

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู
อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

**Participation of Operational Staffs in Nong Bua Lamphu Hospital,
Mung District, Nong Bua Lamphu Province**

โสภา แสงนิล และ พิชัยรัฐ หมั่นด้วง

วิทยาลัยพณิชยบัณฑิต

Sopa Saengnil and Pichairat Muenduang

Pitchayabundit College, Thailand

Corresponding Author, E-mail: sopita1977@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane. 1973 : 125) จำนวน 220 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล ประกอบไปด้วยเนื้อหา 3 ส่วน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติพรรณนาได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง สถิติเชิงอนุมานได้แก่ T-test และ F-test สำหรับการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.48) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.59) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= 0.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 3.87$, S.D.= 0.64)

ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า อายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง พบว่าไม่แตกต่างกัน

* วันที่รับบทความ: 8 พฤษภาคม 2564; วันที่แก้ไขบทความ 25 พฤษภาคม 2564; วันที่ตอบรับบทความ: 27 พฤษภาคม 2564

Received: May 8, 2021; Revised: May 25, 2021; Accepted: May 27, 2021

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่ นำ IT มาช่วยในการออกแบบการรายงานในการปฏิบัติงาน เพื่อง่าย และสะดวกในการทวนสอบข้อมูลบริการกับข้อมูลการปฏิบัติฯ

คำสำคัญ : การมีส่วนร่วม; เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน; โรงพยาบาลหนองบัวลำภู

Abstracts

The main objective of this research was to study The objective this study to the participation of operational staffs in Nong Bua Lamphu Hospital, Mung District, Nong Bua Lamphu Province. The sample used in this research was hospital staff operating at Nong Bua Lam Phu Hospital. Using the formula of Taro Yamane (Yamane, 1973 : 125) of 220 people. The tool used for data collection. The questionnaire was about the participation of staff in the operation of the hospital. It consists of 3 parts of content, statistics used in data analysis. The descriptive statistics were number, percentage, mean and standard deviation for the general data of the sample. The inferential statistics were T-test and F-test for comparing the level of staff participation in the performance of Nong Bua Lam Phu Hospital. Classified by personal factors.

The results of the findings were as follows :

The participation of staff in the performance of the Nong Bua Lam Phu Hospital. Mueang Nong Bua Lam Phu District Nong Bua Lam Phu Province Overall, it was at the high level ($\bar{X} = 3.97$, S.D.= 0.48) and when considering each aspect, it was found that the side with the highest mean was the decision participation aspect ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.59), followed by the Operational participation ($\bar{X} = 3.99$, S.D.= 0.55) and the side with the least mean was the assessment participation ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.64).

The results of the comparison of the level of staff participation in the performance of Nong Bua Lam Phu Hospital. Mueang Nong Bua Lam Phu District Nong Bua Lam Phu Province Classified by personal factors Overall, it was found that The age difference was statistically significant at 0.05 level, while sex, education level and position were not different.

Recommendations for the development of staff participation in the performance of the Nong Bua Lam Phu Hospital. Mueang Nong Bua Lam Phu District Nong Bua Lam Phu Province is to bring IT to assist in designing operational reporting for easy and convenient verification of service information and practice information.

Keywords : Participation; Operational Staffs; Nong Bua Lamphu Hospital

บทนำ

การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นหลักการสากลที่ อารยประเทศให้ความสำคัญ และ เป็นประเด็นหลักที่ สังคมไทยให้ความสนใจเพื่อพัฒนาการเมืองเข้าสู่ระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ตามหลักการธรรมาภิบาลที่ ภาครัฐจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้เกี่ยวข้องทุกภาค ส่วนรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ เพื่อสร้างความโปร่งใสและเพิ่มคุณภาพการตัดสินใจของภาครัฐให้ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุก ๆ ฝ่าย สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในส่วนภาคราชการ การส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ถือได้ว่าเป็น เจื่อนใจ และเป็นกุญแจดอกสำคัญของความสำเร็จของการพัฒนาระบบราชการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและต่อประโยชน์สุขของประชาชน เพราะกระบวนการ มีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุน และส่งเสริมให้ระบบราชการมีพลังในการพัฒนาประเทศ อย่างสร้างสรรค์ อันเป็นเป้าหมายหลักของการพัฒนาราชการยุคใหม่ที่ เป็นราชการระบบเปิด การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาคราชการที่ มาจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชนท้องถิ่นจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ ของรัฐ มีความใกล้ชิดกับประชาชนได้รับทราบความต้องการและปัญหาที่ แท้จริง และลดความขัดแย้งต่อต้าน ทั้งยังเป็นการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่ เสริมสร้างให้ประชาชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในประเด็นสาธารณะ ซึ่งเป็นบทบาทที่ หน่วยงานภาคราชการจะต้องดำเนินการให้เกิดขึ้น ประพันธ์ วรรณบวร (2543 : 42 - 58) หลักการในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้นเริ่มมาจากบทเรียนของความล้มเหลว ในการพัฒนาชุมชนชนบท ที่ไม่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและการพัฒนาแบบยั่งยืน ประกอบกับกระแสความคิดของนักวิชาการทั้งในประเทศและในระดับสากลเกี่ยวกับเรื่องของการ มีส่วนร่วมของประชาชน ทำให้การพัฒนาในยุคหลังๆได้เน้นประชาชนในชุมชนเป็นเป้าหมายสำคัญของการขับเคลื่อนการพัฒนาและมีส่วนร่วมของประชาชน (People's Participation) จึงเป็นประเด็นสำคัญในการพัฒนาชุมชน โดยตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 6 เป็นต้นมา ได้มีการกำหนดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ค่อนข้างชัดเจน อรพินท์ สฟโชคชัย (2550 : 46) ในปีพุทธศักราช 2536 มีพระราชบัญญัติยกฐานะอำเภอหนองบัวลำภู เป็นจังหวัดหนองบัวลำภู โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ประจำ

จังหวัดหนองบัวลำภู โดยเป็นโรงพยาบาลทั่วไปครอบคลุมพิเศษ 200 เตียง แต่เนื่องจากสถานที่ โรงพยาบาลเดิมไม่สามารถขยายพื้นที่ได้ กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับสำนักงานงบประมาณจึงได้อนุมัติให้สร้างโรงพยาบาลแห่งใหม่ในพื้นที่สาธารณะ ที่ทางจังหวัดเตรียมไว้ จำนวน 107 ไร่ งบประมาณที่ได้รับในการก่อสร้างทั้งสิ้น 583 ล้านบาท เพื่อก่อสร้างเป็นโรงพยาบาลขนาด 400 เตียง ในปีพุทธศักราช 2540 ได้รับการเปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลทั่วไปกลุ่ม 1 เปิดบริการต่ำกว่า 300 เตียง เปิดให้บริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2543 ซึ่งขณะนั้นเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 228 เตียง มีการพัฒนาในการบริการขึ้นตามลำดับ พร้อมกับการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยเริ่มจาก การทำ 5 ส. ESB, ISO PSO , HNQA , OD , และ HA

ตามลำดับ จนถึงปัจจุบันโรงพยาบาลหนองบัวลำภู เป็นโรงพยาบาลทั่วไป ระดับ S (ตติยภูมิ) เปิดให้บริการ 323 เตียง และผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล HA

ระบบกำกับดูแลองค์กร (Governance system): การกำดูแลโดยองค์กรภายนอก รับนโยบายจากกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ(สปสช.) มีการตรวจสอบจากองค์กรภายนอก เช่น สปสช. สำนักงานประกันสังคม กรมบัญชีกลาง สตง. คณะกรรมการตรวจสอบและควบคุมภายใน ของจังหวัดหนองบัวลำภู และมีระบบการนิเทศงานจากกระทรวงสาธารณสุขผ่านการตรวจราชการแบบบูรณาการ ปีละ 2 ครั้ง เช่น การบริการ service plan การขยายศักยภาพบริการไปตาม node ต่าง ๆ การลดความแออัดในโรงพยาบาลศูนย์ โดยเพิ่มการ refer back ตรวจมาตรฐานวิชาชีพจากสภา/สมาคมวิชาชีพเฉพาะต่าง ๆ ทุก 1-3 ปี ตรวจรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล จาก สรพ. ทุก 3 ปี

การกำกับดูแลโดยองค์กรภายใน มีการวางระบบโรงพยาบาลคุณธรรม ประกอบด้วย 1. คณะอนุกรรมการส่งเสริมและพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ธรรมภิบาล โรงพยาบาลหนองบัวลำภู 2. คณะอนุกรรมการป้องกันและควบคุมการละเมิดคุณธรรม จริยธรรม โรงพยาบาลหนองบัวลำภู มีการกำกับติดตามประเมินผลงานของผู้นำทีมต่าง ๆ ผ่านการประชุม lead team และกรรมการบริหาร มีคณะกรรมการตรวจสอบและควบคุมภายใน มีคณะกรรมการตรวจสอบภายใน

ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลฯ เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีเจ้าหน้าที่หลายหน่วยงาน ทำให้ต่างคนต่างทำ ขาดการประสานงานและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานนำไปสู่การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ และไม่บรรลุเป้าหมาย

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลในการพัฒนาการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน และเป็นข้อมูลของฝ่ายบริหารในการกำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนเพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ของโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยทั้งแบบเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพซึ่งมีรูปแบบของการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) มีวิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบของการสำรวจและนำปัญหาที่ได้จากเครื่องมือเชิงสำรวจที่เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มาอธิบายกลุ่มเพื่อหาแนวทางการแก้ไข โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว ได้เน้นเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่โรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้ใช้เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนของการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 490 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973 : 125) ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง และแบบสอบถาม ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดย

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ สสำรวจรายการ (Check List) เพื่อสอบถามข้อมูล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาล หนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท มีระดับการมี ส่วนร่วมให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยคำถามครอบคลุมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของ โรงพยาบาลหนองบัวลำภู 4 ด้าน คือด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู 4 ด้านคือ ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์และด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล

การสร้างและการทดสอบเครื่องมือ

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างและทดสอบแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกรอบแนวคิดในการวิจัย 4 ด้าน คือด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล

1.2 กำหนดเนื้อหาของคำถามในแบบสอบถาม และนิยามตัวแปรที่ต้องการวัด นำร่าง ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญศาสตราจารย์ดร.พิชัยรัฐ หมื่นด้วง อาจารย์ที่ปรึกษาขอคำแนะนำ เพื่อให้ครอบคลุมในเรื่องที่ศึกษา และมีลักษณะซึ่งทุกคนสามารถตอบข้อเท็จจริงได้

1.3 นำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย 1.) ดร.ชาญยุทธ หาญชนะ อธิการบดีวิทยาลัยพิษณุบัณฑิต 2.) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.โกศล สอดส่อง รองคณบดีคณะรัฐศาสตร์ วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต 3.) ดร.สุป็น สมสาร อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยพิษณุบัณฑิต เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยหาดัชนีความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวัด (Index of item objective congruence : IOC) เกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.60 ขึ้นไป

1.4 นำแบบสอบถาม ไปตรวจสอบและแก้ไข เพื่อความถูกต้องของเนื้อหาและความชัดเจนของภาษาตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

1.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try – out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของ โรงพยาบาลนากลาง อำเภอนากลาง จังหวัดหนองบัวลำภู เพื่อหาอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – total correlation) เกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.20 ขึ้นไป

1.6 นำแบบสอบถามที่มีค่าอำนาจจำแนกที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) เกณฑ์ที่กำหนดคือ 0.90 ขึ้นไป

1.7 นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขและจัดพิมพ์เป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานในการเพิ่มรายได้ ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลากตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละหน่วยงาน ตามตารางที่ 1 จำนวน 220 คน

2) บันทึกข้อมูลเอกสารและข้อมูลแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมดมาตรวจให้คะแนนน้ำหนัก ดังนี้

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	5	คะแนน
ระดับความคิดเห็นมาก	4	คะแนน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	3	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อย	2	คะแนน
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	1	คะแนน

2. นำคะแนนเฉลี่ยรายข้อและรายด้านเทียบกับเกณฑ์ดังต่อไปนี้ ดังนี้

4.51 – 5.00	หมายถึง	ระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด
3.51 – 4.50	หมายถึง	ระดับการมีส่วนร่วมมาก
2.51 – 3.50	หมายถึง	ระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง
1.51 – 2.50	หมายถึง	ระดับการมีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.50	หมายถึง	ระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

3. การจัดอันดับจัดตามค่าร้อยละจากมากไปหาน้อย

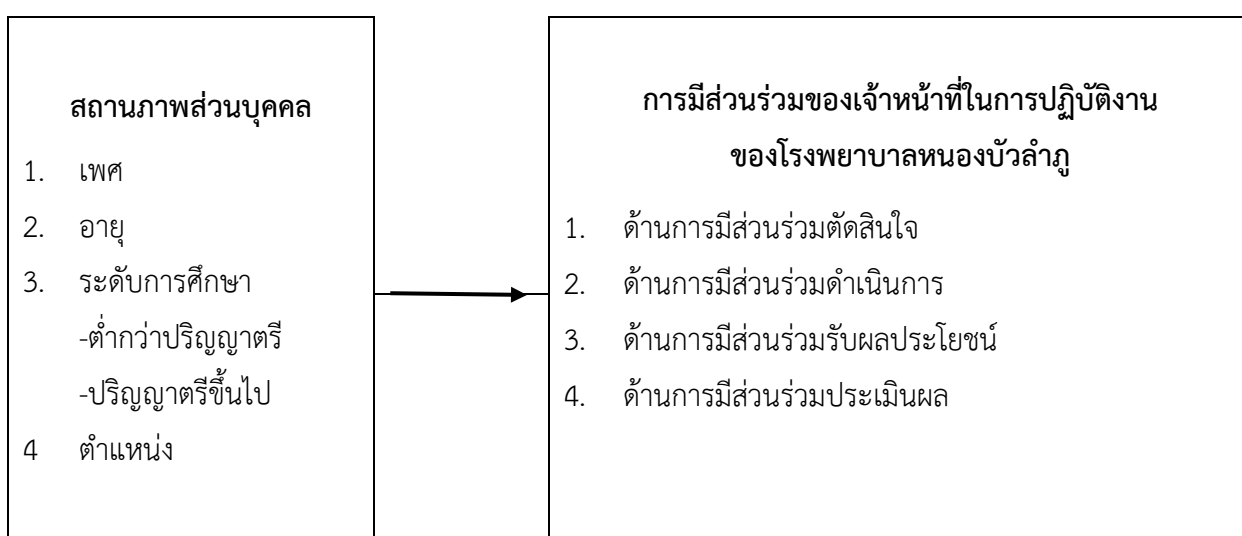
4. การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เสนอข้อมูลเป็นตาราง วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ทดสอบ การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามเพศ โดยการทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test for Independent Samples) และเปรียบเทียบการมีส่วนร่วม ของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย เป็นรายคู่ (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบของเชฟเฟ (Scheffe's Method) โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดของโคเฮนและอ์ฟฮอฟ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 4 ด้านได้แก่ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมดำเนินการ ด้านการมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมประเมินผล กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (IV)

ตัวแปรตาม (DV)



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 และเป็นเพศชาย จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 อายุอยู่ระหว่าง 36-60 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36 และช่วงอายุที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.18 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 87.73 และน้อยที่สุดคือต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 12.27 มีตำแหน่งพยาบาล จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 57.73 และน้อยที่สุดคือ นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

ตารางที่ 1 การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวม

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.07	0.59	มาก
2. ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ	3.99	0.55	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์	3.94	0.57	มาก
4. ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	3.87	0.64	มาก
รวม	3.97	0.48	มาก

2. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.48) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.64) และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1. ท่านมีส่วนร่วมในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือ ข้อ 3. ท่านมีส่วนร่วมวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนเพื่อจัดทำโครงการหรือนโยบายการรักษาพยาบาลในเอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.85) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำร่างข้อปฏิบัติหรือข้อบังคับเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73)

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.55) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 9. ท่านมีส่วนร่วมในการสื่อสาร และสร้างความตระหนักถึงความจำเป็นในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.78) รองลงมาคือ ข้อ 6. ท่านมีส่วนร่วมการในปฏิบัติการเกี่ยวกับจัดทำโครงการหรือนโยบายการรักษาพยาบาลให้เอื้ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 8. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจรับรับงานจ้างหรือผลงานที่เป็นนโยบายการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.72)

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.94$, S.D.=0.57) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 15. ท่านมีส่วนร่วมในรับประโยชน์ด้านสาธารณสุข โภค ไฟฟ้า ประปาและขวัญกำลังใจ ค่าตอบแทนและรางวัล ของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X}=4.11$, S.D.= 0.77) รองลงมาคือ ข้อ 11. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาการปฏิบัติงานในการ รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภูทั้งทางตรงและทางอ้อม ($\bar{X}=4.02$, S.D.= 0.74) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 14. ท่านมีส่วนร่วมและได้รับประโยชน์ด้านสาธารณสุข และป้องกันโรคของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X}=3.80$, S.D.= 0.91)

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.87$, S.D.= 0.64) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 16. ท่านมีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X}=3.95$, S.D.= 0.84) รองลงมาคือ ข้อ 17. ท่านมีส่วนร่วมในการควบคุมตรวจสอบการใช้ทรัพยากรในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X}=3.90$, S.D.= 0.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 19. ท่านมีส่วนร่วมในการบริหารนโยบายการจ้างบุคคลากร, ลูกจ้างวิชาชีพ, กำหนดค่าทำงานล่วงเวลาของเจ้าหน้าที่ในการทำงานที่โรงพยาบาลหนองบัวลำภู ($\bar{X}=3.81$, S.D.= 0.85)

3. ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวมพบว่า อายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง พบว่าไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ได้แก่

1. โรงพยาบาลควรเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานโครงการ เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และแนวทางการทำงานร่วมกัน

2. โรงพยาบาลควรจัดให้มีระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมโยงกับแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

3. นำ IT มาช่วยในการออกรายงานลูกหนี้ค่ารักษาพยาบาล รายกองทุนย่อย เพื่อง่าย และสะดวกในการทวนสอบข้อมูลบริการกับข้อมูลเรียกเก็บ

4. ใช้โปรแกรมในการแจ้งรายการติดกลับ ทำให้การแก้ไขข้อมูลรวดเร็ว ไม่เกิดปัญหาการเรียกเก็บล่าช้า

5. ติดตามเฝ้าระวังสถานะทางการเงินจากการเรียกเก็บค่าบริการ โดยวิเคราะห์จาก Statement รายรับ รายงานผู้บริหารรับทราบทุกเดือน

อภิปรายผลการวิจัย

การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.48) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.59) รองลงมาคือด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.55) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.64) ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของกมลรัตน์ เกศประทุม (2563) วิจัยเรื่องศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลตากลี ที่พบว่าผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลตากลี ด้านความน่าเชื่อถือ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X} = 4.28$ พิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ $\bar{X} = 4.44$ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ $\bar{X} = 4.27$ และต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามระยะเวลาที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ $\bar{X} = 4.21$ ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลตากลี ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.15$ พิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือห้องน้ำสะอาดพร้อมที่จะให้บริการ $\bar{X} = 4.41$ รองลงมาคือโรงพยาบาลตั้งอยู่ในเขตชุมชนเดินทางสะดวก $\bar{X} = 4.26$ และต่ำสุดคือโรงพยาบาลมีสถานที่จอดรถเพียงพอ $\bar{X} = 3.68$ ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลตากลี ด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.17$ พิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือผู้รับบริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวก และเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย $\bar{X} = 4.19$ รองลงมาคือการให้บริการถูกต้องไม่ผิดพลาด $\bar{X} = 4.18$ และต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี $\bar{X} = 4.15$ ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลตากลี ด้านการให้ความมั่นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.10$ พิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามความต้องการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง $\bar{X} = 4.27$ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ $\bar{X} = 4.24$ และต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ $\bar{X} = 3.42$ ผลการประเมินประสิทธิภาพการบริการงานจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาลตากลี ด้านการเอาใจใส่ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก $\bar{X} = 4.21$ พิจารณาเป็นรายข้อค่าเฉลี่ยสูงสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ $\bar{X} = 4.25$ รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีความจริงใจ และเป็นกันเอง $\bar{X} = 4.23$ และต่ำสุดคือเจ้าหน้าที่ให้บริการมีกิริยาวาจาที่สุภาพในขณะที่ให้บริการ $\bar{X} = 4.15$ การประเมินเพิ่มประสิทธิภาพการเงินการคลัง 5 มิติ (มิติด้านจัดเก็บรายได้ ค่ารักษาพยาบาล) บุคลากรด้านการจัดเก็บรายได้ค่ารักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลตากลี ประเมินการเพิ่มประสิทธิภาพการเงินการคลัง 5 มิติ จำนวน 7 คน ได้ผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86.81 ซึ่งจากเกณฑ์การประเมินจะต้องได้คะแนนร้อยละ 90 ขึ้นไป ถ้าต่ำกว่า 90 ต้องหาแผนพัฒนาองค์กร (เป็นไปตามเกณฑ์การประเมินของกระทรวงสาธารณสุข) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสอดคล้องกับแนวคิดของ เฟรเดอริก วินสโลว์ เทย์เลอร์

(Frederick Winslow Taylor :2002:54), อัดัม สมิธ (Adam Smith, 1776:34) ที่พิสูจน์พบว่า การแบ่งงานกันทำออกเป็น ส่วน ๆ (division of work) และมอบหมายงานที่เหมาะสมกับตำแหน่งความสามารถของบุคลากรตามความชำนาญเฉพาะด้าน (job specialization) อย่างเสมอภาค (equity) และเป็นธรรม จะทำให้เพิ่มผลผลิตในการทำงาน (productivity) และการให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงาน โดยให้มีอิสระในการเลือกวิธีการทำงานของตนเองให้สำเร็จสอดคล้องกับแนวทาง “การบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์” ของปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter F. Drucker, 1993 : 45) ที่เป็นการกำหนดเป้าหมายงานในอนาคตร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงานในองค์กร ซึ่งวิธีนี้จะช่วยผลักดันให้ร่วมกันกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทายมากยิ่งขึ้น และเป็นการแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับระบบบริหารของญี่ปุ่น โดยพนักงานแต่ละคนจะตั้งเป้าหมายที่ต้องการจะทำให้ได้เป็นรายปีเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งมักจะสูงกว่าผลงานในปีก่อน วิธีกรนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานถูกฝึกฝนให้รู้จักความรับผิดชอบต่องานและการริเริ่มหาการต่าง ๆ ด้วยตนเอง มีโอกาสได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นหาวิธีการทำงานที่ดีที่สุดเพื่อใช้ปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผลการเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานในการเพิ่มรายได้ค่ารักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมืองหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู จำแนกตามบุคคล โดยภาพรวมพบว่า อายุแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่ง พบว่าไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของสุนันท์ สาริยาชีวะ (2560 : 77-87) ที่พบว่าส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการโรงพยาบาลราชบุรีจำแนกตาม เพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

- 1.1 ติดตามเผ้าระวังสถานะทางการเงินจากการเรียกเก็บค่าบริการ โดยวิเคราะห์จาก Statement รายรับ รายงานผู้บริการรับทราบทุกเดือน
- 1.2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการตรวจสอบข้อมูลการติกลับของลูกค้านี้ เพื่อแก้ไขข้อมูลการปฏิบัติงานให้ทันเวลา
- 1.3 พัฒนาการจัดการความรู้ Knowledge Management (KM) และการวางแผนกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อความยั่งยืน การจัดทำคู่มือ เอกสารคุณภาพ ขั้นตอนการทำงาน ผ่าน Website
- 1.4 ลดขั้นตอนและระยะเวลา ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งและแก้ไขข้อมูลที่ถูกติกลับจากการเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลให้ทันตามระยะเวลาที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด

1.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรมีระเบียบและหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส เปิดเผย และตรวจสอบได้ นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้มีโอกาสรับรู้ผลการปฏิบัติงานของตนเอง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลหนองบัวลำภู อำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู กับโรงพยาบาลอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- กมลรัตน์ เกศประทุม. (2563). *ศูนย์จัดเก็บรายได้ โรงพยาบาลตากลี*. ศูนย์อนามัยที่ 3: นครสวรรค์
- ประพันธ์ วรรณบวร. (2543). *การมีส่วนร่วมของสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดนครราชสีมา*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนันท์ สาริยาชีวะ. (2562). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*. 7 (3), 77-87
- อรพินท์ สฟโชคชัย. (2550). *หลักการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมในกิจกรรม Home Office Day*. วันที่ 30 เมษายน 2550 ณ ห้องประชุม ก.พ.ร. ชั้น 5 สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- Drucker, F. P. (1993). *Post-Capitalist Society*. New York: Harperbusiness.
- Taylor, Frederick W. (2002). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- Smith, Adam. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations*. London.
- Yamane. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row.