

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล  
ของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช  
Factors Relating to the Motivation to Participate in the Quality Improvement  
Among Staffs in Nakhon Si Thammarat Municipality Hospital

ธามน เต็มสงสัย<sup>1</sup>, อารยา ประเสริฐชัย<sup>1</sup> และ พาณี สิตกะลิน<sup>1</sup>  
Thamon Temsongchai<sup>1</sup>, Araya Prasertchai<sup>1</sup> and Panee Sitakalin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

<sup>1</sup>Master of Public Health Program, Sukhothai Thammathirat University

Received: September 27, 2018

Revised: October 31, 2018

Accepted: November 1, 2018

## บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน การรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรและความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลกับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร ประชากรในการศึกษาคือบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาชได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.76 วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การทดสอบไค-สแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับแบบสเปียร์แมน ผลการศึกษาพบว่า (1) ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการพยาบาล ปฏิบัติหน้าที่ด้านปฏิบัติการและมีสถานภาพเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ บุคลากรมีการรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงานในระดับปานกลาง มีความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรในระดับปานกลาง และมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระดับสูง (2) บุคลากรมีระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในระดับต่ำ และ (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ การรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร

**คำสำคัญ:** แรงจูงใจ, การมีส่วนร่วม, การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

## Abstract

The purposes of this descriptive, cross-sectional study were to (1) identify personal attributes, work-related factors, staff's perception of work autonomy, satisfaction with organizational administration, and knowledge about hospital quality improvement (2) explore motivation to participate in hospital quality improvement; and (3) determine the relationship between all aforementioned factors and the motivation to participate in hospital quality improvement, all

involving personnel at Nakhon Si Thammarat Municipal Hospital. A total of 200 personnel were recruited in this study. A questionnaire that had Cronbach's alpha reliability coefficient of 0.76 was used for data collection. Descriptive statistics including chi-square test and Spearman rank correlation coefficient were used in data analysis. The results showed that (1) of all respondents, most of them were female, aged between 31-40 years, single, and affiliated with the nursing department; and had a bachelor's degree, a total income below 10,000 baht/month, working status as service-contract employees, moderately perceived work autonomy, moderate satisfaction with organizational administration, and a high level of knowledge about hospital quality improvement (2) their motivation to participate in quality improvement was low (3) staff's perceived work autonomy and satisfaction with organizational administration were significantly related to their motivation to participate in hospital quality improvement.

**Keywords:** Motivation, Participation, Hospital quality improvement



## บทนำ

โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เป็นโรงพยาบาลที่ดำเนินการบริหารงานโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกองการแพทย์ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการประจำและหน่วยบริการรับส่งต่อ กับสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ประเภทโรงพยาบาลชุมชนขนาดกลาง 30 เตียง ระดับทุติยภูมิให้บริการสุขภาพแก่ประชากรในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้ป่วยนอกเขต ผู้ป่วยสิทธิข้าราชการ ผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมและผู้ป่วยทั่วไป

ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ มีเครื่องมือที่ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการอยู่หลายเครื่องมือ สำหรับประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้พัฒนาเครื่องมือที่สำคัญคือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management National Quality Award : PMQA ) โดยประยุกต์มาจากเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA ) ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างครอบคลุม ต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริหารจัดการระบบราชการ ให้มีคุณภาพเทียบเท่ามาตรฐานสากล ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา

ระบบราชการ , 2548)

ปัจจัยสำคัญที่เป็นหัวใจของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กรทุกภาคส่วนและการมีภาวะผู้นำที่ดี ปัจจัยอันดับแรกที่ทำให้การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลประสบความสำเร็จคือ การที่เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือ (อนวัณน์ ศุภชิตกุลและคณะ, 2543) แรงจูงใจเป็นแรงขับเคลื่อนทางจิตใจในการที่บุคคลจะคิด ตัดสินใจ และแสดงออกทางพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ตนมุ่งหวัง ผู้วิจัยในฐานะผู้บริหารองค์กรจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากร เพื่อจะได้พัฒนา ปรับเปลี่ยน ออกแบบระบบงาน รวมถึงรูปแบบและกระบวนการในการบริหาร เพื่อที่จะเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งงานประจำและงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ความมีอิสระในการทำงาน (work autonomy) ความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความมีอิสระในการทำงาน (work autonomy) ความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีแบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics Model) แบบจำลองคุณลักษณะของงาน (Job Characteristic Model) ถูกนำเสนอโดย J. Richard Hackman และ Greg Oldham เป็นการศึกษา รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะเฉพาะของงาน กับ การรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะเฉพาะนั้นๆ แบบจำลองจะ เสนอมิติหลักของงาน (Core Job Dimensions) เป็น 5 มิติ ได้แก่ การใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill variety) ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของงาน (Task identity) การตระหนักถึงความสำคัญของงาน (Task significance) การมีอำนาจการตัดสินใจในการทำงาน (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับถึงผลจากการ ทำงาน (Feedback) มิติหลักของงานทั้ง 5 ประการจะ ถูกนำมาเชื่อมโยงเข้ากับสภาวะทางจิตใจ (Psychological states) 3 ประการ ได้แก่ การตระหนัก รู้ในคุณค่าของงาน (Experienced meaningfulness) การตระหนักู้และมีสำนึกรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน (Experienced responsibility for the outcomes of the work) และความรู้ความเข้าใจในผลลัพธ์อันเกิดจากการ ทำงาน (Knowledge of the results of the work activities) สภาวะทางจิตใจเหล่านี้มีผลต่อแรงจูงใจในการ ทำงาน คุณภาพของผลงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น (J. Richard Hackman, 1976) ทฤษฎีแบบจำลองคุณลักษณะ ของงานนี้ มีความเชื่อพื้นฐานว่า ลักษณะเฉพาะตัวของงาน นี้เองที่เป็นแหล่งกำเนิดของแรงจูงใจ นั่นคือบุคคลจะเกิด แรงจูงใจในการทำงานในระดับมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ ลักษณะเฉพาะของงานนั้นๆเป็นประเด็นหลัก ทฤษฎีแบบ จำลองคุณลักษณะของงานจึงมีรากฐานมาจากทฤษฎีสอง

ปัจจัยของเฮิร์ทซ์เบิร์กนั่นเอง (Stephen, 2015)

หลักการพื้นฐานของแนวคิดนี้คือ บุคคลจะเกิด ทัศนคติเชิงบวกต่องาน เมื่อเขาเหล่านั้นรู้สึกถึงคุณค่าของ งานที่พวกเขาทำ ตระหนักและรู้สึกรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของ งาน และมีความรู้ความเข้าใจในงานของตนอย่างถ่องแท้ แรงเสริมเชิงบวกเหล่านี้ เป็นเสมือนแรงกระตุ้นให้บุคคล พยายามทำงานให้ดียิ่งๆขึ้นไป ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดทัศนคติ เชิงบวก คือสภาวะภายในทางจิตใจดังกล่าวนั่นเอง ซึ่ง ผลอันเกิดจากสภาวะทางจิตใจที่สำคัญที่สุด คือแรงจูงใจใน การทำงาน ( Work Motivation ) และจะยังคงเป็นเช่น นี้ตราบที่สภาวะทางจิตใจทั้งสามยังคงรักษาระดับไว้อยู่ (J. Richard Hackman, 1976)

แบบจำลองคุณลักษณะของงานได้เสนอมิติของ งาน ออกเป็น 5 มิติ ดังนี้ ( Luthans,2008 )

1. ความหลากหลายของทักษะเฉพาะที่ต้องใช้ในการ ทำงาน ( Skill variety ) คือ การรับรู้ว่างานที่ทำนั้น ต้องอาศัยทักษะ ความรู้ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญที่ จำเพาะเจาะจง อย่างหลากหลายมากน้อยเพียงใด ทั้งใน เชิงลึกและเชิงกว้าง เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความหลากหลายนั้น ก็ย่อมส่งผลให้เขารู้สึกว่างานที่ทำนั้น ทำทายความสามารถ สามารถแสดงศักยภาพของตนได้อย่างไม่จำกัด เขาก็จะเกิด สภาวะทางจิตใจคือตระหนักในคุณค่าและความหมายของ งานที่ตนทำ ( Experienced meaningfulness)

2. ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเฉพาะของงาน ( Task identity ) คือ การรับรู้และเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะ ของงานนั้นว่ามีองค์ประกอบด้วยส่วนย่อยอะไรบ้าง แต่ละ ส่วนย่อยนั้นประกอบขึ้นมาเป็นภาพรวมทั้งหมดของงานได้ อย่างไร มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างไร มีการกำหนด ขอบเขต ปริมาณ กรอบระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ ในแต่ละกระบวนการของงานหรือไม่อย่างไร มีการกำหนด แนวปฏิบัติในการทำงานอย่างชัดเจนเพื่อให้การทำงานมี ความสะดวกและมีประสิทธิผลมากขึ้นหรือไม่

3. การตระหนักรู้ในความสำคัญของงาน (Task significance) คือระดับการรับรู้ ว่า งานนั้นมีความสำคัญ เพียงใด ผลจากการทำงานจะกระทบต่อบุคคลอื่นหรือ องค์กรอย่างไร มากน้อยเพียงใด เมื่อบุคคลตระหนักว่างาน ของเขา ส่งผลต่อสังคมเพียงใด ก็ย่อมเกิดความตระหนักใน ความหมายและคุณค่าของงานนั้นมากขึ้น

4. ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)

คือระดับการรับรู้ที่บุคคลมีต่องานของตนว่างานนั้นให้อิสระ อำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานเพียงใด ทั้งในการกำหนดแผนการปฏิบัติงาน การตัดสินใจต่างๆในกระบวนการทำงาน

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) คือระดับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานจะได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างชัดเจนถึงประสิทธิผล (effectiveness) จากการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด และในส่วนของข้อมูลย้อนกลับนั้นมีรายละเอียดที่มีความสมบูรณ์ ชัดเจน สามารถชี้แนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการทำงานอย่างเพียงพอเพียงใด ข้อมูลย้อนกลับนี้จะต้องเป็นข้อมูลที่ผู้ทำงานสามารถรับรู้ได้จากกระบวนการทำงานหรือจากตัวเนื้องานเองหรือในกรณีที่เป็นการให้บริการอาจเป็นข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับบริการหรือจากลูกค้าโดยตรง ไม่ใช่ข้อมูลย้อนกลับที่ได้จากผู้ร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง (Joseph, 2011)

สภาวะทางจิตใจทั้งสามประการ มีความสัมพันธ์ต่อผลลัพธ์ในการทำงานของบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) คุณภาพของผลงาน (Quality work performance) ความพึงพอใจในงาน (Satisfaction with the work) และการขาดงานหรือเปลี่ยนงาน (Absenteeism or turnover)

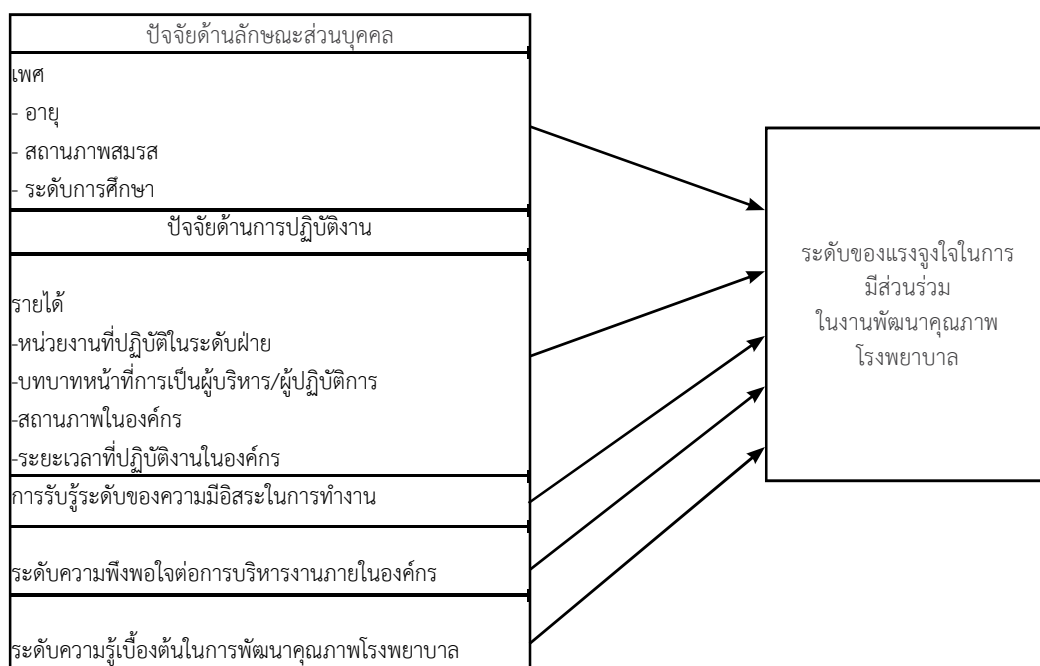
แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ซึ่งสามารถวัดระดับได้ด้วยเครื่องมือที่เรียกว่า The Motivating Potential Score ( MPS ) ดังสมการ (Greg R. Oldham , 1975)

$$MPS = \left[ \frac{SV + TI + TS}{3} \right] \times A \times F$$

โดย MPS = Motivation Potential Score  
SV = Skill variety  
TI = Task identity  
TS = Task significance  
A = Autonomy  
F = Feedback

เมื่อสภาวะทางจิตใจทั้งสามมีระดับสูงขึ้นย่อมส่งผลในเชิงบวกที่สำคัญต่อการทำงาน ได้แก่ ระดับของแรงจูงใจในการทำงานสูงขึ้น การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรมีระดับความพึงพอใจในงานของตนสูงขึ้น การขาดงานรวมถึงการเปลี่ยนงานของบุคลากรมีอัตราลดลง เป็นต้น

## กรอบแนวคิดการวิจัย



## สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
3. การรับรู้ระดับของความพร้อมอิสระในการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
4. ระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
5. ระดับความรู้เบื้องต้นในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

## วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional descriptive research)

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน นับถึงสิ้นเดือนมกราคม 2561 และไม่อยู่ระหว่างการอบรมหรือลาศึกษาต่อ รวมทั้งสิ้น 200 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นอย่างสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา

ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเพื่อวัดการรับรู้ระดับความพร้อมอิสระในการทำงาน และระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร ส่วนที่ 3 เป็นแบบทดสอบเพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัยได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน แล้วจึงนำไปทดลองใช้กับบุคลากรของโรงพยาบาลพรหมคีรี อำเภอพรมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน เพื่อมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช

(Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือเท่ากับ 0.76

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบถ้วนกลับมา 186 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในระดับฝ่าย บทบาทหน้าที่ในโรงพยาบาล สถานภาพในองค์กร ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน การรับรู้ระดับความพร้อมอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร และความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum) สำหรับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ใช้สถิติทดสอบไค-สแควร์ (Chi-square Test Statistics) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มี

ระดับการวัดเป็นนามมาตรา ( Nominal Scale ) ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในระดับฝ่าย บทบาทหน้าที่ในโรงพยาบาล สถานภาพในองค์กร และระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับแบบสเปียร์แมน ( Spearman rank correlation coefficient ) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในกรณีที่ตัวแปรมีการแจกแจงไม่ปกติ ได้แก่ อายุ รายได้ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับของควมมีอิสระในการทำงาน ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร ระดับความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล

## ผลการวิจัย

จากการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 84.9 อายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 38.7 สถานภาพโสด ร้อยละ 50.5 และระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 68.80

## ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของการรับรู้ระดับควมมีอิสระในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

| การรับรู้ระดับควมมีอิสระในการทำงาน                                                           | Mean | SD    | การแปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|
| 1. ควมมีอิสระในการจัดสรรเวลาในการปฏิบัติงานของตนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานและกรอบเวลา | 3.71 | 0.714 | สูง      |
| 2. ควมมีอิสระในการจัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงาน                                           | 3.72 | 0.711 | สูง      |
| 3. ควมมีอิสระในการแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น             | 3.61 | 0.751 | ปานกลาง  |
| 4. ควมมีอิสระในการบริหารจัดการทรัพยากร                                                       | 3.47 | 0.736 | ปานกลาง  |
| 5. อำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน                                    | 3.32 | 0.834 | ปานกลาง  |
| ภาพรวม                                                                                       | 3.57 | 0.585 | ปานกลาง  |

จากการศึกษาปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่า ประชากรในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนทั้งหมดที่รับจากโรงพยาบาลต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 40.9 ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาล ร้อยละ 40.3 บุคลากรส่วนใหญ่มีบทบาทหน้าที่ในด้านปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 88.2 บุคลากรมีสถานภาพเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการ ร้อยละ 47.8 และพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานไม่เกิน 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.8

จากการศึกษาการรับรู้ระดับของควมมีอิสระในการทำงาน ของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่าในภาพรวมมีการรับรู้ระดับควมมีอิสระในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.0 มีค่าเฉลี่ย 3.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.585 อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ควมมีอิสระในการทำงานด้านการจัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.711อยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้ควมมีอิสระในการทำงานด้านควมมีอิสระในด้านอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ค่าเฉลี่ย 3.32 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.834 อยู่ในระดับปานกลาง ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ในการศึกษา มีความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 57.53 คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร เท่ากับ 3.49 มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.625 นั่นคือคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อยู่ในระดับปาน

กลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการบริหารภายในองค์กรด้านความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของผู้บริหาร มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.72 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.749 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ส่วนความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรด้านความเสมอภาค มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.23 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.885 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังตารางที่ 2

## ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

| ความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กร                       | Mean | SD    | การแปลผล |
|------------------------------------------------------------|------|-------|----------|
| 1. การบริหารภายในองค์กรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วม | 3.34 | 0.812 | ปานกลาง  |
| 2. การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ          | 3.56 | 0.734 | ปานกลาง  |
| 3. ความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของผู้บริหาร          | 3.72 | 0.749 | สูง      |
| 4. การบริหารภายในองค์กรมีความสอดคล้องกับบริบทของชุมชน      | 3.59 | 0.767 | ปานกลาง  |
| 5. การบริหารงานภายในองค์กรมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ | 3.51 | 0.793 | ปานกลาง  |
| 6. การบริหารงานภายในองค์กรมีความเสมอภาค                    | 3.23 | 0.885 | ปานกลาง  |
| 7. การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ               | 3.43 | 0.726 | ปานกลาง  |
| 8. การบริหารงานภายในองค์กรมีความสมเหตุสมผล                 | 3.50 | 0.744 | ปานกลาง  |
| 9. ความพึงพอใจต่อภาพรวมของการบริหารงานภายในองค์กร          | 3.56 | 0.735 | ปานกลาง  |
| ภาพรวม                                                     | 3.49 | 0.625 | ปานกลาง  |

จากการศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยการทำแบบทดสอบวัดความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน คะแนนสูงสุดคือ 19 คะแนน คะแนนต่ำสุดคือ 2 คะแนน คะแนนเฉลี่ย คือ 12.80 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.442 และพบว่า ประชากรในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอยู่

ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 52.2

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยการคำนวณหาค่า Motivation Potential Score ( MPS ) พบค่าคะแนนต่ำสุดคือ 3.11 คะแนนสูงสุดคือ 125.00 คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 37.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 18.705 บุคลากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 73.1

ระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช วัดจากค่าคะแนน Motivation Potential Score (MPS) ซึ่งเป็นค่าที่ได้จากการคำนวณจากตัวแปรปัจจัยคุณลักษณะของงาน 5 ปัจจัย ได้แก่ การใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย (Skill Variety) ความรู้ความเข้าใจในลักษณะของงาน (Task Identity) การรับรู้ในความสำคัญของงาน (Task Significance) การรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) และการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผลงาน (Feedback) จากการศึกษาพบว่าค่า

เฉลี่ยของแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อพิจารณาจากคุณลักษณะของงานในด้านการรับรู้ในความสำคัญของงาน (Task Identity) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.78 อยู่ในระดับสูง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.598 และแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อพิจารณาจากคุณลักษณะของงานในด้านการรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 3.12 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.655 รายละเอียดดังตารางที่ 3

### ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามคุณลักษณะของงาน

| คุณลักษณะของงาน                                     | Mean  | SD     | การแปลผล     |
|-----------------------------------------------------|-------|--------|--------------|
| 1. การใช้ทักษะในการทำงานที่หลากหลาย (Skill Variety) | 3.58  | 0.554  | ระดับปานกลาง |
| 2. ความรู้ความเข้าใจในลักษณะของงาน (Task Identity)  | 3.17  | 0.590  | ระดับปานกลาง |
| 3. การรับรู้ในความสำคัญของงาน (Task Significance)   | 3.78  | 0.598  | ระดับสูง     |
| 4. การรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)        | 3.12  | 0.655  | ระดับปานกลาง |
| 5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผลงาน (Feedback)       | 3.23  | 0.641  | ระดับปานกลาง |
| ภาพรวมค่าเฉลี่ย MPS                                 | 37.76 | 18.705 | ระดับต่ำ     |

จากการศึกษาลักษณะของตัวแปรปัจจัยต่างๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในระดับฝ่าย บทบาทหน้าที่ในโรงพยาบาล และสถานภาพในองค์กร พบว่า ตัวแปรปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากการทดสอบการแจกแจงปกติของตัวแปรปัจจัยต่างๆ พบว่าตัวแปรอายุ รายได้ต่อเดือนทั้งหมดที่ได้รับจากโรงพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล การรับรู้ระดับของความมีอิสระในการทำงาน ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร และระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีการแจกแจงไม่ปกติ จึงหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเหล่านี้กับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับแบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient) พบว่าตัวแปรการรับรู้ระดับของความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทางบวกกับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.305 และตัวแปรระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางบวกกับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.291 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

#### ตาราง 4

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า p-value จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยการรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงาน และระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรกับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

| ตัวแปรปัจจัย                               | ระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล |         |                   |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------|-------------------|
|                                            | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                                | p-value | ระดับความสัมพันธ์ |
| การรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงาน        | 0.305                                                 | <0.001  | ปานกลาง           |
| ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร | 0.291                                                 | <0.001  | ต่ำ               |

#### การอภิปรายผล

คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ รายได้ หน่วยงานที่ปฏิบัติงานในระดับฝ่าย บทบาทหน้าที่ในโรงพยาบาล สถานภาพในโรงพยาบาล และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล พบว่าไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

จากการศึกษาตัวแปรการรับรู้ระดับของความมีอิสระในการทำงานพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางทางบวกกับระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.305 สอดคล้องกับการศึกษาของศิริบุญรุ่งหิรัญ (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานจากคุณลักษณะของงานในด้านโอกาสในการได้รับผิดชอบงานและอำนาจตัดสินใจในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพและการศึกษาของ Zydziunaite Vilma (2007) ศึกษาแรงจูงใจของบุคลากรด้านการพยาบาลในโรงพยาบาล

เอกชนในประเทศลิธัวเนีย พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพจะลดลงเมื่อบุคลากรขาดอิสระในการทำงานและอำนาจในการตัดสินใจ และจากงานวิจัยของ Perreira (2016) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านสุขภาพ พบว่า อำนาจในการตัดสินใจ (Autonomy) มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในวิชาชีพด้านสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ระดับความมีอิสระในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความมีอิสระในการจัดสรรเวลาปฏิบัติงานของตนได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับภาระงานและกรอบเวลา และความมีอิสระในการจัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการทำงานของตนอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้อิสระในการบริหารจัดการทรัพยากร การรับรู้ความมีอิสระในการแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนากระบวนการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการรับรู้อำนาจตัดสินใจแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งน่าจะเกิดจากการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีบทบาทในฐานะผู้ปฏิบัติการ ซึ่งอำนาจในการตัดสินใจเหล่านี้ มักจะเป็นของผู้บริหาร ดังนั้นการออกแบบให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วมในการบริหาร มีโอกาสในการเสนอแนวคิด หรือร่วมตัดสินใจ น่าจะทำให้บุคลากรมีการรับรู้ความมีอิสระในการทำงานของตนสูงขึ้น ซึ่งอาจทำให้แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมมีระดับสูงขึ้นเช่นกัน

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำทางบวกกับระดับ

แรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.291 สอดคล้องกับการศึกษาของประชากรณ์ ทัพโพธิ์ (2557) ซึ่งได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จังหวัดนครปฐม พบว่ากระบวนการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลทางบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพ และการศึกษาของ Zemichael Weldegebriel (2013) พบว่าการรับรู้ประสิทธิภาพในการบริหารและการบังคับบัญชา มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตอาณาหารา ประเทศเอธิโอเปีย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริหารงานภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการที่ผู้บริหารแสดงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริหารในระดับสูง ส่วนในด้านอื่นๆ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร การบริหารงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ การบริหารงานในองค์กรโดยสอดคล้องกับบริบทของชุมชน การบริหารงานอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้ การบริหารงานด้วยความเสมอภาคยุติธรรม และการบริหารงานอย่างสมเหตุสมผล ซึ่งถ้าผู้บริหารงานมีการปรับรูปแบบ กระบวนการบริหารงานในองค์กร ให้บุคลากรภายในองค์กรมีระดับการรับรู้ในการบริหารงานภายในองค์กรในประเด็นเหล่านี้มากขึ้น น่าจะส่งผลให้แรงจูงใจของบุคลากรในการมีส่วนร่วมพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลมีระดับสูงขึ้น

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล พบว่าระดับความรู้ในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาระดับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมใน

งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยการคำนวณหาค่า Motivation Potential Score ( MPS )พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีแรงจูงใจอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาจากคุณลักษณะของงานพบว่าคุณลักษณะของงานในด้านการรับรู้ในความสำคัญของงาน (Task Significance) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือคุณลักษณะของงานในด้านการหลากหลายในการใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety) ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ด้านความรู้ความเข้าใจในคุณลักษณะของงาน (Task Identity) ส่วนแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเมื่อพิจารณาจากคุณลักษณะของงานในด้านการรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy)พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

## ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความมีอิสระในการทำงาน (Work autonomy) กับแรงจูงใจในการมีส่วนร่วมในงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ผู้บริหารควรออกแบบระบบงานหรือปรับรูปแบบการบริหารเพื่อให้บุคลากรมีระดับการรับรู้อิสระในการทำงานด้านอำนาจในการตัดสินใจแก้ไขปัญาที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และควมมีอิสระในการบริหารจัดการทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานก็จะเป็นการเพิ่มระดับการรับรู้อิสระในการทำงานในภาพรวมสูงขึ้น ทำให้แรงจูงใจของบุคลากรสูงขึ้นด้วยเช่นกัน

2. ผู้บริหารควรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กรโดยเฉพาะในด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางให้มีความพึงพอใจในระดับสูงขึ้นตามผลการศึกษา ได้แก่การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร การบริหารงานต้องเป็นไปตามระเบียบราชการมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ การบริหารงานมีความเสมอภาคและยุติธรรม สมเหตุสมผล และสอดคล้องกับบริบทของชุมชน และมีการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเป็นต้น เมื่อบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานภายในองค์กร ย่อมที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรวมถึงการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน



## References

- Fred Luthans. (2008). Job characteristics approach to task design, In fred luthans, *organizational behavior*. New York: McGraw-Hill , Inc.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16, 250-279.
- \_\_\_\_\_. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*. 60(2), 159-170.
- Joseph E. Champoux. (2011). *Organizational behavior: integrating individuals, groups, and organizations*. New York: Routledge.
- Perreita TA, I. J. (2016). Work motivation in health care: a scoping literature review. *International Journal Based Healthc*, 175-182.
- Stephen P. Robbins, T. A. (2016). *Essentials of organizational behavior*. England: Pearson Education Limited.
- Steven L. McShane, M. A. (2015). *Organizational behavior, emerging knowledge, global reality*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Zemichael Weldegebriel, Y. E. (2016). Motivation of health workers and associated factors in public hospitals of West Amhara, Northwest Ethiopia. *Patient Preferece and Adherence*, 159-169.
- Zydziumaite Vilma, K. E. (2007). Improving motivation among health care workers in private health care organizations: a perspective of nursing personnel. *Baltic Journal of Management*. 2(2), 213-224.
- Tuppho, P. (2014). Factors affecting the participation of personnel in improving the quality of Sub-district Health Promoting Hospital. *Veridan e-journal*, 475-491. (in Thai)
- Roonghirun, S. (2012). Factors affecting job competency of professional nurses in community hospital, Pathumthani Province. *Eau Heritage Journal Science and Technology*. 6(1), 109-120. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2005). *Public sector administration quality improvement In a guide to lead the organization to the public sector quality improvement*. Bangkok: Vision Print and Media. (in Thai)
- Suppachutikul, A. (2000). *Hospital quality improvement: In First step of TQM/CQI*. Bangkok: The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). (in Thai)

