่า และ 2.41 เท่า ของบุคลากรที่มีพฤติกรรมมององค์กรดังกล่าวในระดับปานกลาง ( $p$ -value < 0.05) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงและเข้ารับบริการ ได้แก่ ค่านิยม และแรงจูงใจ โดยบุคลากรที่มี

ค่านิยมและแรงจูงใจระดับมากจะมีการปฏิบัติงานในด้านการเข้าถึงและเข้ารับบริการเป็น 5.30 เท่า และ 3.45 เท่า ของบุคลากรที่มีพฤติกรรมมององค์กรดังกล่าวในระดับปานกลาง ( $p$ -value < 0.05) ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีผลต่อการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง ได้แก่ ค่านิยม ทักษะคิด แรงจูงใจและการรับรู้ โดยที่บุคลากรที่มีค่านิยม ทักษะคิด แรงจูงใจและการรับรู้ในระดับมากจะมีการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงได้เป็น 4.53 เท่า 2.53 เท่า 2.56 เท่า และ 2.82 เท่า ของบุคลากรที่มีพฤติกรรมมององค์กรดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ( $p$ -value < 0.05) ตามลำดับ

ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยของผู้ป่วยโดยรวมได้แก่ ทักษะคิด แรงจูงใจและการรับรู้ โดยที่บุคลากรที่มีทักษะคิด การรับรู้และแรงจูงใจในระดับมากจะการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยได้เป็น 4.07 เท่า 3.87 เท่า และ 2.39 เท่า ของบุคลากรที่มีพฤติกรรมมององค์กรดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง ( $p$ -value < 0.05) ตามลำดับ (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์สองตัวแปรของปัจจัยพฤติกรรมมององค์กรกับการดำเนินงานความปลอดภัยของผู้ป่วยตามมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย (n=193)

การดำเนินงานความปลอดภัยของผู้ป่วยตามมาตรฐานตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล								
ปัจจัยพฤติกรรมมององค์กร	การพัฒนาคุณภาพงานบริการ		ระบบบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยและคุณภาพ		การเข้าถึงและเข้ารับบริการ		การดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง	
	$\chi^2$	p - value	$\chi^2$	p - value	$\chi^2$	p - value	$\chi^2$	p - value
	1. ค่านิยม	2.354	0.125	0.782	0.377	8.728	0.003	13.985
2. ทักษะคิด	23.458	0.000	11.514	0.001	8.127	0.004	19.991	0.000
3. แรงจูงใจ	12.579	0.000	9.689	0.002	14.590	0.000	10.430	0.001
4. การรับรู้	26.756	0.000	28.03	0.000	8.983	0.003	19.973	0.000



ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์เชิงพหุของปัจจัยพฤติกรรมมองครกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย โรงพยาบาลเกาะสมุย (n = 193)

ปัจจัย	ค่าสถิติ				
	Adj. Odds Ratio*	S.E.	p-value	95% Confidence Interval	
<b>ด้านการพัฒนาคุณภาพงานบริการ</b>					
ทัศนคติ	3.64	1.533	0.002	1.591	8.308
แรงจูงใจ	2.31	0.879	0.027	1.099	4.871
การรับรู้	2.47	0.802	0.005	1.305	4.666
<b>ด้านระบบบริหารความเสี่ยงความปลอดภัยและคุณภาพ</b>					
ทัศนคติ	3.44	1.655	0.010	1.337	8.83
แรงจูงใจ	2.41	0.815	0.009	1.246	4.679
<b>ด้านการเข้าถึงและเข้ารับบริการ</b>					
ค่านิยม	5.3	3.169	0.005	1.639	17.109
แรงจูงใจ	3.45	1.264	0.001	1.686	7.076
<b>ด้านการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง</b>					
ค่านิยม	4.53	2.207	0.002	1.742	11.77
ทัศนคติ	2.53	1.017	0.021	1.147	5.56
แรงจูงใจ	2.56	1.132	0.034	1.073	6.088
การรับรู้	2.82	1.024	0.004	1.389	5.749
<b>การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยโดยรวม</b>					
ทัศนคติ	4.07	1.719	0.001	1.78	9.313
แรงจูงใจ	2.39	0.996	0.037	1.055	5.411
การรับรู้	3.87	1.351	0.000	1.953	7.673

\* หมายเหตุ Odds ratio ปรับด้วยเพศและอายุ

## อภิปรายผล

1. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะบุคคล พฤติกรรมมองคร และการดำเนินงานด้านความปลอดภัยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพฤติกรรมมองครเชิงพหุด้วยสมการโลจิสติกพบว่า ปัจจัยด้านคุณลักษณะบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยในภาพรวม อาจเนื่องจากการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้านความ

ปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นมาตรฐานการดำเนินงานที่บุคลากรทุกประเภทต้องถือปฏิบัติโดยมีแนวปฏิบัติของโรงพยาบาลในรูปแบบเดียวกัน โดยที่ปัจจัยด้านพฤติกรรมมองครมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการดำเนินงานในทุกด้าน ในด้านการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงพบว่ามี ความสัมพันธ์กับปัจจัยพฤติกรรมมองครในทุกองค์ประกอบ ซึ่งทัศนคตินี้มีน้ำหนักของความสัมพันธ์มากที่สุด นอกจากนี้ทัศนคติ แรงจูงใจและการ

รับรู้มีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานโดยภาพรวม โดยที่ทัศนคติมีความสัมพันธ์สูงสุดเช่นกัน อย่างไรก็ตามค่านิยมไม่มีผลต่อการดำเนินงานในภาพรวม ผลการศึกษาจึงสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรที่ดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยของโรงพยาบาล เกาะสมุญนั้นมีมาตรฐานการดำเนินงานและค่านิยมไม่แตกต่างกันและได้รับการสร้างเสริมทัศนคติต่อการดำเนินงานคุณภาพบริการเป็นอย่างดี ทำให้ส่งผลต่อการดำเนินงานมากที่สุด โดยที่ทัศนคติเป็นความรู้สึก ความโน้มเอียงในทางบวกหรือทางลบที่บุคคลจะตอบสนองต่อเหตุการณ์ และมีผลต่อความคิด ซึ่งอยู่ภายในจิตใจพร้อมทั้งสามารถทำให้เกิดปฏิกิริยาและพฤติกรรมออกมาภายนอก<sup>2</sup> ดังนั้นการที่บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีทัศนคติที่ดีก็จะมีแนวโน้มต่อการปฏิบัติที่ดีด้วย เช่นเดียวกับการศึกษาของสุนทร บุญบำรุง<sup>6</sup> พบว่าทัศนคติต่อความปลอดภัยในการทำงานเป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการได้ โดยที่ทัศนคติระดับมากเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานภายในองค์กรทำให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง<sup>9</sup> ดังนั้นการปรับทัศนคติและแนวคิดพฤติกรรมของคนในองค์กรด้วยกิจกรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในด้านความปลอดภัยผู้ป่วยจนสามารถแสดงออกโดยการปฏิบัติต่อผู้ป่วยจะส่งผลให้เกิดการจัดบริการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กรได้

## 2. ปัจจัยพฤติกรรมองค์กรและการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

จากผลการศึกษาปัจจัยพฤติกรรมองค์กรรายด้าน พบว่าทัศนคติและค่านิยมต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลเกาะสมุญได้รับการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล และมีการพัฒนาระบบ

มาอย่างต่อเนื่อง โดยที่ค่านิยมมีคะแนนมากที่สุด อาจเนื่องจากการที่โรงพยาบาลมีค่านิยมองค์กร เน้นความปลอดภัยระดับสากลและส่งเสริมการทำงานเป็นทีมซึ่งได้ประกาศใช้มาอย่างต่อเนื่อง โดยโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว มักมีการพัฒนาให้บุคลากรทำงานเป็นทีม<sup>10</sup> เนื่องจากการทำงานเป็นทีมจะทำให้บุคลากรทำงานร่วมกันในลักษณะสหวิชาชีพ เกิดการทบทวนกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอทำให้เกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรได้<sup>11</sup> นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมสามารถพยากรณ์วัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วยได้ และมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล<sup>12</sup> ดังนั้นค่านิยมที่สะท้อนถึงการทำงานเป็นทีมในระดับสูงย่อมส่งผลเชิงบวกต่อการดำเนินงานตามมาตรฐานโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน อย่างไรก็ตามการรับรู้และแรงจูงใจพบว่าอยู่ในระดับปานกลางอาจเนื่องจากนโยบายในการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยส่วนใหญ่ยังถ่ายทอดไปยังระดับผู้บริหารและคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล แต่ขาดประสานงานไปยังระดับปฏิบัติ ผลการศึกษาเชิงคุณภาพในการศึกษานี้ยังสนับสนุนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติมีบทบาทในการดำเนินงานตามเกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้แล้ว แต่ขั้นตอนของการรับนโยบาย การวางแผนและติดตามประเมินผลเกี่ยวกับความปลอดภัยยังไม่ครอบคลุมในทุกระดับชั้นและบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของการจัดบริการ อย่างเป็นระบบซึ่งอาจจะมีผลต่อการรับรู้และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้<sup>10</sup>

การดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล เกาะสมุญโดยรวมอยู่ในระดับยอมรับได้ สอดคล้องกับการศึกษาของอนงค์ ถาวร และคณะ<sup>11</sup> และนภาพร ถิ่นขาม<sup>13</sup> ซึ่งพบว่าระดับวัฒนธรรมความปลอดภัย

ของบุคลากรในโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับยอมรับได้ โดยที่แรงจูงใจและการรับรู้ของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลางอาจจะส่งผลทำให้การดำเนินงานด้านความปลอดภัยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับยอมรับได้ ซึ่งเกิดปัจจัยพฤติกรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง<sup>๑</sup> อย่างไรก็ตามการที่การดำเนินงานด้านการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูงอยู่ในระดับดีมากนั้น อาจเป็นผลมาจากการที่ทัศนคติและค่านิยมด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นเรื่องสำคัญสำหรับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลเกาะสมุยซึ่งมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล สอดคล้องกับผลการประเมินในส่วน of พฤติกรรมองค์กรดังกล่าวข้างต้น

## สรุปผลการศึกษา

โดยสรุปผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านพฤติกรรมองค์กรกับการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลครั้งนี้ พบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการดำเนินงานมากที่สุด โดยที่พฤติกรรมองค์กรทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานด้านการดูแลผู้ป่วยและการให้บริการที่มีความเสี่ยงสูง ดังนั้นในการจัดบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทางด้านจิตวิทยาองค์กรและพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกระดับ

## ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์โรงพยาบาลควรประเมินพฤติกรรมองค์กรของบุคลากรต่อการดำเนินงานด้านความปลอดภัยของผู้ป่วยตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพในภาพรวมเพื่อพัฒนางาน

บริหารทรัพยากรบุคคลให้เอื้อต่อการดำเนินงานคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรปลอดภัย โดยที่ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมองค์กรรายปัจจัยเป็นข้อมูลพื้นฐานให้สามารถพัฒนาส่วนดีหรือส่วนขาดที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานได้ซึ่งผู้บริหารควรส่งเสริมนโยบาย ออกแบบการทำงานและแผนดำเนินงานอย่างมีส่วนร่วมของสมาชิกหน่วยงาน เพื่อสร้างเสริมทัศนคติระหว่างบุคลากรระดับหัวหน้า และผู้ปฏิบัติให้เกิดการพัฒนาทั่วทั้งองค์กร

สำหรับการศึกษาคั้งต่อไปควรศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของพฤติกรรมองค์กรและการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการจำแนกตามระดับโรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพด้านบริการที่ปลอดภัยอันเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างต่อเนื่องในเครือข่ายบริการสุขภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

ผลงานวิจัยนี้ได้รับความร่วมมือในการศึกษาเป็นอย่างดีจากบุคลากรโรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานีทุกท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

## เอกสารอ้างอิง

1. แผนยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; 2560 [สืบค้น เมื่อ 18 เมษายน 2560] แหล่งข้อมูล: [http://203.157.7.98/et/fileupload\\_doc/2017-10-25-4-17-2531406.pdf](http://203.157.7.98/et/fileupload_doc/2017-10-25-4-17-2531406.pdf)
2. นิติพล ภูตะโชติ. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2559.
3. สายสมร เฉลยกิตติ, พรนภา คำพราว และ สมพิศ

- พรหมเดช. ความปลอดภัยของผู้ป่วยกับคุณภาพ  
บริการพยาบาล. วารสารพยาบาลทหารบก 2557;  
15(2): 66-70.
4. โรงพยาบาลเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.  
รายงานการให้บริการปีพ.ศ. 2560. สุราษฎร์ธานี:  
กลุ่มงานสารสนเทศ; 2560.
  5. ธีรภักดิ์ ธรรมกวินวงศ์ และ ศิวิลักษณ์ วรรณรัตน์  
วิจิตร. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาคุณภาพ  
อย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลชุมชนเขตสุขภาพ  
ที่ 3. วารสารพุทธชินราชเวชสาร 2559; 33(2):  
178-198.
  6. บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ:  
สุวีริยาสาส์น; 2554.
  7. Best JW. Research in education. New  
Delhi India: Prentice Hall of India; 2006.
  8. สุนทร บุญบำรุง. พฤติกรรมความปลอดภัยใน  
การทำงานของพยาบาลในโรงพยาบาลมหาราช  
นครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา. วารสาร  
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา  
2557; 20(2): 82-92.
  9. อารีย์ แก้วทวี และ จรรยา วงศ์กิตติถาวร.  
วัฒนธรรมความปลอดภัยของบุคลากรห้อง  
ผ่าตัดโรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสาร  
สงขลานครินทร์เวชสาร 2553; 28(3): 117-125.
  10. พร บุญมี และ เฉลิมพรรณ เหมลอย. วัฒนธรรม  
ความปลอดภัยผู้ป่วยและการพัฒนาวัฒนธรรม  
ความปลอดภัยผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล  
วิชาชีพ. วารสารการพยาบาลและการศึกษา  
2554; 4(3): 48-62.
  11. อนงค์ ถาวร, พร บุญมี และ เกษร เกตุชู.  
วัฒนธรรมความปลอดภัยผู้ป่วยและการพัฒนา  
วัฒนธรรมความปลอดภัยผู้ป่วยตามการรับรู้  
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพะเยา จังหวัด  
พะเยา. วารสารวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ  
2557; 8(2): 6-16.
  12. สาธกา ธาตรีนนท์. ปัจจัยที่มีผลต่อ  
วัฒนธรรมความปลอดภัยของผู้ป่วยในสถาบัน  
จิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา. [วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโท] นนทบุรี: มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช; 2556.
  13. นภาพร ถิ่นขาม, นิตยา เพ็ญศิริรักษา และ อารยา  
ประเสริฐชัย. วัฒนธรรมความปลอดภัย  
ในการดูแลผู้ป่วยของบุคลากรที่ปฏิบัติ  
งานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขต  
กรุงเทพมหานคร. วารสารความปลอดภัยและ  
สุขภาพ 2557; 7(25): 65-75.