

การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพ สถานพยาบาล(HA)ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พรพรรณันท์ วงศ์อินทร์อยู่^{1*}, สุวิษฐา ก้องเวหา¹ และศุภกรส์สวัสดิ์ แสนประเสริฐ¹

¹คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น

*kanowo@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในด้านการสื่อสาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA) ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA)ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รูปแบบการวิจัย แบบผสมผสาน เครื่องมือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ ประชากร บุคลากรโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 93 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความสัมพันธ์และสถิติถดถอยพหุคูณและการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยปัจจัยด้านการสื่อสาร พบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 3.91, S.D = 0.68$) เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ พบว่าค่าเฉลี่ยด้านภาวะผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.03, S.D = 0.73$) โดยเฉพาะการทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจนของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.26, S.D = 0.60$) วิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74, S.D = 0.74$) วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(สรพ.) พบว่าค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 4.03, S.D = 0.73$) โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด($\bar{X} = 4.29, S.D = 0.60$) ซึ่งเท่ากับกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร($\bar{X} = 4.22, S.D = 0.64$) ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ 1.การพัฒนาคุณภาพบริการให้มีความต่อเนื่องและมีแผนการตรวจสอบให้ชัดเจน 2.ควรให้ทุกคนมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร 3.อาจารย์และเจ้าหน้าที่ให้ส่วนร่วมมากขึ้น 4.อาจารย์ผู้ดูแลคลินิกในแต่ละภาควิชาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานต่างๆ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

คำสำคัญ: การมีส่วนร่วม การพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม

The Participation on Service Quality Improvement to Pursue Hospital Accreditation Among Staff of Dental Hospital, Faculty of Dentistry Khon Kaen University

Pronpatcharanan Wonginyoo^{1*}, Suwichaya Kongweha¹ and Suksawat Saenprasert¹

¹Faculty of Dentistry, Khon Kaen University, Khon Kaen

*kanowo@kku.ac.th

Abstract

This research aims: 1) 1. to study the participation of staff involving communication, leadership, motivation to work, and benefit of quality improvement by pursuing hospital accreditation in the dental hospital faculty of dentistry Khon Kaen university; 2) to study about problem, obstacle, and suggestion in participatory among staff in quality improvement program. The research design was mixed method, used questionnaire and interview as the tools implemented. The population of the research was 93 dental hospital staff randomized by stratified random method. Data was analyzed by descriptive statistic, relation analysis, and multiple regression analysis. The result showed: in communication factor the average total score was in high level ($\bar{x} = 3.91$, S.D = 0.68), in leadership factor the average total score was in high level ($\bar{x} = 4.03$, S.D = 0.73) especially in the factor showing the executive had obvious goal in working discipline, which was in highest level ($\bar{x} = 4.26$, S.D = 0.60), in work motivation factor the average total score was in high level ($\bar{x} = 3.74$, S.D = 0.74), and in benefit of hospital accreditation program the average total score was in high level ($\bar{x} = 4.03$, S.D = 0.73), especially in the point that it helped in increasing service taker acceptance, which was averagely in highest level ($\bar{x} = 4.29$, S.D = 0.60) as same as, the program helped in promoting efficiency of working practice among the staffs ($\bar{x} = 4.22$, S.D = 0.64). Problems, obstacles, and suggestions were: 1. Service quality improvement program should be implemented continually and have obvious assessment program, 2. It should be participated by overall staffs, 3. The faculty instructors and other staff should have more participation, 4. Each of the clinic instructors should be part of standard prescription with other staffs.

Keywords: participatory, quality improvement, hospital accreditation, dental hospital

1. บทนำ

ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยวัดผลทั้งด้านประสิทธิภาพและด้านประสิทธิผลที่มีต่อผู้รับบริการไว้หลากหลาย และกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (Healthcare Accreditation-HA) เป็นกระบวนการสำคัญที่โรงพยาบาลทันตกรรมคำนึงถึง และมุ่งมั่นในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในระบบบริการที่มีคุณภาพ การจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้เริ่มนำมาทดลองใช้ประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อปี พ.ศ. 2540 ในลักษณะโครงการวิจัยและพัฒนา Hospital Accreditation Institute [1] และได้มีการจัดทำมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เสร็จสิ้นในปี พ.ศ.2549 การพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(HA) เป็นการพัฒนาระบบบริหารและระบบงานภายในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร ตาม

แนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมีความสำคัญเป็นกลไกอันหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) กระตุ้นให้องค์กรเกิดการพัฒนาระบบงาน 2) การพัฒนาระบบงานให้เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบและทั่วถึงทั้งองค์กร 3) ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ การแก้ไขปัญหาและเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารคุณภาพของโรงพยาบาล และ 4) คาดหวังที่จะให้โรงพยาบาลมีการประเมินตนเอง และพัฒนาตนเองให้คุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล Sitsak Prukpitakul [2]

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เริ่มต้นก่อตั้งขึ้นเป็น “โครงการจัดตั้งโรงพยาบาลทันตกรรม” ในปี พ.ศ. 2540 ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นให้จัดตั้ง “โรงพยาบาลทันตกรรม” ในวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2547 เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางด้านทันตกรรม มีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร ให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูง ครอบคลุมทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และได้รับรหัสสถานพยาบาลเลขที่ 15270 ประเภทโรงพยาบาลเฉพาะทางทันตกรรม จากกระทรวงสาธารณสุข และในปี พ.ศ. 2560 ได้ผ่านการตรวจประเมินเพื่อขึ้นทะเบียนเป็นสถานพยาบาลระดับตติยภูมิ ในเขตสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ เขต 7 ขอนแก่น และได้ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(HA) ชั้น 1 ในปี 2563 ผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(HA) ชั้น 2 ในปี 2564 และผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(HA) ชั้น 3 ในปี 2565

จากการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำปี 2565 From the assessment of satisfaction with dental hospital services for the year 2022 [3] พบว่าผู้รับบริการได้ระบุสิ่งที่ควรปรับปรุงในการให้บริการเกี่ยวกับความซับซ้อน ความล่าช้าในการให้บริการในบางหน่วยงาน จากข้อเสนอแนะข้างต้น โรงพยาบาลทันตกรรมได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพในด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรมในด้านต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจำเป็นต้องสร้างความร่วมมือจากบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ตั้งแต่ระดับผู้ปฏิบัติงานล่างสุดจนถึงผู้บริหารสูงสุดขององค์กร ในการมีส่วนร่วมของบุคลากรย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม ไม่ว่าจะเป็นด้านลักษณะส่วนบุคคล ด้านการสื่อสาร ด้านแรงจูงใจ และด้านบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพเพื่อการรับรองคุณภาพบันไดขั้นที่ 3 สู่ HA อย่างยิ่ง ดังที่ Pathumphon Aphajit [4] ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนารอง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุขในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลนารอง จังหวัดบุรีรัมย์ มี 9 ปัจจัย ได้แก่ 1) ขวัญและกำลังใจ 2) ความพึงพอใจของบุคลากร 3) การได้รับความยอมรับนับถือ 4) ศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ 5) สภาพแวดล้อมขององค์กร 6) ลักษณะผู้นำ 7) ระบบข้อมูลข่าวสาร 8) นโยบายขององค์กร 9) แรงจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และตัวพยากรณ์ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรสาธารณสุข ในการดำเนินงานพัฒนาโรงพยาบาลนารอง จังหวัดบุรีรัมย์ มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ขวัญและกำลังใจ ความพึงพอใจของบุคลากร ระบบข้อมูลข่าวสาร ศักดิ์ศรีวิชาชีพ ลักษณะผู้นำ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนการศึกษาของ Ninnat Maryadee [5] ในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจันทบุเกษา พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มข้าราชการในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจันทบุเกษา คือ ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยด้านแรงจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมได้ ร้อยละ 53.3 ส่วนในกลุ่มพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์การมีส่วนร่วมได้ร้อยละ 60.20 และ 2) ปัญหาที่พบเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล คือ ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ปัญหาด้านการเมือง ปัญหาผู้บริหาร ปัญหาผู้ปฏิบัติงานรู้ปัญหาด้านการจัดทำแผน และปัญหาด้านงบประมาณ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาการมีส่วนร่วมของบุคลากรกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA)โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อทราบถึงการมีส่วนร่วมต่อการพัฒนา ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA) เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการเสนอต่อผู้บริหารโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งจะนำไปสู่การรับรองคุณภาพการให้บริการในขั้นถัดไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในด้านการสื่อสาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (HA) ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA)ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ประชากรที่ศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA)ใน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 93 คน ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ

1.1 บุคลากรด้านวิชาชีพด้านการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม ได้แก่ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัชกร นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ พนักงานการแพทย์

1.2 บุคลากรด้านการสนับสนุนการรักษาพยาบาลทางทันตกรรม ได้แก่ นักจัดการงานทั่วไป เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่เวชสถิติ เจ้าหน้าที่ผลิตและทดลอง คนงาน และพนักงานทำความสะอาด

ตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (HA) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่าง เมื่อต้องการประมาณค่าเฉลี่ยของประชากรและทราบจำนวนประชากร Punyaphat chaimael [6] ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 93 คน และเลือกตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for windows โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้วยสถิติบรรยายข้อมูล หาค่าจำนวน (n) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เพื่อจัดอันดับความสำคัญของปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (HA)

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความชำนาญเฉพาะด้านงานสาธารณสุข จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of item-objective congruence, IOC) สูงกว่า 0.67 ทุกข้อ หลังจากนั้นได้นำแบบสอบถามไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำไปทดลองใช้ (try out) กับบุคลากรโรงพยาบาลโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 20 คน แล้วนำไปหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม (reliability)

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรม และได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการวิจัย และการพิทักษ์สิทธิของตัวอย่างกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม และบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อขอความร่วมมือและความยินยอมในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นได้แจกแบบสอบถามให้ตัวอย่างแต่ละคน และขอรับคืนภายใน 2 สัปดาห์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีเอกสิทธิ์ในการให้ข้อมูลและได้รับการพิทักษ์สิทธิไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แบบสอบถามที่ตอบกลับ จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 83.93

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประโยชน์ และปัญหาอุปสรรคข้อเสนอแนะ โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา วิเคราะห์ความสัมพันธ์และสถิติถดถอยพหุคูณและการวิเคราะห์เนื้อหา

7. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.42 และเพศชายร้อยละ 15.58 ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.06 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี และ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.18 และ 16.88 ตามลำดับ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.35 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 41.56 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยทันตแพทย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.44 รองลงมา คือ พยาบาล คิดเป็นร้อยละ 9.09 และทันตแพทย์กับนักเวชสถิติหรือเจ้าหน้าที่เวชสถิติซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 7.79 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่งานจ่ายกลาง และคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.39 เท่ากัน รองลงมา ได้แก่ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก หน่วยสังคมสงเคราะห์ และหอผู้ป่วยหรือห้องผ่าตัด คิดเป็นร้อยละ 7.79 ทั้ง 4 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานที่โรงพยาบาลทันตกรรมมากกว่า 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.74 รองลงมา คือ 5-10 ปี และ 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.88 และ 12.99 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม ด้านการสื่อสาร ด้านภาวะผู้นำ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ดังตารางที่ 2-6

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม (n=77)

ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วม	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน	3.49	0.96	มาก
2. มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	3.45	0.83	มาก
3. มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานอย่างชัดเจน	3.82	0.82	มาก
4. มีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็นในที่ประชุม	3.56	0.93	มาก
5. มีส่วนร่วมวางแผนในการกำหนดมาตรการป้องกันความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน	3.60	0.87	มาก
6. มีส่วนร่วมในการหาแนวทางการแก้ไข/ปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงาน	3.90	0.75	มาก
7. มีบทบาทในการตัดสินใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	3.23	0.85	ปานกลาง
8. มีส่วนร่วมในการประเมินผลงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามพันธกิจของหน่วยงาน	3.66	0.85	มาก
9. มีส่วนร่วมในการจัดทำคู่มือ แนวทางทางการปฏิบัติงานในหน่วยงาน	3.94	0.83	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวม	3.63	0.86	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$, S.D = 0.86) ยกเว้น ในเรื่องของบทบาทในการตัดสินใจในกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$, S.D = 0.85)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการสื่อสาร (n=77)

ปัจจัยด้านการสื่อสาร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. มีช่องทางการสื่อสารด้านกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	3.81	0.69	มาก
2. มีช่องทางสำหรับสื่อสารเพื่อเพิ่มความรู้เรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	3.74	0.66	มาก
3. นโยบายในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีความชัดเจน	3.96	0.70	มาก
4. มีกิจกรรมที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นที่จะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	4.05	0.65	มาก
5. มีการชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล	3.97	0.73	มาก
ด้านการสื่อสารโดยรวม	3.91	0.68	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D = 0.68) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีกิจกรรมที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นที่จะได้รับการรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.65) รองลงมา คือ มีการชี้แจงให้บุคคลได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และนโยบายในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.97$, S.D = 0.73) และ ($\bar{X} = 3.96$, S.D = 0.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านภาวะผู้นำ (n=77)

ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. ผู้บริหารเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน	4.09	0.75	มาก
2. ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมและรายงานผลความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ	4.08	0.68	มาก
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.19	0.69	มาก
4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนให้มีการประชุมร่วมกันเพื่อการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ	4.03	0.73	มาก
5. ผู้บริหารรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของบุคลากรในเรื่องการทำงาน	3.92	0.76	มาก
6. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรแก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ	3.83	0.78	มาก
7. ผู้บริหารสนับสนุนการนำความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน	4.00	0.74	มาก
8. ผู้บริหารสนับสนุนการทำงานเชิงรุก	4.05	0.74	มาก
9. ผู้บริหารทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจน	4.26	0.60	มากที่สุด
10. ผู้บริหารสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ	3.88	0.83	มาก
ด้านภาวะผู้นำโดยรวม	4.03	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 4.03, S.D = 0.73) โดยเฉพาะการทำงานอย่างมีเป้าหมายชัดเจนของผู้บริหาร อยู่ในระดับ มากที่สุด (\bar{X} = 4.26, S.D = 0.60)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย(\bar{X})ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (n=77)

ระดับความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. มีการมอบหมายงานที่ท้าทาย	3.86	0.69	มาก
2. องค์กร/หน่วยงานให้อำนาจในการตัดสินใจในการพัฒนางาน	3.77	0.65	มาก
3. องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพ	3.91	0.78	มาก
4. มีการให้รางวัลแก่บุคลากรที่ดำเนินกิจกรรมคุณภาพดีเด่น	3.75	0.78	มาก
5. มีระบบสนับสนุนสวัสดิการให้บุคลากรอย่างเพียงพอ	3.40	0.82	มาก
ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.74	0.74	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (\bar{X} = 3.74, S.D = 0.74) และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า องค์กรให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด (\bar{X} = 3.91, S.D = 0.78) รองลงมา คือ มีการมอบหมายงานที่ท้าทาย และให้อำนาจในการตัดสินใจในการพัฒนางาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 3.86, S.D = 0.69) และ (\bar{X} = 3.77, S.D = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) (n=77)

ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.)	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลค่า
1. โรงพยาบาลได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการมากขึ้น	4.29	0.60	มากที่สุด
2. บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะต่าง ๆ	4.22	0.75	มากที่สุด
3. บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าจากการที่ได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีการพัฒนาคุณภาพ	4.16	0.71	มาก
4. กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร	4.22	0.64	มากที่สุด
5. กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพช่วยให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น	4.18	0.68	มาก
6. สภาพแวดล้อมในโรงพยาบาลสะอาด สะดวก และปลอดภัย	4.01	0.62	มาก
7. ความยุ่งยากและความซับซ้อนของขั้นตอนการทำงานลดลง	3.79	0.69	มาก
8. บุคลากรได้รับความดีความชอบจากการเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ	3.71	0.70	มาก
9. บุคลากรเสี่ยงต่อการได้รับบาดเจ็บจากของมีคม หรือมีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อลดลง	4.00	0.79	มาก
10. หน่วยงานมีการประเมินความรู้ความสามารถ (competency) อย่างต่อเนื่อง	3.95	0.67	มาก
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการฯ โดยรวม	4.05	0.69	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า คะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.03, s.d = 0.73$) โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.29, s.d = 0.60$) รองลงมา คือ บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{x} = 4.22, s.d = 0.75$) ซึ่งเท่ากับกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ($\bar{x} = 4.22, s.d = 0.64$)

ตอนที่ 3 สรุปข้อเสนอแนะ/แนวทางการแก้ไขในการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (HA)

- 3.1. พัฒนาอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและมีแผนการตรวจสอบให้ชัดเจน มีแผนงานให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเข้าถึงทุกคน
- 3.2. ต้องการให้อาจารย์และเจ้าหน้าที่มีส่วนในการทำงานคุณภาพมากกว่านี้
- 3.3. ควรให้อาจารย์ผู้ดูแลคลินิกในแต่ละภาควิชาเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานต่างๆ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

8. การอภิปรายผล

8.1 ปัจจัยการสื่อสาร เมื่อวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล ที่บุคลากรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การมีกิจกรรมที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นที่จะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ค่าเฉลี่ย 4.05 : มาก) และปัจจัยการมีส่วนร่วมด้านการสื่อสารรองลงมา คือ มีการสื่อสารชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล(ค่าเฉลี่ย 3.97 : มาก) สอดคล้องกับ Parichat Walaisathien et al. [7] ที่กล่าวว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร เป็นปัจจัยที่สร้างเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของโรงพยาบาล และในการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า ปัจจัยการสื่อสารมีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับมากสอดคล้องกับการศึกษาของ Ninnat Maryadee [5] ที่พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มข้าราชการในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจันทรเกษกษา

8.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เมื่อวิเคราะห์ประเด็นการมีส่วนร่วม ปัจจัยที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดคือ ผู้บริหารทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.26 : มาก) ปัจจัยรองลงมาคือ ผู้บริหารสนับสนุนให้มีการทำงานเป็นทีมเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ย 4.19 : มาก) ส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร บุคลากรมีความเต็มใจในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในหน่วยงานส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีม การมีความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กร ผู้ร่วมงานมีความกระตือรือร้น สร้างสรรค์ ช่วยกันทำงานสมาชิกในหน่วยงานปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนได้เป็นอย่างดี หน่วยงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร ไว้วางใจกัน หน่วยงานมีบรรยากาศความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือและมีน้ำใจต่อกัน หน่วยงานมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน และผู้ร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน อาจเป็นเพราะบรรยากาศในหน่วยงานรวมถึงผู้ร่วมงานที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรักความผูกพันในองค์กร จึงส่งเสริมให้องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล และผ่านการประเมินคุณภาพตามห้องตรวจและบุคลากรตั้งเป้าหมายไว้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Ninnat Maryadee [5] ที่พบว่า ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มข้าราชการในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจันทบุรีเกษยา

8.3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยด้านการให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพมีส่วนสำคัญมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 3.91 : มาก) และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติในลำดับถัดมา คือ มีการมอบหมายงานที่ทำหาย(ค่าเฉลี่ย 3.86 : มาก) เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่าการมีโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน ให้การปฐมนิเทศบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่ทุกคน มีการนิเทศอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องให้ความสำคัญกับคนไม่น้อยไปกว่างาน มีการวางแผนสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีกิจกรรมผ่อนคลายให้บุคลากรสม่ำเสมอ เช่น สัมมนาบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ โครงการ Happy work place ฯลฯ ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร ให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน และมีระบบการให้รางวัล ยกย่องชมเชย และประกาศเกียรติคุณอย่างยุติธรรม ตามความรู้ความสามารถ แต่ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ninnat Maryadee [5] พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรกลุ่มข้าราชการในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจันทบุรีเกษยา

8.4 ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) ในภาพระดับค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{x} = 4.03, s.d = 0.73$) โดยเฉพาะการได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการมากขึ้น และการที่บุคลากรได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เป็นช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในภาพรวม

8.5 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไข เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ คือ ควรมีการจัดกิจกรรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงความรู้ด้านมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอในช่วงเวลาที่เหมาะสม การจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้และทักษะที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการตกลงร่วมกัน

9. สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 84.4 มีอายุเฉลี่ยมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 49.4 ส่วนใหญ่ตำแหน่งผู้ช่วยทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 59.2 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 59.7 ภาพรวมปัจจัยการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามคุณภาพสถานพยาบาล(HA) เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยการมีส่วนร่วมในแต่ละด้าน พบว่า กระบวนการที่บุคลากรมีส่วนร่วมมากที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในกระบวนการในการจัดทำคู่มือ แนวทางการปฏิบัติงานในหน่วย (ค่าเฉลี่ย 3.94 : มาก) รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในการทำงานอย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.82 : มาก) และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่บุคลากรมีส่วนร่วมน้อยที่สุด คือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่างๆ พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสารที่ส่งผลต่อกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาล ที่สำคัญคือการสื่อสารที่บ่งบอกถึงความมุ่งมั่นที่จะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และการสื่อสารควรมีการชี้แจงให้บุคลากรได้รับทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และการสื่อสารยังเป็น

ปัจจัยที่สร้างเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความเข้าใจในนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้มาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA) ส่วนปัจจัยด้านภาวะผู้นำ เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านผู้นำส่วนสำคัญในกระบวนการมีส่วนร่วม คือ ผู้นำต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และสนับสนุนการทำงานเป็นทีมเพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะจะส่งผลให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นที่ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งความเต็มใจในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในหน่วยงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กร และผู้นำควรกำหนดบทบาทของแต่หน่วยงานอย่างเป็นรูปธรรมตลอดจนมีการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการทำงานร่วมกัน ร่วมงานรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล และผ่านการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เมื่อวิเคราะห์พบว่า การให้ความสำคัญต่อบุคลากรที่ทำงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพมีส่วนสำคัญมากที่สุดและปัจจัยด้านการมอบหมายงานที่ทำทนายก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดเพิ่มเติมพบว่าการมีโครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจนและไม่ซับซ้อน และมีการปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การวางแผนสรรหาและคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีกิจกรรมผ่อนคลายให้บุคลากรสม่ำเสมอ เช่น สัมมนาบุคลากรคณะทันตแพทยศาสตร์ โครงการ Happy work place ฯลฯ ส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร และให้ความสำคัญกับบุคลากรในทุกตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีระบบการให้รางวัล ยกย่องชมเชย และประกาศเกียรติคุณอย่างยุติธรรม

ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ คือ ปัญหาการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการโดยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการจัดกิจกรรมการสื่อสารประชาสัมพันธ์ รวมถึงความรู้ด้านมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอในช่วงเวลาที่เหมาะสม การจัดกิจกรรมเพิ่มความรู้และทักษะที่เชื่อมโยงกับด้านมาตรฐานคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการตกลงร่วมกันในการกำหนดเวลาที่เหมาะสม

10. ข้อเสนอแนะการวิจัย

10.1 ข้อเสนอแนะต่อผู้บริหาร จากผลวิจัยที่พบว่า ปัจจัยด้านการสื่อสาร ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพบริการตามมาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาล(HA)จึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

10.1.1 ด้านการสื่อสาร ผู้บริหารควรสนับสนุนให้มีการชี้แจงและดำเนินการขับเคลื่อนงานตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนดำเนินการประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่างๆให้บุคลากรรับทราบในเชิงรุก และหาแนวทางร่วมกันเพื่อให้ทุกคนเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และมีส่วนช่วยเสนอแนวคิดร่วมกันในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล

10.1.2 ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ ผู้บริหารและคณะกรรมการที่มำนาในการพัฒนามาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลควรมีการจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้เกิดความรักความสามัคคี สร้างบรรยากาศ ให้เอื้อเพื่อต่อการทำงาน

10.1.3 ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาดำเนินการตามข้อเสนอแนะของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลกำหนด และจัดโครงการกิจกรรมพัฒนาคุณภาพสถานพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้ได้เข้ารับการศึกษอบรมที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

10.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้ปฏิบัติงาน จากผลวิจัยที่พบว่า บุคลากรยังขาดความรู้เรื่องเกณฑ์การพัฒนามาตรฐานคุณภาพสถานพยาบาลและมุ่งเน้นการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการพัฒนามาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ อีกทั้งต้องมีแผนงานที่ชัดเจน และมีเกณฑ์มาตรฐานและแนวทางการทำงานพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องต่อไป

11. เอกสารอ้างอิง

- [1] Hospital Accreditation Institute National Health Security Fund (NHSO). (2012) Management Manual, National Health Security Fund, Fiscal Year 2012
- [2] Sitsak Prukpitakul (2000) Hospital Quality Inspection Manual ; ISBN, 974-832-640-3 ; Pimlak, Bangkok : Technology Promotion Association (Thailand - Japan) 2000 ; Call number, WX27 S723ก 2000.
- [3] From the assessment of satisfaction with dental hospital services for the year 2022 dental hospital Faculty of Dentistry Khon Kaen University (2022). Assessing satisfaction with hospital services. Dentistry for the year 2022



- [4] Pathumphon Aphaijit (2006). Factors affecting the participation of public health personnel in quality perations at Nangrong Hospital. Buriram Province
- [5] Ninnat Maryadee (2009). Factors influencing personnel participation in quality development at hantarubeksa Hospital.
- [6] Punyaphat chaimael (2023). Factors related to receiving cervical cancer screening services for women aged 30- 60 years.Khon Kaen University Public Health
- [7] Parichat Walaisathien et al. (2000). Factors that promote personnel in the organization to have knowledge and understanding of policies, goals, and Action plan for developing hospital quality to meet hospital and health service standards. Edition celebrating the 60th anniversary of His Majesty's accession to the throne