

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ (Comparative and Correlational Study) เพื่อศึกษาระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารคุณภาพ โดยรวมและความสามารถในการปฏิบัติงาน เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานระหว่างโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพกับโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ หาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพ โดยรวม กับความสามารถในการปฏิบัติงาน และศึกษาความสามารถในการพยากรณ์ของตัวแปรต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 286 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,070 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 5 ตอนคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการบริหารคุณภาพ โดยรวม ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ทดสอบความเที่ยงกับพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 30 คน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพ โดยรวมเท่ากับ .94 , .92, .83 ตามลำดับ

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้การแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ วิเคราะห์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพ โดยรวม โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการระหว่างโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพกับโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โดยใช้ Independent t-test หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารคุณภาพ โดยรวม และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's Correlation Coefficient) และวิเคราะห์หาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานด้วยวิธีถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise (Stepwise Multiple Regression Analysis) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 99 มีอายุเฉลี่ย 35 ปี ส่วนมากจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานเฉลี่ย 13 ปี ส่วนมากอยู่ในตำแหน่งพยาบาลระดับ 7 ส่วนมากปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชัชนาถ และส่วนมากปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพแล้ว

2. ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารคุณภาพโดยรวม และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5

2.1 ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.83$, $SD = 0.42$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับรางวัลและการรับรองความสามารถ และการได้รับความก้าวหน้าในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 4.08$, $SD = 0.52$, $M = 4.05$, $SD = 0.51$, $M = 3.95$, $SD = 0.52$, $M = 3.76$, $SD = 0.58$ และ $M = 3.73$, $SD = 0.54$ ตามลำดับ)

2.2 ระดับการบริหารคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.94$, $SD = 0.47$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมใน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพด้าน การมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ ด้านการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ อยู่ในระดับสูง ($M = 4.01$, $SD = 0.58$, $M = 4.01$, $SD = 0.55$, $M = 3.98$, $SD = 0.46$, $M = 3.90$, $SD = 0.51$, $M = 3.89$, $M = 0.55$ และ $M = 3.88$, $SD = 0.63$ ตามลำดับ)

2.3 ระดับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.89$, $SD = 0.39$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ ด้านการสร้างสัมพันธภาพและการติดต่อสื่อสาร ด้านการดูแลผู้ป่วยในภาวะวิกฤตและฉุกเฉิน ด้านการสอนผู้ป่วยและครอบครัว ด้านการวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล และด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับสูง ($M = 4.12$, $SD = 0.48$, $M = 4.00$, $SD = 0.45$, $M = 3.96$, $SD = 0.49$, $M = 3.83$, $SD = 0.51$, $M = 3.81$, $SD = 0.47$ และ $M = 3.67$, $SD = 0.45$ ตามลำดับ)

3. เปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ระหว่างโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ กับ โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้วมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมสูงกว่า โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลในรายด้านการเป็นผู้นำ การสร้างสัมพันธ์ภาพ และการติดต่อสื่อสาร การวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยวิกฤตและฉุกเฉิน และการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพใน โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้วมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมสูงกว่า โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและการบริหารคุณภาพ โดยรวมกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับต่ำ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .375$ และ $.351$) ตามลำดับ

5. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและประเภทโรงพยาบาลสามารถร่วมทำนายความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ได้ตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดคือ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่งมีค่า Beta สูงสุด ($Beta = .351$) ส่วนประเภทโรงพยาบาลเป็นตัวแปรพยากรณ์รองลงมา ($Beta = .115$) ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนดิบ

$$Y' \text{ ความสามารถในการปฏิบัติงาน} = 2.55 + .35 (\text{การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ}) + .11 (\text{ประเภทโรงพยาบาล})$$

สมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' \text{ ความสามารถในการปฏิบัติงาน} = .37Z (\text{การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ}) + .13Z (\text{ประเภทโรงพยาบาล})$$

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เพื่อศึกษาระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารคุณภาพโดยรวม
และความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5

1. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ผลการศึกษาพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.83, SD = 0.42$) สอดคล้องกับการศึกษาของ เจนระวี ตัฒนะสุวรรณ (2543) พรทิพย์ สุขอศิษฐ์ (2545) อัญชลี ผ่องคำพันธ์ (2547) มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันผู้บริหารทางการพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปมีรูปแบบการบริหารจัดการที่มีความเหมาะสมทันสมัย ใช้เทคนิคการบริหารงานที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาในปัจจุบัน ให้ความสำคัญกับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมากขึ้น โดยหัวหน้าในฐานะผู้บริหารให้การสนับสนุน ส่งเสริมช่วยเหลือ ให้ทรัพยากรให้โอกาสเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการได้รับอำนาจมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 3.84, SD = 0.43$) เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบของการได้รับอำนาจพบว่า ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงมากกว่าด้านอื่น ($M = 4.08, SD = 0.52$) สอดคล้องกับการศึกษาของ มยุรี วรรณทอง (2549) พบว่า พยาบาลวิชาชีพได้รับข้อมูลข่าวสารในหน่วยงานอยู่เป็นประจำอยู่ในระดับสูงกว่าข้ออื่น แต่ต่างจากการศึกษาของ วิทย์ เดชมา (2545) ที่ทำการศึกษาพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยนาท พบว่า ระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับอำนาจ อยู่ในระดับปานกลาง การได้รับข้อมูลข่าวสารมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องจากในปัจจุบันมีกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกลไกที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานที่มีคุณภาพ มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และแผนกลยุทธ์ใหม่ มุ่งเน้นให้ทุกคนในโรงพยาบาลมีส่วนร่วม ทุกคนในองค์กรต้องทราบทิศทางที่องค์กรต้องการ ต้องทราบบทบาทที่ตนเองต้องปฏิบัติทางหน่วยงานจึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างองค์การและการบริหารงาน มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีช่องทางการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เช่น จดหมายข่าว การประชุมในหน่วยงาน การประชุมของคณะกรรมการคุ้มครองสายงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการแบ่งปันข้อมูลให้ทุกคนในหน่วยงานจะทราบข้อมูลข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ ถือเป็นการรวมพลังของ

เจ้าหน้าที่ทุกคน ทุกระดับในโรงพยาบาล ให้พัฒนาไปในทิศทางเดียวกับที่องค์การมุ่งหมายไว้ ข้อมูลข่าวสารจึงมีความสำคัญต่อบุคลากรในองค์การทั้งในผู้บริหารและปฏิบัติงาน

รองลงมาเป็นการได้รับอำนาจในด้านการได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 4.05, SD = 0.51$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร โดยให้การยอมรับ ส่งเสริมให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ให้โอกาสการตัดสินใจ ให้ความรับผิดชอบ ในการแก้ปัญหา การให้มีส่วนร่วมสนับสนุนในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ให้ข้อมูลย้อนกลับ ให้ความยืดหยุ่นในการทำงาน การยอมรับในความผิดพลาด และการแสดงความชื่นชมเมื่องานสำเร็จ ซึ่งการได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้บุคลากรรู้สึกมีคุณค่าในงาน มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ

ส่วนการได้รับอำนาจในด้านทรัพยากรมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.38, SD = 0.66$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีบุคลากรพยาบาลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด เนื่องจากพยาบาลประจำการทำงานหลายหน้าที่หลายบทบาท นอกจากปฏิบัติงานบริการพยาบาลแล้วยังต้องแบ่งเวลาไปทำภารกิจอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการพยาบาล เช่น การลงทะเบียนรับใหม่ การเขียนรายชื่อผู้ป่วยประจำวัน ที่หน้าหอผู้ป่วย การทำรายงานประจำวัน ทำรายงานประจำเดือน เก็บสถิติต่าง ๆ ให้หน่วยงานอื่น การรวบรวมรายงานผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นฐานข้อมูลภายในหน่วยงาน หรือต้องไปช่วยงานในฝ่ายอื่น ๆ และต้องปฏิบัติกิจกรรมอื่นในกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้เป็น โรงพยาบาลคุณภาพ ซึ่งเป็นเรื่องที่พยาบาลประจำการไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะเป็นนโยบายการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (วิสัยเดชมมา, 2545) จึงอาจพบปัญหาอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาดังกล่าวผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพราะ คนเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน หากหน่วยงานใดขาดกำลังคนหน่วยงานนั้นจะต้องประสบกับอุปสรรคในการบริหารงานและเป็นผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

เมื่อพิจารณาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับโอกาสมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 3.81, SD = 0.48$) เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบของการได้รับโอกาส พบว่าด้านการได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงมากกว่าด้านอื่น ($M = 3.95, SD = 0.52$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลประจำการได้รับโอกาสในการเข้าประชุม อบรม สัมมนาหรือศึกษาคูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ และกระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลยังเป็นแรงผลักดันอีกทางหนึ่งให้ผู้บริหาร ส่งเสริม เพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของพยาบาลประจำการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติการพยาบาลมีประสิทธิภาพ

รองลงมาเป็นการได้รับโอกาสในด้านการได้รับรางวัลและการรับรองความสามารถ มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง ($M = 3.76, SD = 0.58$) แสดงให้เห็นว่าพยาบาลวิชาชีพได้รับการยกย่อง ชมเชย ได้รับการยอมรับหรือได้รับรางวัลจากผู้บริหารเมื่อปฏิบัติงานดี หรือประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นการสร้างขวัญ กำลังใจ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านการได้รับความก้าวหน้าในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 3.73, SD = 0.54$) อาจเนื่องมาจาก ในภาวะปัจจุบันมีการปฏิบัติงานพยาบาลที่เน้นคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีการตรวจสอบด้วยมาตรฐาน จึงทำให้มีการพัฒนางานต่าง ๆ มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นรับผิดชอบงานในหน่วยงาน เช่น คณะกรรมการสารสนเทศ คณะกรรมการคุณภาพการพยาบาล การร่วมเป็น คณะกรรมการต่าง ๆ เหล่านี้ เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการได้เข้าร่วมในโครงการต่าง ๆ ทั้งในระดับโรงพยาบาล และในระดับหน่วยงาน ทำให้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ จึงรับรู้ได้ถึง การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน

2. การบริหารคุณภาพโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมของ หัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 โดยรวมอยู่ใน ระดับสูง ($M = 3.83, SD = 0.42$) สอดคล้องกับการศึกษาของ นริศรา จูตะธรรมานนท์ (2540) มณีรัตน์ พากเพียร (2546) ที่พบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจากนโยบาย กระทรวงสาธารณสุขและกระแสการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ทำให้คุณภาพการพยาบาล เป็นเป้าหมายสำคัญยิ่งของงานบริการพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลต้องมีวิธีการจัดการที่ เสริมสร้างและรักษาคุณภาพบริการพยาบาลให้อยู่ในระดับสูงได้ตลอดไป (พวงรัตน์ บุญญาณรงค์, 2539) ซึ่งการบริหารคุณภาพโดยรวมเป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กร โดยสมาชิกทุกคน ทุกระดับขององค์กรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพและการบริหารกระบวนการให้เกิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.01, SD = 0.58$) แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นผู้ที่มิบทบาทในการบริหารจัดการ มีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เป็นผู้รับหรือนำนโยบายสู่การปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดองค์การที่ เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ และผลักดันให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในการบริหารคุณภาพ โดยรวม ผู้นำหรือการนำของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ พร้อมทั้งเป็นผู้ที่เข้าใจในงานพัฒนาคุณภาพ เห็นความสำคัญและสนับสนุนและสื่อสารให้ ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจจึงจะเกิดการพัฒนาคุณภาพในหอผู้ป่วยและส่งผลให้ประสบความสำเร็จ และ ในด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเช่นกัน ($M = 4.01, SD = 0.55$) แสดง

ให้เห็นว่าหน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ จุดมุ่งหมาย นโยบายและวัตถุประสงค์ที่มุ่งให้บริการที่มีคุณภาพที่มีความชัดเจนและมีการถ่ายทอดแผนการปฏิบัติงานสู่ผู้ปฏิบัติ การวางแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง หากผู้บริหารระดับสูงมิได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาลที่ชัดเจน แน่นนอน ก็เท่ากับการเดินหลงทางไม่ถึงจุดหมายในเวลาที่เหมาะสม ดังนั้นแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพของโรงพยาบาล จึงเป็นวิธี การที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายด้านคุณภาพที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ เมื่อพิจารณาด้านที่รองลงมาคือ ด้านการมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($M = 3.98, SD = 0.46$) แสดงให้เห็นถึง โรงพยาบาลมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ มีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว สามารถจัดบริการ ได้ตามความต้องการของผู้ป่วย ได้อย่างเหมาะสม มีการสื่อสารที่ดีในการชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง สอดคล้อง อนุวัฒน์ ศุภชุตikul (2541) กล่าวคือการบริหารคุณภาพ โดยรวมเป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพ บริการรักษาพยาบาลที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เน้นการบริหารกระบวนการบริการรักษาพยาบาล ให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ส่วนด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์พบว่า มีคะแนนต่ำสุด อยู่ในระดับสูง ($M = 3.88, SD = 0.63$) ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ; จะต้องมีการสารสนเทศและการวิเคราะห์ที่ดี เพราะแต่ละหน่วยงานจะต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเครื่องชี้วัดคุณภาพ และสามารถนำมาวิเคราะห์ไปวางแผนแก้ไขปรับปรุงการบริการ ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มีการเปรียบเทียบผลก่อนและหลังปรับปรุงกระบวนการ

3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.89, SD = 0.39$) สอดคล้องกับ นางพงา ปั้นทองพันธ์ (2542) กาญจนา พลธนะ (2543) ทศนีย์ ทองรักศรี (2544) กฤษณา ไทยกล้า (2545) ยุพิน พรหมสมุทรสินธุ์ (2545) ภาสกร ศิระพัฒนานนท์ (2545) และ มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) ที่พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แสดงให้เห็นว่า พยาบาลประจำการมีการพัฒนาตนเองในด้านการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ตลอดเวลา อาจเป็นผลจากมีปัจจุบัน โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้รับการพัฒนาองค์การเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาล และมีการดำเนินตามโครงการระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งเป็นนโยบายที่มุ่งส่งเสริมให้โรงพยาบาลได้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จากเหตุผลดังกล่าว พยาบาลจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านองค์ความรู้ เพิ่มพูนความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ให้มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ อีกทั้งเป็นการสนองตอบความต้องการและความคาดหวังของสังคมด้วย

เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านวิชาชีพ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นว่าพยาบาลมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ และแสดงออกถึงจุดยืนในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน สอดคล้องกับ (Schwirian, 1978) ที่กล่าวว่า การพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพของพยาบาล ประกอบด้วย การหาโอกาสเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ เพื่อความก้าวหน้าของตนเองและวิชาชีพ แสดงออกถึงจุดยืนในการปฏิบัติงานของตนเองอย่างชัดเจน รับผิดชอบต่อการกระทำของตน แสวงหาความรับผิดชอบใหม่ในงาน ตามความสามารถที่มีอยู่ และดำรงรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาได้แก่ด้านการสร้างสัมพันธภาพ และการติดต่อสื่อสาร มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลประจำการเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยมากที่สุด โดยให้การดูแลผู้ป่วยและญาติตลอด 24 ชั่วโมง มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การเจ็บป่วย แก่ผู้ป่วยและญาติอยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน จึงทำให้ผู้ป่วยและญาติเกิดความไว้วางใจ รู้สึกเป็นกันเองจึงให้ความร่วมมือในการรักษา สอดคล้องกับ เคอร์ (Durr, 1997) กล่าวว่า การที่พยาบาลวิชาชีพให้การดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือ พุดคุยกับผู้ป่วยทำให้เกิดความไว้วางใจ ยอมรับนับถือซึ่งกันและกันและให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่าบุคลากรอื่นในโรงพยาบาล และการที่พยาบาลวิชาชีพมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความร่วมมือในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี ดังนั้นการปฏิบัติงานด้วยการสร้างสัมพันธภาพ การติดต่อสื่อสารในโรงพยาบาลจึงอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านการเป็นผู้นำอยู่ในระดับสูง มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.67, SD = 0.45$) อธิบายได้พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปต้องรับผิดชอบงานจำนวนมาก ต้องตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว ประกอบกับในปัจจุบันการประกันคุณภาพเข้ามามีบทบาทในงานบริการจึงทำให้พยาบาลประจำการมีความรับผิดชอบ ควบคุมดูแลผู้ป่วยในความรับผิดชอบของตนเองอย่างมีคุณภาพ ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคปฏิรูปสุขภาพ และการกระจายอำนาจทางสุขภาพ มีข่าวการออกนอกระบบของโรงพยาบาลทั่วไป มีการเปลี่ยนแปลงลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ สิ่งเหล่านี้ล้วนนำมาซึ่งความไม่แน่นอนในอนาคตในบทบาทซึ่งทำให้พยาบาลวิชาชีพไม่แน่ใจในการเปลี่ยนแปลง อาจทำให้รู้สึกสูญเสียพลังอำนาจและความคาดหวังในการทำงานซึ่งส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเป็นผู้นำ สอดคล้องกับ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2544) ซึ่งกล่าวว่าบทบาทและความคาดหวังมีผลต่อการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของบุคลากรทางการพยาบาล

ตอนที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ที่ได้รับการรับรองคุณภาพกับโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ผลกาวิจัยว่า โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงกว่าโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพ ($M=3.93, SD = .399, M = 3.82, SD = .378$) ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการเป็นผู้นำ การสร้างสัมพันธ์ภาพและการติดต่อสื่อสาร การวางแผนและการประเมินผลการพยาบาล การดูแลผู้ป่วยวิกฤตและฉุกเฉิน และการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพทั้งใน โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพและ โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพแล้วมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน แต่พบว่า ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมีค่าเฉลี่ยของคะแนนความสามารถในการปฏิบัติงานสูง โรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ยกเว้นด้านการสอนผู้ป่วยและครอบครัวมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อธิบายได้ว่ากระบวนการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล เป็นกลไกกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์การอย่างมีระบบ เอื้อต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มีคุณภาพและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ และมีการนำองค์การที่มีประสิทธิภาพ โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล, 2543; อนุวัฒน์ ศุภชุตีกุล และคณะ, 2544) โดยในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว ภายหลังจากรับรอง ต้องมีการติดตามผลการปฏิบัติงานและกระบวนการทำงานของบุคลากรภายในองค์การ เพื่อให้มั่นใจว่าโรงพยาบาลยังคงรักษาระดับคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการเยี่ยมสำรวจเฝ้าระวังเป็นระยะ ๆ ภายใน 1 ปี และมีการประเมินซ้ำ (Re-Accredit) อย่างต่อเนื่อง โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองแล้วจึงอยู่ในสถานการณ์ที่ท่าอย่างไรที่จะคงไว้ซึ่งมาตรฐานและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนากระบวนการ โครงสร้างของหน่วยงาน มีการทำงานแบบสหวิชาชีพ มีการบริการที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาองค์การให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล, 2543) ส่วนโรงพยาบาลที่กำลังดำเนินการพัฒนาและรับรองคุณภาพนั้นอยู่ในสถานการณ์ที่ท่าอย่างไรจึงจะได้รับการรับรองคุณภาพ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อม โดยปรับปรุงและพัฒนาในแต่ละหน่วยงานแบบเชื่อมโยงประสานการทำงานเพื่อให้เกิดคุณภาพและนำไปสู่การขอรับการประเมินคุณภาพในลำดับต่อไป (เฟื่องฟ้า ภูระรักษ์, 2550) สถานการณ์ดังกล่าว พยาบาลประจำการจึงต้องมีการพัฒนาตนเองในด้านการปฏิบัติการพยาบาลตลอดเวลา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ตอนที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพโดยรวม กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5

พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ($r = .374$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 สอดคล้องกับการศึกษาของ นิตยา อินกลิ่นพันธ์ (2540) นางพาง ปิ่นทองพันธ์ (2542) ทศนีย์ ทองรักศรี (2544) และ มณฑา อร่ามเลิศมงคล (2549) พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ แสดงให้เห็นว่า เมื่อพยาบาลประจำการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะทำให้เกิดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และมีความสามารถที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ พร้อมทั้งจะสรรค์สร้างงานใหม่ๆ เพื่อพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น แต่จากผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำอาจเนื่องมาจากการเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นคิดใหม่ที่เริ่มมีบทบาทในการบริหารการพยาบาล จึงต้องใช้ทั้งความเข้าใจและเวลาเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในหน่วยงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังเป็นกระบวนการพัฒนาคน ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างพลังแก่บุคคล โดยเชื่อว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับความไว้วางใจ ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ภายในหน่วยงานหรือองค์กร อีกทั้งมีการติดต่อสื่อสารที่เปิดกว้าง มีลักษณะสองทิศทาง เมื่อแต่ละคนได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะทำให้มีการพัฒนาสมรรถนะในตนเอง มีความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มศักยภาพ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ในงานที่รับผิดชอบ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และนำไปสู่การเสริมสร้างพลังอำนาจภายในกลุ่ม ส่งผลให้มีการทำงานเป็นทีม ผลิตผลงานที่มีคุณภาพ และนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร (Becker, 1994 อ้างถึงใน จินตนา รักเสรีจินดา, 2544) นอกจากนี้พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจจะสำเร็จได้นั้น ผู้ที่เป็นผู้ให้ อันได้แก่ หัวหน้าหรือผู้ป่วยจะต้องมีความเต็มใจที่จะสอนหรือฝึก ในขณะเดียวกัน ฝ่ายผู้รับการเสริมสร้างซึ่งได้แก่ พยาบาลประจำการ ก็จะต้องเต็มใจที่จะรับการเสริมสร้างพลังอำนาจนั้น โดยมีเป้าประสงค์ที่ตรงกัน (บุญใจ ศรีสถิตนรากร, 2539)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารคุณภาพ โดยรวมกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ผลการวิจัยพบว่า การบริหารคุณภาพ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการประจำการ ($r = .351$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพ โดยรวมมาใช้ในโรงพยาบาล เพื่อให้โอกาสแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนมีส่วนร่วมในการบริหาร โรงพยาบาล ด้วยการแก้ไขปรับปรุงของหน่วยงานตนเอง และระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ในการทำงานอย่างเป็นระบบ แต่จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารคุณภาพ โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำอาจเนื่อง มาจากในการนำแนวคิดการบริหารคุณภาพ โดยรวม ไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ จะมุ่งเน้นที่กระบวนการหลักของกิจกรรม แต่การใช้ในบริการสุขภาพยังเน้นอยู่ที่การบริหาร เพื่อสนับสนุนบริการมากกว่าตัวกระบวนการทางคลินิก โดยตรง ทั้งนี้เนื่องจากความซับซ้อนขององค์การ และความซับซ้อนในตัวกระบวนการให้บริการ จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดผลลัพธ์ของการดูแลผู้ป่วย (อนุวัฒน์ ศุภชอุฏล, 2541)

ตอนที่ 4 เพื่อศึกษาความสามารถร่วมกันพยากรณ์ของประเภท โรงพยาบาล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ การบริหารคุณภาพ โดยรวม ต่อความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5

ผลการวิจัยพบว่า ประเภทโรงพยาบาล และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ได้ร้อยละ 15.9 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ ($R^2 = 0.159$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยเพียงบางส่วน โดยตัวแปรที่มีอำนาจการพยากรณ์ได้ดีที่สุด คือ การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ รองลงมาคือ ประเภทโรงพยาบาล ส่วนการบริหารคุณภาพ โดยรวมพบว่า ไม่ถูกเลือกเข้ามาร่วมสมการการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คือการบริหารคุณภาพ โดยรวมไม่สามารถเป็นตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานได้

จากผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ได้เป็นอันดับแรก คือ อธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 15.9 ($R^2 = .159$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสัมพันธ์ทางบวกเมื่อพิจารณาตามน้ำหนักและทิศทางมีค่าเท่ากับ .374 ($Beta = .374$) แสดงว่าการได้รับการเสริมสร้างอำนาจ ส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับดีขึ้นร้อยละ 15.9 นั่นคือการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจัดเป็นสิ่งเร้าตรง ที่จะสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ให้แก่พยาบาล และสามารถปรับปรุงประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยได้ เมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ มีคุณภาพ (Kanter, 1977) และเมื่อเพิ่มตัวแปรประเภทโรงพยาบาลเข้าไปในขั้นที่ 2 พบว่า สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความแปรปรวนของความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 (R^2 Change = 0.019) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาตามน้ำหนักและทิศทางมีค่าเท่ากับ .138 ($Beta = .138$) ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวก นั่นคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ มีแนวโน้มว่าความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.9

ข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอแนะออกเป็น 2 ประการคือ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลงานไปใช้ จากผลการศึกษาพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจสามารถร่วมพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 ได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการดังนี้

1.1 จากผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง แต่ยังมีบางด้านที่ควรพิจารณาส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความสามารถในการปฏิบัติงานมากขึ้น เช่น ด้านการเป็นผู้นำ ในรายข้อ การเป็นผู้ริเริ่มให้มีการนำความรู้ใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน การเป็นผู้นำกลุ่มในการประชุม ปรึกษาหารือหรือวางแผนในทีมการพยาบาล และการ โน้มน้าวจิตใจสมาชิกในทีมการพยาบาลให้ปฏิบัติ ตามเป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ หาแนวทางปรับปรุง พัฒนาความรู้ความสามารถของพยาบาลประจำการ

1.2 ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป ภาคกลาง เขต 5 แต่มีบางด้านที่ควรพิจารณาและผู้บริหารควรให้ความสนใจในการพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการต่อผู้รับบริการ โดยเฉพาะในด้านการได้รับทรัพยากร ในรายข้อ การมีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน การมีวัสดุครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ และอุปกรณ์การแพทย์เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ทรัพยากรเป็นสิ่งมีค่าที่จำเป็นในการทำงานและมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งผู้บริหารควรตระหนักถึง และให้การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นแก่

ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งในด้านการจัดอัตรากำลัง และการจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อความสะดวก และคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างพลังอำนาจ จึงเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการพัฒนาองค์การ พัฒนาคุณภาพการดำเนินงานขององค์การ พัฒนาคุณภาพงาน และพัฒนาคุณภาพของบุคลากรใน ทุกลักษณะ

1.3 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถ ในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคกลาง เขต 5 แต่มีบางด้านที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ในรายชื่อ การส่งเสริม ชื่นชม ให้กำลังใจผู้ปฏิบัติงาน ให้เกิดความภาคภูมิใจในผลงานตนเอง ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวเพราะถือเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงาน ควรมีการศึกษาถึง ปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน ในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลศูนย์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลให้มากขึ้น

2.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงาน เฉพาะในพยาบาลประจำการ เท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติงานในระดับผู้บริหาร

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัดความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล ประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปของประเทศไทย เพื่อให้ได้เครื่องมือวัดที่สอดคล้องกับบริบท การบริการพยาบาลในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น