

Perception and Participation in the Quality Assurance Program by the Personnel in the Department of Pathology, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University

Nattiya Phugdee

M.Ed.(Educational Administration), Administrative Officer
Department of Pathology, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University
E-mail: pnattiya@medicine.psu.ac.th

Abstract

This research aimed 1) to study the perception and participation in the quality assurance program by the personnel in the Department of Pathology, 2) to compare the perception of these personnel, 3) to investigate the relationship between the personnel's sex, age, educational attainment, work experience, personnel category and their participation in the quality assurance activities, and 4) to identify problems and obstacles pertaining to the quality assurance program. The samples were 143 personnel in the Department of Pathology, Faculty of Medicine, Prince of Songkla University. A questionnaire was used in collecting the data.

It was found that the personnel's perception of the quality assurance program was at a high level. Their participation in the quality assurance activities was at a moderate level and related significantly to their category. Personnel of different categories perceived of the quality assurance program differently. Problems and obstacles pertaining to the quality assurance program included overloading of routine work, tension and inability to participate fully and continually in the quality assurance activities due to time constraint.

Keywords: Department of Pathology personnel, perception, quality assurance program

ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรภาควิชาพยาบาลวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ณัฐธิดา ภัคดี

กศ.ม.(การบริหารการศึกษา), เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

ภาควิชาพยาบาลวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรภาควิชาพยาบาลวิทยา 2) เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร 3) ศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์และสายงาน และ 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและประกันคุณภาพงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดภาควิชาพยาบาลวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 143 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรภาควิชาพยาบาลวิทยา ในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานอยู่ในระดับสูง การมีส่วนร่วมในกิจกรรมอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรต่างสายงานกันมีความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สายงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและประกันคุณภาพงาน ได้แก่ การมีงานประจำมาก ความเครียด และการไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจ, บุคลากรภาควิชาพยาบาลวิทยา, ระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงาน

บทนำ

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและโลกาภิวัตน์ทำให้ธุรกิจมีการแข่งขันมากขึ้นทั้งภายในและระหว่างประเทศ คุณภาพของสินค้าและบริการเป็นประเด็นสำคัญที่ทุกองค์กรนำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันองค์กรที่มีคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากกว่าย่อมมีโอกาสสูงในการเป็นที่ยอมรับและเป็นผู้นำทางการตลาด (চারিয়া เสาวรัฐ,

2542,1) การรับรองมาตรฐานคุณภาพถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือกีดกันทางการค้าระหว่างกลุ่มประเทศพัฒนาและกำลังพัฒนา สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐานจะไม่ใช่ที่ยอมรับของตลาดทำให้จำเป็นต้องพัฒนาให้ได้รับการรับรองมาตรฐานเพื่อการแข่งขันในระดับนานาชาติ ระบบการพัฒนาและประกันคุณภาพงานเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้งานมีคุณภาพ ปลอดภัย คุ่มค่า เหมาะสมและมี

ประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ปัจจุบันระบบการพัฒนา และประกันคุณภาพงานใช้กันอย่างแพร่หลาย อาทิ ด้าน การบริการ การผลิต การรักษาพยาบาล และการศึกษา (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538, 9)

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้นำระบบการ ประกันคุณภาพมาใช้กับทุกหน่วยงานทำให้เกิดการประกัน คุณภาพงานโดยรวม สอดคล้องตามพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้ใช้หลักการ ประกันคุณภาพในการดำเนินงาน และสถาบันการศึกษา ต้องมีระบบประกันคุณภาพภายในและภายนอก ซึ่งกลไก การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบ การบริหารจัดการเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของ ตลาดแรงงานและการแข่งขันที่อาศัยหลักการคุณภาพ ดั้งนั้น การมุ่งเน้นคุณภาพที่เหนือกว่าของแต่ละสถาบัน จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งของการแข่งขันในสถานศึกษา (มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2544, 1-3)

แนวคิดการพัฒนาและประกันคุณภาพงานของ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เริ่มจาก การสัมมนาคณะกรรมการประจำคณะฯ เมื่อวันที่ 4-6 พฤษภาคม 2536 ต่อมาคณะแพทยศาสตร์ได้แต่งตั้ง คณะกรรมการพัฒนาและประกันคุณภาพงานเพื่อทำหน้าที่ จัดระบบติดตาม ดูแล ประเมินผล แจ้างแก้ไข ปรับปรุง มาตรฐาน กำหนดข้อตกลงวิธีการทำงานของภาควิชา บันที่กข้อมูลให้ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถตรวจสอบ จัด ประชุมปรึกษาหารือและรายงานเสนออนุกรรมการกลาง พัฒนาและประกันคุณภาพเป็นระยะๆ ตามแผนพัฒนา การศึกษาระดับอุดมศึกษาระดับที่ 9 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์กำหนดแผนงานพัฒนา คุณภาพระหว่างปี 2544-2549 โดยประกาศนโยบาย ให้มีการพัฒนาและประกันคุณภาพงานทุกด้านอย่าง ต่อเนื่องจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

ภารกิจหลักของภาควิชาพยาธิวิทยา คณะ แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ คือ งานสอน นักศึกษาแพทย์ งานวิจัย และงานบริการ การทดสอบ ทางห้องปฏิบัติการให้แก่ผู้ป่วย โครงสร้างการบริหารงาน ของภาควิชาพยาธิวิทยา ซึ่งจัดเป็นภาควิชาฯ ขนาดใหญ่ มีหัวหน้าภาควิชาเป็นผู้บังคับบัญชาและขึ้นตรงกับคณบดี คณะแพทยศาสตร์ ได้แบ่งหน่วยงานย่อยออกเป็น 18 หน่วย มีหัวหน้าหน่วยงานดูแล ตรวจสอบการทำงาน

ของบุคลากรทุกคน จำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 186 คน ประกอบด้วยข้าราชการสาย ก ทำงานสอน วิจัยและ ให้บริการแก่ผู้ป่วย ส่วนข้าราชการสาย ข จะทำหน้าที่ ด้านวิชาชีพ คือ การทดสอบทางห้องปฏิบัติการและวิจัย ได้แก่ นักเทคนิคการแพทย์ นักวิทยาศาสตร์การแพทย์ และสาย ค ปฏิบัติงานให้การสนับสนุนด้านบริหารและ อุดมการณ์พนักงาน/เจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์การแพทย์ และผู้ช่วยพยาบาลเป็นสาย ค แต่ทำหน้าที่ให้บริการ ผู้ป่วย สำหรับลูกจ้างทุกประเภท คือ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง ชั่วคราว ลูกจ้างโครงการ และพนักงานมหาวิทยาลัย เป็นผู้ปฏิบัติงานประเภทฝีมือและกึ่งฝีมือ

เนื่องจกงานการทดสอบทางห้องปฏิบัติการได้ เปลี่ยนแปลงอย่างมากตามยุคสมัย ภาควิชาพยาธิ วิทยาจึงนำเทคนิควิธีตรวจวิเคราะห์แบบใหม่มาใช้ให้ สอดคล้องกับวิทยาการและแนวทางวินิจฉัยของการ- แพทย์สมัยใหม่ สร้างระบบพัฒนาและประกันคุณภาพ การตรวจวิเคราะห์ให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ นำเชื่อถือ รวมทั้งพัฒนาขีดความสามารถให้บริการ ที่เป็นเลิศและก้าวทันเทคโนโลยี ผสมผสานระบบคุณภาพ กับการสอบเทียบทางห้องปฏิบัติการ ซึ่งมีการประเมิน คุณภาพโดยองค์การภายนอกระดับประเทศและนานาชาติ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการของโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยแห่งแรกที่ราชวิทยาลัยพยาธิแพทย์แห่ง ประเทศไทยมอบประกาศนียบัตรให้การรับรองตั้งแต่ปี 2544 จนถึงปัจจุบันว่า ห้องปฏิบัติการภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปฏิบัติ งานตามมาตรฐานทางวิชาการ

นับเป็นเวลา 10 ปีแล้วที่คณะแพทยศาสตร์ นำกิจกรรมคุณภาพมาใช้ กอปรกับผลการสำรวจของ สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2544, 69) พบว่า ระยะเวลาเริ่มแรกบุคลากรมีความหวั่น วิตก หวาดกลัวเกี่ยวกับกระบวนการประเมินคุณภาพงาน ผู้วิจัยซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นเลขานุการคณะกรรมการ พัฒนาและประกันคุณภาพงานมาตั้งแต่ปี 2536 จึง ต้องการศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม ในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของข้าราชการ สาย ข สาย ค และลูกจ้าง สังกัดภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เพื่อ ภาควิชาฯ จะได้ใช้เป็นแนวปฏิบัติในการส่งเสริมและจัด

ทำแผนพัฒนาคุณภาพให้เหมาะสมกับบุคลากรทุกกลุ่ม และสอดคล้องกับนโยบายของคณะแพทยศาสตร์ ซึ่งการพัฒนาบุคลากรด้านคุณภาพ มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะงานการทดสอบแก่ผู้ป่วย จะต้องมีการควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอน นอกจากนี้ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนให้บุคลากรของภาควิชา/หน่วยงานอื่นๆ ตระหนักถึงความสำคัญรวมทั้งให้ความสนใจเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงาน ตลอดจนนำไปใช้พัฒนางานมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรสังกัดภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงาน
3. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากร จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และสายงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรกับเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์และสายงาน
5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานมาใช้

วิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการศึกษาวิจัยบุคลากรของคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ข้าราชการสาย ขสาย ค และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานสังกัดภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2546 จำนวน 162 คน เป็นผู้ที่ทำงานที่ภาควิชาฯ อย่างน้อย 3 เดือน ไม่ได้อยู่ระหว่างลาศึกษาต่อหรือฝึกอบรม และยินดีให้ข้อมูล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไป จำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 2 คำถามวัดระดับความรู้ ความเข้าใจต่อระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร จำนวน 15 ข้อ ให้เลือกเพียงคำตอบเดียวจาก 2 ตัวเลือก (ใช่/ไม่ใช่)

ตอนที่ 3 คำถามแบบประมาณค่า ใช้วัดระดับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 4 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะปัญหา รวมทั้งอุปสรรคในการนำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานมาใช้

3. การตรวจสอบเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ด้านโครงสร้างและความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ทำการหาค่าความเชื่อมั่นกับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด และวิเคราะห์โดยวิธี Alpha Coefficient ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้รับแบบสอบถามคืนมา 143 ชุด จากจำนวนทั้งหมด 162 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.27 ใช้ระยะเวลาเก็บข้อมูล ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม 2547

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความถี่ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรระหว่าง 2 กลุ่มใช้การทดสอบค่าที่ และการทดสอบค่าเอฟใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวกับตัวแปรตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) จะเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe's test ส่วนการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้ค่า Chi-square

6. การแปลผล

6.1 ข้อมูลวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรจำนวน 15 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนคือ ตอบถูกให้ 1 คะแนน ตอบผิดให้ 0 คะแนน นำมาจัดกลุ่มดังนี้

คะแนนต่ำกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60 หมายถึง มีความรู้ ความเข้าใจระดับต่ำ

ตาราง 1 ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	40	28.0
หญิง	103	72.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	19	13.3
31 - 40 ปี	52	36.4
41 ปีขึ้นไป	72	50.3
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	58	40.6
ปริญญาตรี	65	45.4
สูงกว่าปริญญาตรี	20	14.0
4. ระดับตำแหน่ง (ซี)		
ข้าราชการ ระดับ 8	5	3.4
ระดับ 7	2	1.4
ระดับ 6	25	17.5
ระดับ 5	50	35.0
ระดับ 4	15	10.5
ลูกจ้าง - ไม่มีระดับ	46	32.2
5. สายการปฏิบัติงาน		
ข้าราชการสาย ข	37	25.8
ข้าราชการสาย ค	62	43.4
ลูกจ้าง	44	30.8
6. ตำแหน่งหน้าที่		
หัวหน้าหน่วย	11	7.7
รองหัวหน้าหน่วย	5	3.5
หัวหน้างาน	8	5.6
ฝ่ายปฏิบัติการ	119	83.2
7. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	22	15.4
6 - 10 ปี	31	21.7
11 ปีขึ้นไป	90	62.9
8. การนำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพมาใช้ในหน่วยงาน		
ใช้	142	99.3
ไม่ใช้	1	0.7
9. ความเห็นต่อการนำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพมาใช้		
เห็นด้วย	142	99.3
ไม่เห็นด้วย	1	0.7

คะแนนร้อยละ 61 - 80 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง

คะแนนร้อยละ 81 - 100 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับสูง

6.2 ข้อมูลการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร เป็นคำถามแบบประมาณค่ามี 5 ระดับ ตั้งแต่ 1-5 เรียงลำดับจากน้อยที่สุดไปมากที่สุด จำนวน 10 ข้อ เกณฑ์การแปลผล

ของการมีส่วนร่วมได้จัดกลุ่มน้อย ปานกลาง และมาก โดยคำนวณจาก

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

การจัดกลุ่มของค่าที่ได้ 3 ระดับ แบ่งออกเป็น

คะแนน 1.00 - 2.33 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย

คะแนน 2.34 - 3.66 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง

คะแนน 3.67 - 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก

6.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงาน ได้รวบรวมและจัดกลุ่มของปัญหาเป็น 3 ด้าน คือ ด้านภาระงาน ด้านบริหารจัดการ และด้านบุคคล แล้วนำมาเรียงลำดับคะแนนตามความถี่

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72) มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 50.3) เป็นข้าราชการสาย ค ดำรงตำแหน่งระดับ 5 (ร้อยละ 43.4) ทำหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการ (ร้อยละ 83.2) ประสบการณ์การทำงานมีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 62.9) ทุกหน่วยงานได้ใช้ระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงาน และร้อยละ 99.3 เห็นด้วยกับการนำมาใช้ บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานในระดับสูง (ร้อยละ 85.3) แต่มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานในระดับปานกลางร้อยละ 60.8 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงาน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และสายงาน พบว่า บุคลากรที่สายงานต่างกัน มีความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.045$) เมื่อทดสอบหาค่าความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี Scheffe's test แล้ว ไม่พบความแตกต่าง จึงไม่สามารถระบุความแตกต่างรายคู่ได้ นอกจากนี้ พบว่า สายงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($P=0.002$) กล่าวคือ ลูกจ้างมีส่วนร่วมในกิจกรรมอยู่ในระดับน้อยกว่า ข้าราชการสาย ข และ ค ทั้งนี้ ข้าราชการสาย ข มีส่วนร่วมในกิจกรรม

ที่ระดับปานกลางและระดับมาก เป็นจำนวนมากกว่าสายงานอื่น

ปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานมาใช้ตามความเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ภาระงานประจำมาก บุคลากรมีความเครียดการไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง

อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า ภาควิชาพยาบาลวิทยาได้นำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานมาใช้ในทุกหน่วยงาน และบุคลากรร้อยละ 99.3 เห็นด้วยกับการใช้ระบบดังกล่าว เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่จำนวนร้อยละ 83.2 ปฏิบัติงานในห้องปฏิบัติการ ซึ่งเป็นการทำงานที่เน้นวิธีการควบคุมคุณภาพทุกขั้นตอนเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และจะต้องผ่านเกณฑ์การประเมินจากองค์กรภายนอกในระดับประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นระบบการพัฒนาและประกันคุณภาพงานจึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายข้างต้น (สมาคมเทคนิคการแพทย์, 2547)

ด้านความรู้ ความเข้าใจ

ในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงาน บุคลากรร้อยละ 85.3 มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง อาจเป็นเพราะคณะแพทยศาสตร์ ให้การสนับสนุนและส่งเสริมความรู้ด้านนี้อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานานและสม่ำเสมอ โดยเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้บุคลากรได้รับความรู้ ได้แก่ จัดอบรม บรรยายพิเศษ เผยแพร่บทความ QA ลงตีพิมพ์ใน "ข่าวคณะแพทย์" ซึ่งเป็นวารสารรายเดือนแจกให้แก่ทุกหน่วยงาน รวมทั้งจัดประชุมเสนอผลงานพัฒนาและประกันคุณภาพงานด้านต่าง ๆ ของ 13 ภาควิชา ทุก 3 เดือน นับถึงปัจจุบันได้จัดมาแล้วจำนวน 49 ครั้ง ในส่วนของภาควิชาพยาบาลวิทยาได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาและประกันคุณภาพงาน ประกอบด้วยบุคลากรทุกสายงาน เพื่อรับผิดชอบด้านคุณภาพงานบริการ มีเป้าหมายหลักเพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการให้เป็นระดับสากล รวมทั้งติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่องจัดให้มีกิจกรรมด้าน Quality Assurance (QA), Total Quality Management (TQM), Hospital Accreditation (HA) และกิจกรรม 5 ส ตามแผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ

ตาราง 2 ระดับความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรภาควิชา
พยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ข้อความ	ระดับ			รวม จำนวน (%)
	ต่ำ จำนวน (%)	ปานกลาง จำนวน (%)	สูง จำนวน (%)	
1. ความรู้ ความเข้าใจ	4 (2.8)	17 (11.9)	122 (85.3)	143 (100)
2. การมีส่วนร่วม	47 (32.9)	87 (60.8)	9 (6.3)	143 (100)

ตาราง 3 เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร จำแนกตามเพศ

หัวข้อการประเมิน	ชาย (n=40)		หญิง (n=103)		t	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ความรู้ ความเข้าใจ	13.38	1.89	13.62	1.35	-1.041	0.299

ตาราง 4 เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร จำแนกตาม
อายุ การศึกษา ประสบการณ์และสายงาน

ตัวแปร	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2.501	2	1.250	0.532	0.589
	ภายในกลุ่ม	329.038	140	2.350		
	รวม	331.538	142			
การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3.681	2	1.841	0.786	0.458
	ภายในกลุ่ม	327.857	140	2.342		
	รวม	331.538	142			
ประสบการณ์	ระหว่างกลุ่ม	6.641	2	3.321	1.431	0.243
	ภายในกลุ่ม	324.897	140	2.321		
	รวม	331.538	142			
สายงาน	ระหว่างกลุ่ม	14.361	2	7.180	3.169	0.045*
	ภายในกลุ่ม	317.178	140	2.266		
	รวม	331.538	142			

ตาราง 5 เปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรกับสายงานเป็น
รายคู่

สายงาน	ลูกจ้าง	ข้าราชการสาย ข	ข้าราชการสาย ค
ข้าราชการสาย ข (\bar{x} = 13.6757)	0.6075	-	-
ข้าราชการสาย ค (\bar{x} = 13.7903)	-	- 0.1146	-
ลูกจ้าง (\bar{x} = 13.0682)	-	-	0.7221

ตาราง 6 ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และสายงาน

ตัวแปร		ระดับการมีส่วนร่วม								χ^2	df	Sig																																																																																																																								
		น้อย		ปานกลาง		มาก		รวม																																																																																																																												
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ																																																																																																																											
เพศ	ชาย	10	25.0	27	67.5	3	7.5	40	100	1.579	2	0.454																																																																																																																								
	หญิง	37	35.9	60	58.3	6	5.8	103	100				อายุ	> 30 ปี	7	36.8	10	52.6	2	10.5	19	100	5.028	4	0.284	31-40 ปี	21	40.4	30	57.7	1	1.9	52	100	41 ปีขึ้นไป	19	26.4	47	65.3	6	8.3	72	100	การศึกษา	> ป.ตรี	24	41.4	33	56.9	1	1.7	58	100	7.375	4	0.117	ป.ตรี	20	30.8	39	60.0	6	9.2	65	100	< ป.ตรี	3	15.0	15	75.0	2	10.0	20	100	ประสบการณ์	> 5 ปี	6	27.3	15	68.2	1	4.5	22	100	4.653	4	0.325	6-10 ปี	10	32.3	19	61.3	2	6.5	31	100	< 11 ปี	31	34.4	53	58.9	6	6.7	90	100	สายงาน	ลูกจ้าง	20	45.5	24	54.5	0	0	44	100	17.313	4	0.002*	สาย ค	24	38.7	33	53.2	5	8.4	62	100	สาย ข	3	8.1	30	81.1
อายุ	> 30 ปี	7	36.8	10	52.6	2	10.5	19	100	5.028	4	0.284																																																																																																																								
	31-40 ปี	21	40.4	30	57.7	1	1.9	52	100																																																																																																																											
	41 ปีขึ้นไป	19	26.4	47	65.3	6	8.3	72	100				การศึกษา	> ป.ตรี	24	41.4	33	56.9	1	1.7	58	100	7.375	4	0.117	ป.ตรี	20	30.8	39	60.0	6	9.2	65	100	< ป.ตรี	3	15.0	15	75.0	2	10.0	20	100	ประสบการณ์	> 5 ปี	6	27.3	15	68.2	1	4.5	22	100	4.653	4	0.325	6-10 ปี	10	32.3	19	61.3	2	6.5	31	100	< 11 ปี	31	34.4	53	58.9	6	6.7	90	100	สายงาน	ลูกจ้าง	20	45.5	24	54.5	0	0	44	100	17.313	4	0.002*	สาย ค	24	38.7	33	53.2	5	8.4	62	100	สาย ข	3	8.1	30	81.1	4	10.8	37	100																											
การศึกษา	> ป.ตรี	24	41.4	33	56.9	1	1.7	58	100	7.375	4	0.117																																																																																																																								
	ป.ตรี	20	30.8	39	60.0	6	9.2	65	100																																																																																																																											
	< ป.ตรี	3	15.0	15	75.0	2	10.0	20	100				ประสบการณ์	> 5 ปี	6	27.3	15	68.2	1	4.5	22	100	4.653	4	0.325	6-10 ปี	10	32.3	19	61.3	2	6.5	31	100	< 11 ปี	31	34.4	53	58.9	6	6.7	90	100	สายงาน	ลูกจ้าง	20	45.5	24	54.5	0	0	44	100	17.313	4	0.002*	สาย ค	24	38.7	33	53.2	5	8.4	62	100	สาย ข	3	8.1	30	81.1	4	10.8	37	100																																																										
ประสบการณ์	> 5 ปี	6	27.3	15	68.2	1	4.5	22	100	4.653	4	0.325																																																																																																																								
	6-10 ปี	10	32.3	19	61.3	2	6.5	31	100																																																																																																																											
	< 11 ปี	31	34.4	53	58.9	6	6.7	90	100				สายงาน	ลูกจ้าง	20	45.5	24	54.5	0	0	44	100	17.313	4	0.002*	สาย ค	24	38.7	33	53.2	5	8.4	62	100	สาย ข	3	8.1	30	81.1	4	10.8	37	100																																																																																									
สายงาน	ลูกจ้าง	20	45.5	24	54.5	0	0	44	100	17.313	4	0.002*																																																																																																																								
	สาย ค	24	38.7	33	53.2	5	8.4	62	100																																																																																																																											
	สาย ข	3	8.1	30	81.1	4	10.8	37	100																																																																																																																											

ของภาควิชาชีพ ตั้งแต่ปี 2542-2547 กำหนดจัดประชุมระดมความคิด เพื่อปรับปรุงครุให้เหมาะสมกับการพัฒนาคุณภาพสนับสนุนการทำระเบียบวิธีปฏิบัติมาตรฐานของงานบริการ (Standard Operating Procedures : SOP) สำหรับทุกห้องปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อควรระวังในการปฏิบัติงาน มาตรการรักษาความปลอดภัย การบำรุงรักษาเครื่องมือ รวมทั้งกระจายการบริหารงานคุณภาพของบุคลากรทั่วทั้งภาควิชาชีพ การติดตามข้อมูลข่าวสารและงานวิจัยที่ทันสมัยอันเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพงาน (ภาควิชาพยาบาลวิทยา, 2542, 5) ดังนั้น การดำเนินงาน ตามวิธีการดังกล่าว ย่อมทำให้บุคลากรเกิดความรับรู้และเข้าใจหลักการประกันคุณภาพงานเป็นอย่างดี

การมีส่วนร่วม

ในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 60.8) เพราะต้องทำหน้าที่ให้บริการทดสอบแก่ผู้ป่วยเป็นสำคัญ ต้อง

จัดตารางเวรหมุนเวียนกันทำงานตลอด 24 ชั่วโมง เนื่องจากทดสอบบางรายการต้องรายงานผลเร่งด่วน จึงทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานได้อย่างทั่วถึงและเต็มที่ สอดคล้องกับวีรยุทธ อยู่พูนทรัพย์ (2541, 63-91) มีความเห็นว่า ปัญหาสำคัญในการทำกิจกรรมคุณภาพคือ งานประจำมีมากทำให้ไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม อย่างไรก็ตามบุคลากรทุกระดับในหน่วยงานจำเป็นต้องมีส่วนร่วมและประสานกันอย่างใกล้ชิดเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน เชื่อมโยงระหว่างวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายกับแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการ คู่มือหรือแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน

การเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจ

ในระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรที่มีสายการปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความรู้ความเข้าใจแตกต่างกัน แต่ไม่สามารถระบุเป็นรายคู่ได้ นั่นคือ ข้าราชการสาย ข สาย ค และลูกจ้าง

ซึ่งเป็นผู้ที่มีความแตกต่างและหลากหลายในด้านคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถ เมื่อได้รับการเสริมความรู้ด้านการประกันคุณภาพและนำไปใช้ปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความรู้ ทักษะเพิ่มขึ้น แต่ไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วม

ในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงาน เมื่อแบ่งตามสายงาน พบว่า ลูกจ้างมีส่วนร่วมในกิจกรรมอยู่ในระดับน้อยกว่าข้าราชการสาย ข และ ค เนื่องจากจากลูกจ้างส่วนใหญ่มีข้อจำกัดด้านคุณวุฒิ ภาระงาน ความรับผิดชอบ และระยะเวลาจ้าง ทำให้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมน้อย ทั้งนี้ อัมพา อารณทิพย์ (2547, 232) ศึกษาพบว่า ลูกจ้างมีส่วนร่วมในกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าข้าราชการสาย ค และ ข ตามลำดับ อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่เป็นสายงานปฏิบัติการทำให้ไม่ค่อยมีเวลาตอบทบทวนและหน้าที่มากนัก

สำหรับข้าราชการสาย ข เข้าร่วมในกิจกรรมระดับปานกลางและมาก เป็นจำนวนมากกว่าสายงานอื่น ๆ นั้น เพราะเป็นผู้มีส่วนวางแผน กำหนดนโยบายร่วมกับหัวหน้าหน่วยงานในการให้ความสำคัญของระบบพัฒนาและประกันคุณภาพ ตลอดจนนำมาใช้ปฏิบัติงานให้บริการทดสอบแก่ผู้ป่วย ทำให้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับสายงานอาชีพ ปัจจุบันการนำระบบประกันคุณภาพงานมาใช้ในห้องปฏิบัติการเพิ่มจำนวนมากขึ้น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมประกาศให้ใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกห้องปฏิบัติการทั่วประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและเป็นเกณฑ์ตรวจประเมินรับรองคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การมีส่วนร่วมเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนแสดงความคิดเห็น ตัดสินใจ ปฏิบัติงานและรับผิดชอบเรื่องต่างๆ อันมีผลกระทบต่อตัวเอง ย่อมทำให้ได้พัฒนาบทบาทเพื่อปรับปรุงงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีขึ้น มีความรักและผูกพันกับองค์กร พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อองค์กรและมีโอกาสได้รับการพัฒนาสูง สอดคล้องกับธาริยา เสาวรัญ, (2542, 9) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างแท้จริง จะไม่ได้หมายความว่าเพียงแต่ให้บุคลากรเข้ามาร่วมในโครงการเพื่อสนองนโยบายขององค์กรเท่านั้น เพราะการมีส่วนร่วมจะต้องร่วมอย่างมีจิตสำนึกและแสดงบทบาทเต็มที่เช่นกัน

ปัญหาและอุปสรรค

จากผลการศึกษา ได้แก่

ภาระงานประจำมาก และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกวัน เมื่อพิจารณาจากปริมาณงานย้อนหลังตั้งแต่ปี 2544-2546 โดยเฉลี่ยปีละ 1,700,000 tests และเพิ่มขึ้น 20-30% ของแต่ละปี (รายงานประจำปี ภาควิชาพยาธิวิทยา, 2546, 54) แต่มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำห้องปฏิบัติการเพียง 119 คน นอกจากนี้ งานทดสอบทางห้องปฏิบัติการของภาควิชาฯ ไม่ได้ให้บริการเฉพาะผู้ป่วยของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์เท่านั้น แต่ครอบคลุมการให้บริการแก่โรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในเขต 14 จังหวัดภาคใต้

บุคลากรมีความเครียด อาจมีสาเหตุมาจากปัญหาส่วนตัว สุขภาพ หน้าที่การงาน เช่น การทำงานไม่ทัน ปริมาณงานเพิ่มมากขึ้น ภาระงานมีสัดส่วนที่ไม่เหมาะสมกับอัตรากำลัง สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานอย่างยิ่ง กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2547, 48) รายงานว่า ความเครียดเกิดจากสาเหตุต่างๆ เช่น การงาน ปัญหาในครอบครัว ซึ่งเกิดในผู้หญิงมากกว่าผู้ชายถึงสองเท่า เชื่อว่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของระดับฮอร์โมน รวมทั้งอาจเกิดจากความเครียดที่ต้องรับผิดชอบงานทั้งในและนอกบ้าน ดังนั้น ผู้ใกล้ชิด ญาติ ผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาจะต้องเข้าใจภาวะของอาการและให้กำลังใจแก่ผู้ป่วยเพื่อช่วยบรรเทาอาการบางส่วนได้

การไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง ด้วยเหตุที่การปฏิบัติงานประจำวันส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ต้องการผลการตรวจเร่งด่วน ทั้งนี้ ความแตกต่างของการทดสอบแต่ละรายการขึ้นอยู่กับความยากง่ายและระยะเวลาที่ใช้ ซึ่งทุกห้องปฏิบัติการได้นำระบบพัฒนาและประกันคุณภาพงานมาใช้ในการประกันเวลาทำการทดสอบ หากมีการจัดกิจกรรมประกันคุณภาพงานในวันที่ภาระงานน้อยทำให้บุคลากรสามารถปลีกตัวเข้าร่วมได้ แต่จะไม่ไปร่วมเมื่อมีภาวะงานมาก ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ รัชณี สิงห์บุญตา (2541, บทคัดย่อ) มีความเห็นว่า ปัญหาอุปสรรคของกิจกรรม 5 ส คือ เวลาเนื่องจากมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะผลัดเปลี่ยนกันทำงาน

ข้อเสนอแนะ**1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา**

1.1 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงานมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้มีการคิด วางแผน ลงมือปฏิบัติ และประเมินผล เพื่อปรับปรุงงาน ซึ่งจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2 ปลูกฝังให้บุคลากรทุกระดับ ทุกสายงาน ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพงาน โดยอาจจัดเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการปฐมนิเทศบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพ

1.3 หัวหน้าหน่วยงานจะต้องกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร โดยเฉพาะข้าราชการสาย ค และลูกจ้าง ได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพงาน

1.4 บุคลากรทุกระดับ ทุกสายงาน ควรได้รับการเสริมความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาและประกันคุณภาพอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง หัวหน้าหน่วยงานจะต้องมีการติดตาม ประเมินผลการนำไปใช้ รักษาและพัฒนาระดับคุณภาพของกิจกรรมที่ทำติดอยู่แล้ว รวมถึงกำหนดแผนการดำเนินงานของกิจกรรมคุณภาพที่จะทำต่อไป

1.5 หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ปริมาณงานเพื่อเพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสม

1.6 คณะแพทยศาสตร์ ควรสนับสนุนให้ภาคีวิชา/หน่วยงาน สัมครเป็นสมาชิกขององค์กรภายในประเทศและสากล เพื่อประเมินรับรองคุณภาพการตรวจวิเคราะห์ตามเกณฑ์มาตรฐาน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรภายในหน่วยงาน/ภาคีวิชาเดียวกัน มุ่งเน้นเฉพาะสาย ข สาย ค และลูกจ้าง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการโดยตรง จึงควรศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มบุคลากรสาย ก คือ สายที่มีงานสอนเป็นหลักด้วยหรือศึกษากับบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำหน่วยงานหรือองค์กรที่แตกต่างกันบ้าง นอกจากนี้ อาจใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับระบบ

การพัฒนาและประกันคุณภาพงาน ด้านการศึกษาหรืองานบริการ เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข. (2547). รายงานเกาะติดสถานการณ์โรคจิต-ซึมเศร้า. *วงการแพทย์*. 5(107), 48.

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2541). *นโยบายการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

_____. (2543). *แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 9 (2546-2549)*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธาริยา เสาวรัตน์. (2542). *ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของข้าราชการต่อระบบประกันคุณภาพ: กรณีศึกษาศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ภาคใต้*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เพ็ญแข แสงแก้ว. (2540). *การวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ภาควิชาพยาธิวิทยา คณะแพทยศาสตร์. (2542). *แผนปฏิบัติการด้านคุณภาพ*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

_____. (2546). *รายงานประจำปี*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2544). *คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

รัชณี สิงห์บุญตา. (2541). *การทดลองกิจกรรม 5 ส ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมในโรงพยาบาลอานาจเจริญ*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

วีรยุทธ อยู่พูนทรัพย์. (2541). *การวิเคราะห์ผลกระทบของการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัท สงขลาเลนนิ่ง จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศิริพร ดันติพิลวินัย. (2538). *รายงานการพัฒนาและประกันคุณภาพงานด้านบริการของภาควิชา*. คณะ

แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
สมาคมเทคนิคการแพทย์แห่งประเทศไทย. (2547). **มาตรฐาน
งานเทคนิคการแพทย์ ปี 2547**. ปทุมธานี: คณะ
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
อัมพา อารมณ์ทิพย์. (2547). ความรู้ความเข้าใจและการ
มีส่วนร่วมของบุคลากรสาย ช ค และลูกจ้างที่มีต่อ
กิจกรรม 5 ส ตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. **วารสารสงขลา-**

นครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์,
10(2), 223-234.
Brownlea, S.A. (1987). Meta-analysis of Diabetes
Patient Education Research Variation in
Intervention Effect Access Studies. **Research
in Nursing & Health.**
Best, John W. (1977). **Research in Education.** 3rd ed.
New Jersey: Prentice-Hall.