

บทที่ 4

การอภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถอภิปรายผลการวิจัย โดยกล่าวถึง สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยขอเสนอการสรุปผลการวิจัยโดยกล่าวถึง วัตถุประสงค์ สมมติฐาน กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยโดยสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการปฏิบัติงานตาม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2. สมมติฐาน

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.2 ปัจจัยการสนับสนุน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

2.3 ปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยการสนับสนุน สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลผู้ปฏิบัติงาน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไป สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 500 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และสุ่มเลือกตัวอย่างจากทุกชั้น โดยให้แต่ละชั้นมีขนาดตัวอย่างเท่ากัน (Equal Allocation)

4. เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อถามข้อมูลระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเจตคติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 23 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.93

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับการดำเนินการโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 14 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.86

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนต่างๆ ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.88

ตอนที่ 5 แบบสอบถามการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 25 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97

ตอนที่ 6 แบบสอบถามปัญหาอุปสรรค การดำเนินงานโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ลักษณะคำถามเป็นแบบประมาณค่า และแสดงความคิดเห็น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยซึ่งได้รับการชี้แจงวิธีการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ร่วมกันเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และสามารถเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างได้ครบทุกคน

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ และ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) เพื่อคำนวณค่าต่างๆ ดังนี้

6.1 หากำร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล ปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ ประสบการณ์ในการทำงาน เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ ปัจจัยการสนับสนุน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุน ทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน

6.2 หากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยการสนับสนุนกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

6.3 วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในรูปคะแนนดิบ

7. ผลการวิจัยโดยสรุป

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

7.1 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ และปัจจัยการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้โดยรวมเกือบทั้งหมด ดังนี้

7.2.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า กลุ่มพยาบาล รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และกลุ่มลูกจ้าง มีความสัมพันธ์เชิงนิเสธกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7.2.2 ปัจจัยการสนับสนุน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และพบว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มแพทย์ และกลุ่มข้าราชการอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมโดยรวมในการดำเนินงานโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.3 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

7.3.1 ปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมจากมากไปหาน้อย คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ กลุ่มพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงนิมิต มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 22.30

มีสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม ของปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = .683 + .246 (\text{Hope}) + .198 (\text{Posi2}) + .015 (\text{Exp}) + .151 (\text{Atti})$$

7.3.2 ปัจจัยการสนับสนุน ที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวมจากมากไปหาน้อย คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงนิมิต มีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 32.80

มีสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม ของปัจจัยการสนับสนุนในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = .664 + .334 (\text{Sta}) + .191 (\text{Train}) + .184 (\text{Resou})$$

7.3.3 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมจากมากไปหาน้อย คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ประสบการณ์ในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กลุ่มพยาบาล ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ โดยที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นปัจจัยเชิงนิเสธ ซึ่งปัจจัยต่างๆมีอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 45.70

มีสมการพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวม ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = -.073 + .302 (\text{Sta}) + .176 (\text{Train}) + .180 (\text{Atti}) + .011 (\text{Exp}) + .147 (\text{Resou}) \\ -.118 (\text{Edu1}) + .115 (\text{Posi2}) + .097 (\text{Hope})$$

7.4 ปัญหาอุปสรรค ของการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สรุปได้ดังนี้

7.4.1 เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานที่ชัดเจน

7.4.2 เจ้าหน้าที่ไม่ทราบประโยชน์ของการดำเนินงานโครงการ HA

7.4.3 ขาดการสื่อสารที่ดีและการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ

7.4.4 เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมไม่เพียงพอ

7.4.5 ขาดคู่มือและเครื่องมือเครื่องใช้ในการดำเนินงาน

7.4.6 ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณในการปฏิบัติงาน

7.4.7 ขาดการทำงานเป็นทีม

7.4.8 ขาดความต่อเนื่องของการดำเนินงาน

7.4.9 ผู้บริหารมิได้เห็นประโยชน์ของการดำเนินงาน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากตัวโครงการแต่ทำตามนโยบายของกระทรวงทำให้ขาดการดำเนินงานที่ต่อเนื่องและจริงจัง

7.4.10 บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

7.4.11 ภาระงานประจำมีมากทำให้ไม่สามารถมีส่วนร่วมได้เต็มที่

อภิปรายผล

ผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุงระบบ อยู่ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่ต้น กิจกรรมส่วนใหญ่จะถูกกำหนด และวางแผนจากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติเพียงบางกลุ่ม เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเพียงแต่ปฏิบัติตามเท่านั้นทำให้ขาดความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของการดำเนินงาน ซึ่งแท้ที่จริง การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม ในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ก็คือเรื่องมืออย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรสามารถระดมการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกระดับ ทุกฝ่าย เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเป้าหมายการทำงานของโรงพยาบาล ผู้บริหารจะต้องให้ผู้ปฏิบัติได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เป็นการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติได้นำทักษะความชำนาญ และความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งจะทำให้ผู้ร่วมงานมีแรงจูงใจและมีความปรารถนาในการที่จะทำงาน (Anthony, 1978, อ้างถึงใน สุภาพร รอดถนนอม, 2542 : 27-32) ดังนั้นการที่บุคลากรระดับปฏิบัติมีโอกาสในการเสนอแนะความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายการทำงาน และกำหนดวิธีการทำงานในองค์การ บุคลากรจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับ

การศึกษาวิจัยของ อาริยา สัพพะเลข, เรวดี ศิรินครและกฤษดา แสงวงศ์ (2540 : 8-13) เรื่อง การพัฒนาระบบบริการพยาบาลแบบมีส่วนร่วม : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสุโขทัย โดยใช้เทคนิค AIC (Appreciation – Influence – Control) ในการดำเนินงาน พบว่า ผลการดำเนินการก่อให้เกิดผลสำเร็จคือ แบบแผนการทำงาน (Working Style) ของเจ้าหน้าที่เปลี่ยนไปจากเดิมอย่างชัดเจนทั้งในระดับบริหาร ระดับหัวหน้างาน หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยและระดับปฏิบัติการ โดยบุคลากรพยาบาลมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการพยาบาลด้วยการแก้ไขปรับปรุงหน่วยงานของตน และร่วมมือปรับปรุงระบบบริการที่คาบเกี่ยวกัน จนเกิดความร่วมมือประสานงานระหว่างหน่วยงานดีขึ้น มีการทำงานเป็นทีมเพื่อตอบสนองวิสัยทัศน์ที่ร่วมกันกำหนดมากขึ้นและพบว่าผู้รับบริการทั้งในpatient ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น

2. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ปัจจัยและเหตุผลของแต่ละปัจจัย ดังจะกล่าวต่อไปนี้

2.1 การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม ทั้งนี้เพราะในการดำเนินงานโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม บุคลากรในหน่วยงานมีกิจกรรมร่วมกันในการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการอย่างมีคุณภาพ เช่น กิจกรรม QC , QA , 5ส เป็นต้น และบทบาทของผู้ร่วมทีมจะต้องมีหน้าที่ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือการบริหารกิจกรรมคุณภาพต่างๆร่วมมือร่วมใจในการแก้ไขปัญหาต่างๆในการทำงาน ร่วมกันทำงานด้วยความเสียสละอุทิศร่างกายแรงใจในการทำงาน ร่วมมือกันในการจัดระบบงานให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้าหน่วยงานให้การสนับสนุนใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวมเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการและพัฒนาระบบบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นหลัก ความสำเร็จของงานจึงเกิดจากความร่วมมือกันของสมาชิกทุกคน จึงอาจกล่าวได้ว่าการได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานจึงเป็นปัจจัยหลักของการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของกาญจนา บุญรักษา (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในชุมชน คือ การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานอีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของบุษรินทร์ ทีดี (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการประกันคุณภาพการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ปัจจัยด้านระบบสังคม (การได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน)

2.2 การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการมีความสัมพันธ์เชิงนิ
 มานและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรอง
 คุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความ
 ชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ เพื่อ
 เปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการ (Beach, 1990 : 3, อ้างถึงใน กาญจนา บุญรักษา,
 2540 : 124) และนอกจากนั้นจะมีผลทำให้ผู้ได้รับการนิเทศและการฝึกอบรมมีแนวคิดที่จะพัฒนา
 ตนเอง พัฒนาหน่วยงาน และมีการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โครงการสอด
 คล้องกับการศึกษาของกาญจนา บุญรักษา (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้าน
 การนิเทศงาน การได้รับการสนับสนุนด้านฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ
 ดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในชุมชน คือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับกับนุสรา อาจ
 ณรงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการพยาบาลมีความ
 สัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชน

2.3 เจตคติเกี่ยวกับโครงการมีความสัมพันธ์เชิงนิมานและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของ
 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะในการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานจะมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ
 ทุกคนให้รับรู้ถึงคุณค่าของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานและต้องการที่จะทำกิจกรรมรวมทั้งมีการฝึก
 ปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ การให้ความรู้และประสบการณ์ และการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อ
 เนื่องทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติตระหนักถึงคุณค่าและผลที่จะได้รับซึ่งก็คือการให้บริการที่มีคุณภาพ
 และความพึงพอใจของผู้มารับบริการทำให้เกิดเจตคติที่ดี และเมื่อเกิดเจตคติที่ดีต่อการทำกิจกรรม
 กลุ่มพัฒนาคุณภาพแล้วก็จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเห็นความสำคัญและเข้าร่วมกิจกรรม
 การพัฒนาคุณภาพในโครงการสอดคล้องกับการศึกษาของสมภพ อาจชนะศึก (2541 : บทคัดย่อ) ที่
 พบว่าทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาระบบราชการของ
 บุคลากรภาครัฐในโรงพยาบาล ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับปีพมา ยัมพงศ์
 (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าทัศนคติมีผลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพ โดยรวมของเจ้าหน้าที่โรง
 พยาบาลสิงห์บุรี

2.4 ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะประสิทธิภาพในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน ประสิทธิภาพจะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ และเกิดทักษะในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของดาบทิพย์ จูติพงษ์พานิช (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุราชการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของคิลกา ไตรไพบูลย์ (2531 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จีรวุฒิ ศศิวิระเดช (2541 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าระยะเวลารับราชการมีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนในการแก้ปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม

2.5 การได้รับการสนับสนุนทรัพยากรมีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพนั้นการได้รับการสนับสนุนทรัพยากรจากหน่วยงานถือเป็นสิ่งสำคัญและสามารถเอื้ออำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางด้าน “ทรัพยากรคน” คือ การสนับสนุนอัตรากำลังที่เพียงพอในการดำเนินงาน “ทรัพยากรทุน” คือ งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน การเบิกจ่ายเงินทุนในการดำเนินงาน “ทรัพยากรวิทยาการ” คือ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร ตำราคู่มือการปฏิบัติงานซึ่งต้องมีอย่างเพียงพอเพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน (Hitt, Michael A.R. Denis Middlemist และคณะ, 1977 , อ้างถึงใน พิมพ์จรีย์ นามวัฒน์, 2526 : 5-6) สอดคล้องกับการศึกษาของกาญจนา บุญรักษา (2540 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการพยาบาลในชุมชน ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนุสรา อาจณรงค์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า การสนับสนุนทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชน

2.6 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความสัมพันธ์เชิงนิเสธในระดับต่ำและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะในกลุ่มของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี โดยมากจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติหรืออยู่ในระดับล่างเป็นส่วนใหญ่จึงอาจจะมีส่วนร่วมมากในด้านการดำเนินงาน ส่วนด้านการวางแผน ด้านการตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และด้านการปรับปรุง

ระบบมีส่วนร่วมน้อย ลักษณะการทำงานส่วนใหญ่ต้องปฏิบัติตามนโยบาย การมีส่วนร่วมโดยมาก จึงทำได้แต่ต้องมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ปัจจัยการสนับสนุนจากหัวหน้างานหรือผู้บริหารมาประกอบกัน

2.7 กลุ่มพยาบาล มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะตามลักษณะงานของพยาบาลเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง และมีส่วนร่วมในการให้บริการสุขภาพ มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วย และบุคคลปกติเพื่อให้เกิดพัฒนาและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม นอกจากนี้งานพยาบาลก็เป็นงานที่ต้องทำงานกันเป็นทีมอยู่แล้วทำให้สามารถนำมาปรับใช้กับการทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพได้ไม่ยาก เมื่อมีส่วนร่วมในการทำงานจึงทำให้พยาบาลทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานทำให้มีแรงจูงใจที่จะทำงานเพื่อพัฒนาคุณภาพ

2.8 ความคาดหวังเกี่ยวกับผลประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการมีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม

ทั้งนี้เพราะ โดยธรรมชาติของมนุษย์การจะทำงานนั้นจะต้องมีปัจจัยจูงใจให้เกิดความชอบและอยากทำงานนั้นซึ่งปัจจัยจูงใจดังกล่าวได้แก่ ค่าตอบแทน ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และโอกาสที่จะเจริญเติบโตส่วนบุคคล (Herzberg, 1959, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2525 : 187-188) สอดคล้องกับการศึกษาของวิลโลว์ธอร์น แชนท์ว่า (2542 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานหมู่บ้านสุขภาพดีถ้วนหน้า ของประชาชน ในจังหวัดนครราชสีมา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของเจลิมพล มิงเมือง (2539 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ความคาดหวังต่อประโยชน์ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในเขตสุขภาพภาคจังหวัดนนทบุรี

3. ปัจจัยที่ไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ปัจจัยและเหตุผลของแต่ละปัจจัย ดังจะกล่าวต่อไปนี้

3.1 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้อาจเป็นเพราะถึงแม้ว่าการได้รับการศึกษาจะเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ แก่บุคคลเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน แต่ในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ตามแนวทางของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นเป็นแนวคิดการพัฒนาแบบใหม่ที่เน้นการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกระดับ ไม่ได้กำหนดว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้หรือระดับการศึกษาอยู่ในระดับใดมาก่อนและก่อนเริ่มกิจกรรมพัฒนาคุณภาพจะต้องมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ โดยการจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับรายละเอียดการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพให้ก่อน ปัจจัยนี้จึงไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมได้ แต่อาจจะมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น ปัจจัยการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ

3.2 กลุ่มแพทย์ ข้าราชการอื่นๆและลูกจ้างไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งนี้เพราะในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพตามแนวทางของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ทุกสาขาวิชาชีพ ในหน่วยงานจะต้องมีส่วนร่วมในโครงการนี้ตามบทบาทหน้าที่ ลักษณะงาน และความรับผิดชอบของตนอยู่แล้ว ซึ่งคนต่างสาขาวิชาชีพหากมีโอกาสได้มาทำงานพัฒนาร่วมกัน ย่อมได้ประสบการณ์แนวคิดที่แตกต่างหลากหลาย อันจะ ได้ประโยชน์ในการควบคุมกำกับ วิเคราะห์ผลงานคุณภาพและย่อมมีผลต่อรูปธรรม การยกระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโดยรวม (ชูชัยศรธานี, 2541 : 2-5) จึงส่งผลให้ปัจจัยนี้จึงไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมได้

3.3 รายได้ไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แสดงว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงหรือต่ำไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ ทั้งนี้เพราะรายได้ของเจ้าหน้าที่มักขึ้นอยู่กับตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และการมีส่วนร่วมในโครงการมากหรือน้อยนั้น ไม่ได้มีผลกับการเพิ่มรายได้ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานมากนักจึงทำให้รายได้ของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมได้ สอดคล้องกับการศึกษาของนุสรา อาจณรงค์ (2542 : 78) ที่พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลชุมชน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตลอดจนพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโครงการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีส่วนร่วมในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้สูงขึ้น ดังนี้

ผู้บริหาร ควรกำหนดนโยบายการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพให้ชัดเจน เน้นการมีส่วนร่วม ทบทวนแนวคิด และหลักการในการพัฒนาคุณภาพบริการให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง โดยใช้การจัดกลุ่มอภิปราย บรรยาย ฝึกปฏิบัติ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในระดับต่างๆยังขาดความรู้ ความเข้าใจ เช่น การทำกิจกรรมกลุ่มพัฒนาคุณภาพ (CQI) การประสานงาน รวมทั้งผู้บริหารเองจะต้องแบ่งเวลาเข้าร่วมประชุม เรียนรู้ โดยศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ตนยังขาดความรู้ความเข้าใจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำหรือเป็นที่ปรึกษาในข้อสงสัยการทำกิจกรรมแก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ ในการจัดอบรม ควรปรับเนื้อหา หรือการสอน ให้เข้ากับพื้นฐานของผู้เข้าอบรมเพื่อให้ง่าย ต่อความเข้าใจและการนำไปใช้ได้มากขึ้นเปิด โอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชา ได้มีส่วนร่วมในการจัดระบบงาน แก้ไขปัญหา พัฒนางาน รวมถึงเปิด โอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระรวมถึงยอมรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานมากขึ้น จัดตั้งคณะกรรมการหรือศูนย์ปรึกษา เพื่อให้สามารถให้คำปรึกษา และแนะนำเรื่องการพัฒนาคุณภาพให้แก่หน่วยงานต่างๆ ได้ตลอดเวลา

ด้านผู้ประสานงานคุณภาพควรเป็นคนกลางทำหน้าที่ประสานงานและสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้บริหารระดับต่างๆและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ รวมถึงเป็นวิทยากรภายในของโรงพยาบาลในการช่วยติดตามและให้คำแนะนำการดำเนินงาน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแก่เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล

ด้านผู้ปฏิบัติงาน ควรเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพทั้งการร่วมกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เข้าร่วมประชุมอบรมเกี่ยวกับการดำเนินงานคุณภาพ ใฝ่รู้ใฝ่มากขึ้น สละเวลาในการเข้าร่วมทีม และบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้สามารถใช้ประโยชน์ให้สูงสุดให้ได้

1.2 จากผลการวิจัยปัจจัยคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ กลุ่มพยาบาล ประสบการณ์ในการทำงาน เจตคติเกี่ยวกับโครงการ ความคาดหวังเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการ มีความสัมพันธ์เชิงนิมิตและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้กลุ่มพยาบาลเข้ามามีบทบาท

สำคัญในการช่วยนิเทศงาน ช่วยประสานงาน ช่วยเป็นที่ปรึกษาให้กลุ่มหน่วยงานอื่นๆ ในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในทุกกระบวนการตั้งแต่การเริ่มการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบผลการปฏิบัติงาน และร่วมติดตามการดำเนินงานที่ได้ทำไปแล้วเพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงและสานต่อในกิจกรรมที่ทำแล้วเกิดคุณภาพและควรจัดประชุมอบรมเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เน้นการประชาสัมพันธ์ การศึกษางานทั้งนี้เพื่อกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความกระตือรือร้นในการทำงานพัฒนาคุณภาพรวมถึงเป็นการสร้างประสบการณ์เพิ่มเติมในส่วนของพัฒนาคุณภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์น้อย และเพื่อเป็นการเสริมสร้างเจตคติและเพิ่มพูนความรู้ที่ดีซึ่งจะส่งผลให้เกิดการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารควรสนับสนุนเรื่องของค่าตอบแทน รวมถึง โอกาสและความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ เช่นการให้โอกาสได้เป็นหัวหน้าทีมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ในส่วนของปัจจัยระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธแต่สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลใน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม ดังนั้น ควรส่งเสริมบุคลากรกลุ่มนี้ให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพมากขึ้นทั้งนี้บุคลากรกลุ่มนี้โดยมากจะเป็นผู้ปฏิบัติระดับต่ำแต่ก็เป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้มารับบริการและคนกลุ่มนี้จะเป็นกำลังสำคัญของการพัฒนาคุณภาพหากได้รับการสนับสนุนที่ดี และเพียงพอดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องรวมถึงมีการติดตามประเมินผลการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานจากการฝึกอบรม นอกจากนั้นจะต้องให้การสนับสนุนทรัพยากรงบประมาณที่เพียงพอเพื่อเอื้ออำนวยในการดำเนินกิจกรรม รวมถึงจะต้องมีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหากจากการปฏิบัติงานด้วย

1.3 จากผลการวิจัยปัจจัยการสนับสนุน ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนการนิเทศและการฝึกอบรมเกี่ยวกับโครงการ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงนิเสธและสามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลใน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยรวม ดังนั้น ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องให้การสนับสนุนโดยการกำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจน จัดสรรงบประมาณเฉพาะสำหรับกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เอื้ออำนวยในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของบุคลากรที่รับผิดชอบ กระตุ้นและสนับสนุนการจัดตั้งองค์กรที่ดูแลกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนรวมถึงจัดสรรบุคลากรที่รับผิดชอบ จัดระบบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ

พัฒนาคุณภาพ รวมถึงสร้างขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงาน เช่น สนับสนุนค่าตอบแทน รวมถึงค่าทำงานนอกเวลา นอกจากนั้นควรส่งเสริมให้มีการนิเทศงานอย่างสม่ำเสมอภายในโรงพยาบาล โดยจัดให้ทีมผู้ประสานงานคุณภาพนิเทศงานแก่หน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลและกำหนดให้การนิเทศงานและการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับ โครงการอยู่ในแผนปฏิบัติประจำปีของโรงพยาบาลและควรให้มีการไปศึกษาดูงานยัง โรงพยาบาลที่ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพแล้ว โดยทำในเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงาน ไม่เฉพาะแต่ผู้บริหารเท่านั้นแต่ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไปดูงาน ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของตนซึ่งจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับจากการดูงานมาพัฒนากิจกรรมพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานของตนต่อไป รวมถึงส่งเสริมการทำงานเป็นทีม การสนับสนุนการเข้าร่วมประชุมอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ ในระดับปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ให้ความร่วมมือในการจัดระบบงาน ให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างหน่วยงานต่างๆภายในโรงพยาบาล

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากโรงพยาบาลรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกจากโรงพยาบาลทั่วไปแล้ว ยังมีโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งมีระดับการให้บริการต่างกัน จึงควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมเพิ่มเติมในโรงพยาบาลระดับอื่นๆ

2.2 โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ดังนั้นควรศึกษาถึงการรับรู้ ความพึงพอใจ และคุณภาพของผลการพัฒนาในกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้มารับบริการ

2.3 ควรทำการศึกษาตัวแปรในการพยากรณ์การมีส่วนร่วมใน โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น ภาวะผู้นำ บรรยากาศองค์การ เป็นต้น

2.4 เนื่องจากโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนำมาใช้ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนจึงควรศึกษาเปรียบเทียบกันเพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานรัฐบาลในการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.5 ควรศึกษาถึงผลกระทบและความเป็นไปได้ของการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลภายใต้กรอบนโยบายที่เปลี่ยนไปของรัฐบาล เช่น การดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพร่วมกับนโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค

2.6 ควรทำการศึกษาวิจัยโดยใช้การวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุเพื่อศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัย ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่อาจจะมีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล