

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามแนวคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาแบบพรรณนา เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่งที่ได้รับการรับรองคุณภาพในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกรรมการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่ยินดีและเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย จำนวนผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 15 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ร่วมกับการสังเกตและการจดบันทึกภาคสนาม รวมถึงการบันทึกเทป โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ตามกรอบแนวคิดการมีส่วนร่วมของ Cohen and Uphoff (1980), Cummings and Worley (2001) และของ Marchington and Wilkinson (2002) และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 17 เมษายน ถึง 24 พฤษภาคม 2548 วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Colaizzi (1978)

สรุปผลการวิจัย

การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในส่วนของความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พยาบาลให้ความหมายไว้ 2 ประเด็นคือ เป็นเครื่องหมายของการยอมรับคุณภาพ คือ เป็นสิ่งที่ช่วยสร้างความมั่นใจหรือยืนยันให้สังคมยอมรับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลว่ามีมาตรฐาน ช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีและมีความปลอดภัย และอีกความหมายหนึ่งคือ เป็นการทำงานที่ต้องอาศัยระบบและร่วมกันเป็นทีม เนื่องจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นเป็นการรับรองการทำงานทุกแผนกในโรงพยาบาล โรงพยาบาลจึงต้องพัฒนาการทำงานในทุก ๆ จุด มีการทำงานร่วมกับสหวิชาชีพ มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและเป็นแนวทางเดียวกัน เป็นระบบระเบียบได้มาตรฐาน

ในส่วนของ การเข้าร่วมในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า พยาบาลส่วนใหญ่เข้ามาเป็นคณะกรรมการโดยการถูกคัดเลือกให้เข้ามามีส่วนร่วมจากหัวหน้าของตนเอง ซึ่งเป็นผู้พิจารณาว่าใครเป็นผู้เหมาะสมกับกิจกรรมนั้น ๆ ตามความสามารถของแต่ละคน พยาบาลมีความรู้สึกที่ไม่ดีในตอนต้นโดยรู้สึกว่าย่นวาย สับสน ไม่มีความสุขในการทำงาน และเป็นการเพิ่ม

ภาระงาน เนื่องจากขาดความรู้ความเข้าใจในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หลังจากนั้นจึงมีการปรับตัว โดยการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ด้วยการเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ศึกษาจากตำรา หนังสือ อินเทอร์เน็ต ปรึกษาผู้รู้ แลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล และการดูงานจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว ทำให้เกิดความเข้าใจและรู้แนวทางว่ากิจกรรมที่ได้รับมอบหมายให้ทำนั้นต้องทำอะไร จึงทำให้พยาบาลเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานคือ รู้สึกว่าการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่ได้เป็นสิ่งยุ่งยาก จึงเกิดความรู้สึกเต็มใจและพอใจในการดำเนินการ อย่างไรก็ตามพบว่า ยังมีพยาบาลบางส่วนที่ปฏิบัติกิจกรรมด้วยความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบเท่านั้น และผู้ที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการในการนำโรงพยาบาลไปสู่การรับรองคุณภาพนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูล เป็นที่ยอมรับของคนในหน่วยงาน มีเทคนิคการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม มีความรู้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากต้องเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานกับคณะกรรมการดำเนินการ และเป็นแกนนำในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ

ในส่วนประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลพบว่า พยาบาลลงมือปฏิบัติในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยเป็นแกนนำในการปฏิบัติการ คือทำหน้าที่เป็นตัวแทนหน่วยงาน เข้าร่วมประชุมกับทีมต่าง ๆ เพื่อรับทราบนโยบายของโรงพยาบาล รายละเอียดกิจกรรมและวิธีดำเนินการที่ตนเองได้รับมอบหมาย หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลข่าวสารมาแจ้งให้ทุกคนในหน่วยงานทราบว่าในแต่ละกิจกรรมนั้นต้องทำอะไรบ้าง และควบคุมดูแลให้กิจกรรมในหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และยังพบว่า ในการดำเนินการที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ พยาบาลต้องใช้เวลาส่วนตัวเมื่อหมดภาระกิจงานประจำในแต่ละวันแล้วเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากในเวลาราชการงานต้องปฏิบัติกิจกรรมบริการพยาบาลให้แก่ผู้ป่วย นอกจากนี้เป็นแกนนำในการปฏิบัติการแล้วพยาบาลยังมีส่วนร่วมลงมือปฏิบัติโดยติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินกิจกรรมเกือบทั้งหมด กล่าวได้ว่า พยาบาลเป็นผู้มีส่วนร่วมสำคัญที่สุดที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ ทั้งนี้การที่โรงพยาบาลจะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต้องอาศัยปัจจัยด้านผู้บริหาร ความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทุกสาขาวิชาชีพ และแรงกดดันจากการที่โรงพยาบาลใกล้เคียงได้รับการรับรองคุณภาพ ส่วนการได้รับผลประโยชน์จากการเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ มีการพัฒนาตนเอง มีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ สัมพันธภาพของบุคลากรทุกหน่วยงานดีขึ้น มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่เป็นระบบและมีมาตรฐาน และโรงพยาบาลได้รับการยอมรับจากสังคม

นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แนวทางปฏิบัติการขาดความชัดเจน ขาดการสื่อสารข้อมูลที่สมบูรณ์ และขาดขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อภิปรายในภาพรวมดังนี้

ส่วนที่ 1 การเข้าร่วมในการดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า นโยบายที่ต้องการให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาจากผู้บริหารระดับสูง แล้วมีการประชุมชี้แจงให้หัวหน้างานทุกหน่วยงานรับทราบ หัวหน้างานแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนรับทราบตามลำดับชั้น ลักษณะการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของฝ่ายการพยาบาลนั้น ได้มีการแบ่งกิจกรรมต่าง ๆ ออกเป็น 12 กิจกรรมด้วยกัน ซึ่งในแต่ละกิจกรรมนั้นจะมีพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ พยาบาลส่วนใหญ่ที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการนั้นได้ถูกคัดเลือกจากหัวหน้าของตนเอง อาจเนื่องจากในระยะแรกพยาบาลยังไม่รู้ว่กิจกรรมต่าง ๆ นั้นมีขอบเขตอย่างไร การให้พยาบาลเป็นผู้เลือกกิจกรรมเองอาจจะไม่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่ หัวหน้าซึ่งเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในกิจกรรมนั้น ๆ มากกว่าเนื่องจากต้องเข้าประชุมร่วมกับผู้บริหารเพื่อรับทราบนโยบาย หัวหน้าจึงเป็นผู้มอบหมายกิจกรรมต่าง ๆ ตามความสามารถของแต่ละคน

ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการพยาบาลมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการดำเนินการเพื่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรู้สึกว่าเป็นเรื่องที่น่ากังวล สับสน ไม่มีความสุขในการทำงานและเป็นการเพิ่มภาระงาน อาจเนื่องมาจากพยาบาลยังขาดความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับมอบหมาย จึงเกิดความสับสนว่าตนเองจะต้องทำอย่างไร จะทำได้หรือไม่ แต่ในระยะท้ายของการดำเนินการพยาบาลได้เปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีขึ้น เนื่องจากมีความรู้มากขึ้นจากการที่ได้เข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล รวมทั้งการศึกษาค้นคว้าจากตำรา หนังสือ อินเทอร์เน็ต ปรึกษาผู้รู้ และการศึกษาดูงานจากหน่วยงานที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว ซึ่งสอดคล้อง

กับที่สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2541) กล่าวไว้ว่า การพัฒนาเป็นการมุ่งที่จะปรับเปลี่ยนเจตคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในทางที่ดี ให้มีความรัก ความสามัคคี เห็นคุณค่าของทุกคนและให้ทำงานเป็นทีม ซึ่งทำได้โดยการฝึกอบรม และสอดคล้องกับคำกล่าวของ สิริอร วิชชาวุธ (2544) ที่ว่า เจตคติเป็น ความรู้ ความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มของการกระทำที่มีต่องาน มีผลต่อระดับการทำงาน เจตคติในตัวบุคคลเปลี่ยนแปลงได้หลังจากได้รับการอธิบาย ให้เหตุผล และชี้แนะ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ประภาวดี กุศลสาร (2542) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการศึกษาของ นพรัตน์ ปิยะมาลิกพงษ์และคณะ (2542) ที่พบว่า การพัฒนาและการฝึกอบรมการปฏิบัติงานมีผลต่อการพัฒนาบริการตามเกณฑ์การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2.1 ลงมือปฏิบัติในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลเป็นแกนนำสำคัญในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ องอาจ วิพุธศิริ และคณะ (2539) ที่ว่า พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีส่วนสำคัญที่สุด ในการดำเนินการให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล และมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้รับทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาดำเนินการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ และโดยลักษณะการทำงานของพยาบาลที่ต้องปฏิบัติการพยาบาลด้วยความรอบคอบและรับผิดชอบต่องาน เนื่องจากเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วย จึงทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง เมื่อได้รับมอบหมายงานแล้วต้องทำให้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับคำพูดของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 ที่ว่า “ โดยบทบาทหน้าที่เราก็ต้องทำอยู่แล้ว แม้จะรู้สึกว่าเป็นการเพิ่มภาระ...การที่โรงพยาบาลได้ HA พี่รู้สึกเฉย ๆ เพราะในความรับผิดชอบของเรา เราก็ต้องเป็นหนึ่งในอยู่แล้ว”

2.2 การได้รับผลประโยชน์

ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น เป็นการเปิดโอกาสให้พยาบาลได้มีการพัฒนาศักยภาพของตนเอง พยาบาลที่เป็นคณะกรรมการดำเนินการไม่ได้รับผลประโยชน์เป็นเงินรางวัลพิเศษตอบแทน แต่ได้รับผลประโยชน์

ในทางอ้อมคือ มีความภาคภูมิใจที่ทำให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และทำให้ตนเองได้รับความรู้ใหม่ ๆ เกิดการพัฒนาตนเอง เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน การเข้ามามีส่วนร่วมของพยาบาลในการดำเนินการนั้น พยาบาลไม่ได้คาดหวังในผลประโยชน์ที่จะได้รับ แต่อาจเนื่องมาจากพยาบาลมองในเรื่องของเป้าหมาย วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล และผลประโยชน์ที่เกิดจากการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเกณฑ์ในการเข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สิริอร วิชชาวุธ (2544) ที่ว่า การปฏิบัติงานของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งต้องมีเหตุผลบางคนทำงานเพื่อสนองความต้องการ บางคนทำเพื่อสนองความปรารถนาบางอย่าง คนจำนวนมากทำงานเพราะจำเป็นต้องทำ แต่มีคนอีกจำนวนหนึ่งที่ทำงานเพราะปรารถนาจะทำ

ส่วนที่ 3 เเช็ญกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

แม้ว่าโรงพยาบาลที่ศึกษาจะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแล้ว แต่จากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลบอกว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลประเด็นสำคัญคือ ปัญหาเกี่ยวกับผู้บริหาร โดยที่ผู้บริหารเป็นผู้มอบหมายนโยบายที่นำโรงพยาบาลเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลลงสู่ระดับปฏิบัติการ ผู้บริหารควรเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกถึงความมุ่งมั่น มีการติดตามผลการดำเนินการ ว่าเป็นอย่างไร ผู้ปฏิบัติมีปัญหาอะไรบ้าง หรือต้องการความช่วยเหลืออะไร มีการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นผู้ปฏิบัติงาน ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 ที่ว่า “...การปลูกเร้าสร้างกำลังใจ ทำอย่างไรให้ผู้ปฏิบัติมีความกระตือรือร้น ให้เขาอยากมีส่วนร่วม ไม่ใช่ทำด้วยความจำใจ ผู้บริหารเขาก็มีการจูงใจ บางอย่างก็ไ้งบประมาณ บางอย่างก็ไม่สั้กเท่าไร อย่างค่าจัดบอร์ดเราก็ต้องจ่ายเอง ก็อยากจะทำบอกว่ามีนโยบายมาให้ในเรื่องของผลประโยชน์ตรงนี้ก็น่าจะให้ด้วย...ต้องวางนโยบายชัดเจน เมื่อทุกคนเข้าใจตรงกันก็ลองมาฝึกการปฏิบัติ แต่ข้างบนก็ต้องลงมาตรวจสอบ มาเยี่ยมเยียนด้วยว่ามีปัญหาอะไรใหม่ ต้องการความช่วยเหลืออะไร ต้องเข้ามาดูด้วยเพราะบางอย่างมาแต่ทฤษฎี แต่ปฏิบัติไม่ได้” ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ องอาจ วิพุธศิริ, จิรฉมน์ ศิริรัตนบัลล์ และมยุรี จิรวินิชย์ (2539) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นและต่อเนื่งของผู้นำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้โรงพยาบาลมีความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพ และการที่ผู้บริหารเห็นความสำคัญ สนับสนุนอย่างจริงจัง เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งตามหลักของการบริหารในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลง นอกจากการให้ผู้ปฏิบัติเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติแล้ว สิ่งสำคัญคือ ต้องสร้างแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มความสามารถและศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ อูทุมพร พรนฤสุวรรณ (2531) ที่ว่า แรงจูงใจเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของมนุษย์ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูงก็ย่อมจะทำงานเต็มกำลังความสามารถ และศักยภาพของเขา ผลงานที่ออกมาก็จะมีคุณภาพ ฉะนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นกิจกรรมที่สำคัญสำหรับผู้บริหารในการที่จะหาแนวทางหรือวิธีการที่จะจูงใจบุคลากรในหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ปัญหาในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลคือ การขาดการสื่อสารที่ดี ทำให้การได้รับข้อมูลข่าวสารของแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า "เรื่องการสื่อสารให้ข้อมูลจากบนลงล่างเหมือนไม่เท่าเทียมกัน แต่ละสายได้รับข้อมูลไม่เหมือนกัน...การถ่ายทอดข้อมูลรู้สึกจะมีปัญหา" ซึ่งส่งผลให้การดำเนินการของแต่ละหน่วยงานไม่สอดคล้องหรือเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ควรมีการสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรตั้งแต่นโยบายจนถึงวิธีการดำเนินการ

2. ในลักษณะของการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำเอกสารต่าง ๆ และมีการจัดบอร์ดเพื่อแสดงผลการดำเนินการ ซึ่งในการศึกษาพบว่า การสนับสนุนค่าใช้จ่ายและอุปกรณ์ในการดำเนินการของโรงพยาบาลยังไม่เพียงพอทำให้บุคลากรต้องจัดหาแหล่งสนับสนุนด้วยตนเอง ทำให้ขาดกำลังใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการให้แต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติ

3. ผลการศึกษาพบว่า ในระยะเริ่มต้นของการดำเนินการพยาบาลมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจากโรงพยาบาลขาดคนที่มีประสบการณ์โดยตรงในการดำเนินการเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ ทำให้การดำเนินการขาดทิศทาง ไม่มีขั้นตอนหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน และพยาบาลส่วนใหญ่ที่เข้ามาเป็นคณะกรรมการยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมที่ตนเองได้รับมอบหมาย ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลควรมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรก่อนที่จะดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยการจัดให้พยาบาลได้รับการอบรมและศึกษาดูงานในเรื่องที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการ เพื่อให้พยาบาลเกิดทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลดำเนินการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ และควรจัดให้มีหนังสือ วารสาร ที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในห้องสมุด

ให้พยาบาลได้ศึกษาค้นคว้าเพื่อให้เกิดความเข้าใจในกิจกรรมนั้น ๆ และเมื่อผู้บริหารมีการมอบหมายงานต่าง ๆ ตามนโยบาย ควรมีการกำหนดทิศทางหรือแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาคุณภาพบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

4. แม้ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลเป็นบุคลากรที่มีส่วนร่วมมากที่สุดในการดำเนินการเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ แต่การที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนทุกสาขาวิชาชีพ ดังนั้น ผู้บริหารควรคำนึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรอื่น ๆ ด้วย เช่น แพทย์ เภสัช นักกายภาพบำบัด นักรังสีเทคนิค ฯลฯ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของบุคลากรทางสุขภาพอื่น ๆ เช่น แพทย์ เภสัช นักกายภาพบำบัด เป็นต้น

2. ควรศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลที่มีขนาดเตียงต่างกัน หรือในโรงพยาบาลที่อยู่ต่างจังหวัด