

## บทที่ 5

### บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 ได้แก่ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก และโรงพยาบาลอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เครือข่ายบริการที่ 2 จำนวน 2 แห่ง จำนวน 215 คน ดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามด้วยตนเอง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถาม เพื่อศึกษาการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 ผู้วิจัยสร้างโดยพิจารณาจากองค์ประกอบรูปแบบแนวคิดของ 7-S ของแมคคินซี ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดมาตรฐานโรงพยาบาลของสำนักงานพยาบาลปี 2550 โดยลักษณะข้อคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ และแบบสอบถามได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิและวิเคราะห์หาค่า IOC ตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป จากการวิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.77, 0.70 ตามลำดับ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาในระยะเวลาที่กำหนด 99.5 % ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคัล (canonical correlation)

## สรุปผลการวิจัย

1. พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.9 มีอายุเฉลี่ย 34.66 ปี มีอายุ 26-34 ปี มากที่สุด ร้อยละ 35.8 รองลงมาอายุระหว่าง 35 - 44 ปี ร้อยละ 29.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 91.6 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.4 กลุ่มตัวอย่าง ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมและศัลยกรรมกระดูกมากที่สุด ร้อยละ 31.1 รองลงมา แผนกอายุรกรรม ร้อยละ 30.7 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานเฉลี่ย 1.67 ปี มากที่สุดอยู่ระหว่าง 1 - 10 ปี ร้อยละ 53.0 รองลงมา ระหว่าง 11 - 20 ปี ร้อยละ 29.8

2. ระดับการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = .43) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านโครงสร้าง ด้านค่านิยมร่วม ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .55;  $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = .55;  $\bar{X} = 3.85$ , S.D. = .47) ส่วนด้านระบบมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = .58)

3. ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = .49) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการบริการพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการพิทักษ์สิทธิ์ ด้านการคุ้มครองสุขภาพ ด้านการบันทึกทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = .50;  $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = .49;  $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = .48) ส่วนด้านกระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = .48)

4. ค่าสหสัมพันธ์คานิคอลระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีกับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 มีค่าสหสัมพันธ์คานิคอล ทั้งหมด 7 ฟังก์ชันฟังก์ชันที่ 1-2 ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ฟังก์ชันที่ 3 ค่าสหสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนฟังก์ชันที่ 4 -7 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสหสัมพันธ์คานิคอลฟังก์ชันที่ 1 มีค่าสูงสุด ( $R_c = .899$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าความแปรปรวนร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 80.9 ( $\lambda = .809$ ) ฟังก์ชันที่ 2 มีค่าสหสัมพันธ์คานิคอลรองลงมา ( $R_c = .521$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าความแปรปรวนร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 27.2 ( $\lambda = .272$ ) ฟังก์ชันที่ 3 มีค่าสหสัมพันธ์คานิคอลน้อยที่สุด ( $R_c = .339$ ) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าความแปรปรวนร่วมที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 11.5 ( $\lambda = .115$ )

ในฟังก์ชันที่ 1 มีค่าเท่ากับ 0.899 ซึ่งเป็นค่าสัมพัทธ์ของตัวแปรทั้งสองประเภทที่มีต่อกันมากที่สุด และเป็นค่าที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าฟังก์ชันของตัวแปรต้นระดับโรงพยาบาล 7 ตัวแปร ดังกล่าว อธิบายความแปรปรวนของฟังก์ชันตัวแปรตามระดับบุคคล 7 ตัวแปรได้ร้อยละ 80.9

การพิจารณาความสัมพันธ์ของฟังก์ชันความสัมพันธ์คาโนนิคอลละหว่างการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับคุณภาพบริการพยาบาลเนื่องจากความสัมพันธ์คาโนนิคอลลในฟังก์ชันที่ 1 มีค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอล .899 และค่าความแปรปรวนร่วมของสหสัมพันธ์คาโนนิคอล มีค่าเท่ากับ .809 อธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 80.9 ส่วนค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลฟังก์ชันที่ 2 และ 3 อธิบายความสัมพันธ์ได้เพียงร้อยละ 27.2 และ 11.5 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะนำค่าสหสัมพันธ์คาโนนิคอลในรูปแบบคะแนนดิบของคาโนนิคอลของตัวแปรแต่ละด้านที่มีความสัมพันธ์ร่วมกันในฟังก์ชันที่ 1 เท่านั้น มาพิจารณา พบว่า ค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เรียงจากค่าความสำคัญมากไปน้อย ได้แก่ ด้านแบบผู้นำ (1.033) ด้านระบบ (.934) และด้านโครงสร้าง (.353) และค่าน้ำหนักความสัมพันธ์ในแต่ละด้านของคุณภาพบริการพยาบาล เรียงจากค่าความสำคัญมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการคุ้มครองสุขภาพ (.565) ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ (.514) ด้านการพิทักษ์สิทธิ์ (.336) และด้านกระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาล (.311)

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยมีประเด็นในการนำมาอภิปรายดังนี้

1. การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์เครือข่ายบริการที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = .43) เมื่อพิจารณาจำแนกตามรายด้าน พบว่า การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์อยู่ในระดับมากทุกด้าน อภิปรายได้ว่าโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 เป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รัฐมีนโยบายที่จะพัฒนาให้เกิดการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีการตรวจสอบได้ มีความโปร่งใสและมีการประเมินผลที่เป็นระบบ ดังนั้น ในโรงพยาบาลจึงมีการดำเนินการโดยนำหลักการสำคัญของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์คือการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่ายในการร่วมกันพัฒนาหน่วยงาน มีความรับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุตามผลสัมฤทธิ์ที่คาดหวังมีความโปร่งใส มีการดำเนินการเฝ้าติดตามผลงานอย่างต่อเนื่อง การทำรายงานบันทึกผลงานเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อเป็นหลักฐานในการติดตามตรวจสอบอย่างโปร่งใสภายหลังมีความเรียบง่าย มีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์และกระบวนการต่างๆ ควรจะ

ถูกกำหนดอย่างเหมาะสมง่ายต่อการเข้าใจและวัดผลได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องภายในเวลา  
ที่จำกัด มีการเรียนรู้จากการปฏิบัติ จากประสบการณ์ในระหว่างการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นประโยชน์  
ต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น (ปิยะชัย จันทรวงษ์ไพศาล, 2554, หน้า13-15) ซึ่งในกลุ่มการพยาบาลของ  
โรงพยาบาลศูนย์ได้มีการดำเนินการตามหลักการดังกล่าวมาอย่างต่อเนื่อง โดยโครงสร้างของการ  
บริหารจัดการในกลุ่มการพยาบาล จะมีการบริหารจัดการโดยคณะกรรมการเพื่อให้พยาบาล  
วิชาชีพ ผู้บริหารทุกระดับมีส่วนร่วม มีการดำเนินการตรวจสอบประเมินคุณภาพการบริการ  
พยาบาลจากหน่วยงานภายนอก อาทิสภาการพยาบาล ซึ่งทำให้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นการ  
กระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพได้ประเมินผลงานของหน่วยงานที่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลต่อการ  
รับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในด้านดังกล่าวสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้าง  
ด้านค่านิยมร่วม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2 อันดับแรก ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = .55;  $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = .55)  
ส่วนด้านระบบมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = .58)

ทั้งนี้ เนื่องจากในโรงพยาบาลศูนย์จะมีการกำหนดโครงสร้างการบังคับบัญชาที่ชัดเจน  
มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกตำแหน่งเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้  
ตามการมอบหมายงาน รวมทั้งมีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติงานที่ชี้แจงให้พยาบาลวิชาชีพทุก  
คนทราบ ดังเช่นในโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก เมื่อมีพยาบาลวิชาชีพเข้าปฏิบัติงานใหม่จะมี  
การปฐมนิเทศเกี่ยวกับสายการบังคับบัญชา ระเบียบทางราชการ ขอบเขตหน้าที่ โดยมีคู่มือ  
การปฐมนิเทศพยาบาลวิชาชีพ (กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลพุทธชินราช, 2556) นอกจากนี้มีการ  
จัดทำคู่มือดังกล่าวแล้ว ยังมีการเผยแพร่ให้พยาบาลวิชาชีพทุกคนได้รับรู้ใน web site กลุ่มการ  
พยาบาล โรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการดำเนินงานของกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลระดับโรงพยาบาลศูนย์  
นั้นจำเป็นต้องมีมาตรฐาน คุณภาพเป็นที่ยอมรับและรับรองจากสถาบันรับรองคุณภาพ  
สถานพยาบาล(องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นเกณฑ์ของการจัดสรรงบประมาณของสำนักงาน  
หลักประกันคุณภาพซึ่งมีตัวชี้วัดที่กำหนดให้โรงพยาบาลต้องกำหนดค่านิยม ขององค์กร มีการ  
เผยแพร่ และมีความเชื่อร่วมกันเพื่อพัฒนางานของโรงพยาบาลในทิศทางเดียวกัน (สถาบันพัฒนา  
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2541, หน้า 11) ดังนั้น จึงส่งผลต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ  
ในโครงสร้างของงานและค่านิยมในกลุ่มการพยาบาลในระดับมาก

ส่วนด้านระบบนั้น พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีการรับรู้ในระดับมากที่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า  
ด้านอื่น ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = .58) ทั้งนี้ การบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในด้านระบบนั้นเป็นการ  
ดำเนินการ ในกิจกรรมที่สนับสนุนการทำงาน โดยใช้ 6 M ในการพิจารณา ได้แก่ บุคลากร

ทรัพย์สินของระบบ วัสดุ เครื่องมือทางการแพทย์ การบริหาร และขวัญกำลังใจของบุคลากร ร่วมกับระบบข้อมูลที่ใช้เข้าสู่ระบบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และการย้อนกลับของข้อมูล เพื่อให้งานบรรลุดัตถประสงค์ของโรงพยาบาล (ปรัชญา ศิริภู่, 2552) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศูนย์ทั้งสองแห่งมีการรับรู้ถึงการจัดทรัพยากรบุคคลอย่างเหมาะสม การสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพนั้นมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายข้ออื่น ทั้งนี้จากภารกิจของโรงพยาบาลศูนย์ที่ต้องเป็นโรงพยาบาลที่รับการส่งผู้ป่วยมารักษาต่อในโรคที่ซับซ้อนและต้องการความเชี่ยวชาญจากแพทย์เฉพาะทาง โดยที่โรงพยาบาลพุทธชินราชมีอัตราการครองเตียงร้อยละ 95 มีพยาบาลวิชาชีพ 457 คนโรงพยาบาลอุดรดิติตต์มีอัตราการครองเตียงร้อยละ 85 มีพยาบาลวิชาชีพ 305 คน (รายงานประจำปีโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก และโรงพยาบาลอุดรดิติตต์, 2555) ส่งผลต่อความขาดแคลนอัตรากำลังและเมื่อพยาบาลวิชาชีพต้องทำงานมากขึ้น อยู่เวรเกินจากที่ควรเป็น 40 ชั่วโมง/ สัปดาห์ (รายงานประจำปีโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก, 2555) จึงส่งผลต่อการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งสอดคล้องกับเขาวลักษณะ ฉันทอมรเลิศกุล (2546) ในเรื่องการสร้างขวัญและกำลังใจว่าเป็นสิ่งสำคัญในการผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับสุรินทร์ นันทไพฑูรย์ (2547) ว่าการบริหารงานแบบมุ่งสัมฤทธิ์ที่ดีสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้

2. คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์เครือข่ายบริการที่ 2 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยได้ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการพิทักษ์สิทธิ์ ส่วนด้านกระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลมีค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าทุกด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของสุรีพร ดวงสุวรรณ (2554) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิและตติยภูมิเขตตรวจราชการ กระทรวงสาธารณสุขที่ 17 พบว่า ระดับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ส่วนด้านการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำ ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลระดับโรงพยาบาลศูนย์ ต้องเป็นโรงพยาบาลที่มุ่งสู่การพัฒนาคุณภาพของบริการและการดูแลรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นที่ปรารถนาของผู้รับบริการ เพื่อเป็นเครื่องรับรองว่าการบริการนั้นจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การทำงานเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) ในโรงพยาบาลศูนย์

ที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Accreditation) จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล(องค์การมหาชน) แล้ว (Service Profile ของโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก, 2555) ซึ่งในตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลนั้น ระบุให้ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลปฏิบัติโดยใช้มาตรฐานการพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มีเนื้อหาหลักในด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย และระบบงานสำคัญของโรงพยาบาลการสร้างเสริมสุขภาพ และคุณภาพการบริหารจัดการโดยรวม และต้องมีมาตรฐานการบริการโดยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยเป็นสำคัญ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2541, หน้า 11) ประกอบกับพยาบาลวิชาชีพต้องปฏิบัติตามจรรยาวิชาชีพ และปฏิบัติตามประกาศสิทธิผู้ป่วย ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กำกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพทุกคน จึงส่งผลต่อการรับรู้ในเรื่องดังกล่าวในระดับมาก ส่วนการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในด้านกระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับมากแต่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดทั้งนี้เพราะพยาบาลวิชาชีพ มีการรับรู้ในการวินิจฉัยการพยาบาลได้ครบถ้วนครอบคลุมปัญหาของผู้ป่วย การประเมินการปฏิบัติ และการให้การปฏิบัติการพยาบาลได้ครอบคลุมครบถ้วนในระดับที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น จากการ ที่พยาบาลวิชาชีพมีภาระงานมากเกินความสามารถที่จะสามารถให้การพยาบาลได้ครอบคลุมความต้องการและประเมินได้อย่างครบถ้วน จากบริบทของโรงพยาบาลศูนย์ที่มีอัตราครองเตียงสูง มีอัตรากำลังที่ไม่เพียงพอ เช่น ในโรงพยาบาลพุทธชินราชใน 1 หอผู้ป่วยใน 1 หอผู้ป่วย จะมีพยาบาลวิชาชีพในเวรเช้า 6 คน ต่อผู้ป่วย 55 คน เวรบ่ายพยาบาลวิชาชีพ 5 คน (รายงานประจำปีโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก, 2556) จึงส่งผลต่อการรับรู้ในการใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์กับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อกันในระดับสูง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสหสัมพันธ์คานอนิคอล .899 และค่าความแปรปรวนร่วมของสหสัมพันธ์คานอนิคอล มีค่าเท่ากับ .809 อธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 80.9 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ องค์ประกอบ 7 ประการตามแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซีที่นำมาใช้ในวิเคราะห์การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการที่ 2 โดยเฉพาะน้ำหนักความสำคัญด้านแบบผู้นำด้านระบบ และโครงสร้างของการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์มีค่าสูงเป็นอันดับ 1, 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนน้ำหนักความสำคัญด้านการคุ้มครองสุขภาพด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ ด้านการ

พิทักษ์สิทธิ์ และด้านกระบวนการพยาบาลของคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์เครือข่ายบริการที่ 2 มีค่าสูงเป็นอันดับ 1, 2, 3 และ 4 ตามลำดับ

องค์ประกอบตามแบบจำลอง 7-S ของแมคคินซีที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการพยาบาล ได้แก่ แบบผู้นำ (Styles) ระบบ (Systems) และโครงสร้าง (Structure) ส่วนองค์ประกอบด้านคุณภาพการพยาบาลที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของ 7-S ของแมคคินซี ได้แก่ การคุ้มครองสุขภาพ การให้ข้อมูลสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิ์ และการใช้กระบวนการพยาบาลซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าโรงพยาบาลที่ศึกษาได้ยอมรับกระบวนการพัฒนาและการรับรองคุณภาพของสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) รวมทั้งให้ความสำคัญต่อการการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย โรงพยาบาลจึงเข้ามาตรฐานของ สรพ. ทั้ง 7 หมวด ซึ่งครอบคลุมกระบวนการทำงานและความปลอดภัยของผู้รับบริการ การเฝ้าระวังและหาสาเหตุของอุบัติการณ์ การให้ข้อมูล และการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วยซึ่งครอบคลุมประกาศสิทธิผู้ป่วย ความมีคุณธรรม การไม่กระทำการที่เป็นการละเมิดผู้ป่วย และการปฏิบัติที่ให้คุณค่าความเป็นมนุษย์ จากการยอมรับของโรงพยาบาลดังกล่าวผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล จึงต้องกำหนดระบบและโครงสร้างการทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานและสิทธิผู้ป่วยดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้เกิดคุณภาพการพยาบาลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

สิ่งที่พบจากการศึกษาสอดคล้องกับทิวาดี เมฆสุวรรณค์ (2543, หน้า 40-44) ซึ่งสรุปว่าการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์จะประสบความสำเร็จตามที่องค์การคาดหวังนั้นผู้บริหารระดับสูงหรือผู้นำจะต้องเข้าใจและสนับสนุนการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2551; ออมร สุวรรณนิมิตร, 2553) ได้เสนอว่า ผู้นำต้องสามารถโน้มน้าวผู้ตามหรือสมาชิกในกลุ่มให้กระทำกิจกรรมตามที่กำหนดแก้ไขปัญหาคือขัดแย้งในการทำงาน และกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติงาน ด้วยความพอใจ เต็มใจ เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การสำเร็จ อำพันธ์พงษ์ (2546) กล่าวว่าผู้นำทางการพยาบาลพยาบาลที่จะสร้างผลทางบวกต่อการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพจะต้องกำหนดพันธกิจแผนกลยุทธ์ ระบบงานและโครงสร้างที่ชัดเจน มีการใช้ข้อมูลผลการปฏิบัติงานการกำหนดผลลัพธ์สู่เป้าหมายขององค์การที่ระบุไว้ นอกจากนี้ การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นได้แก่ บุคลากร ทรัพยากรของระบบ วัสดุเครื่องมือทางการแพทย์การบริหาร และขวัญกำลังใจของบุคลากร ระบบข้อมูล ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับก็เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล (มณีวรรณ ฉัตรอุทัย, 2551; ประเวศน์ มหารัตน์สกุล, 2552) โครงสร้างขององค์การที่ดีมีการรวมกลุ่มกิจกรรม และการกระจายอำนาจหน้าที่

ความรับผิดชอบภายในองค์กร ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างงาน อำนาจการบังคับบัญชาตามตำแหน่งงาน ขอบเขตการควบคุม และช่องทางการติดต่อสื่อสารโดยการกำหนดกฎระเบียบ แบบแผนการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เป็นแนวทางที่โรงพยาบาลกำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อมอบหน้าที่ การแบ่งงาน การบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสาร ประสานงาน และการทำงานเป็นที่หนึ่งของบุคลากรในโรงพยาบาลอย่างชัดเจนจะนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร (สมยศ นาวิการ, 2546; บุญใจ ศรีสถิตยัณราภูร, 2550; อมร สุวรรณนิมิต, 2553) ในองค์กรของโรงพยาบาลศูนย์นั้น ได้มีการพัฒนางานตามตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่คุณภาพการบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งทำให้กลุ่มพยาบาลได้ติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่องด้วยเช่นกัน จึงส่งผลต่อการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์และคุณภาพการพยาบาล มีความสัมพันธ์กันสูง

ด้านการคุ้มครองสุขภาพ ด้านการให้ข้อมูลสุขภาพ และด้านการพิทักษ์สิทธิ์ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเนื่องจากมีการรับรองคุณภาพสถานบริการพยาบาลและการดูแลรักษาพยาบาลซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสาธารณสุขของประเทศ การรับรองคุณภาพ (Accreditation) เป็นกระบวนการที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกนำมาใช้เป็นกลไกในการกระตุ้นให้เกิดการประกันคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพในสถานพยาบาล (อารี ชิวเกษมสุข และคณะ, 2555, หน้า 6-51) รวมทั้งการประเมิน และรับรองคุณภาพโดยหน่วยงานอิสระไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2541, หน้า 11) โดยใช้มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี มีเนื้อหาหลักในด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยและระบบงานสำคัญของโรงพยาบาล การสร้างเสริมสุขภาพ และคุณภาพการบริหารจัดการโดยรวม (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2552, หน้า 29)

ทั้งนี้ ด้านกระบวนการพยาบาลของคุณภาพการบริการพยาบาล กลุ่มการพยาบาลพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดรวมทั้งพัฒนาระบบการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพภายในองค์กรทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่ากลุ่มการพยาบาลมีศักยภาพเพียงพอที่จะสนับสนุนให้บริการพยาบาล ที่มีคุณภาพโดยคาดหวังว่าหากกลุ่มการพยาบาลสามารถดำเนินงานตามมาตรฐานที่กำหนดจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ได้ในระยะต่อมากองการพยาบาลได้กำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์คุณภาพการพยาบาลรวมทั้งนำเสนอรูปแบบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถประกันคุณภาพบริการพยาบาลตามตัวชี้วัดของกระบวนการพัฒนาสำนักการพยาบาลได้สนับสนุนการปรับปรุงคุณภาพบริการต่อเนื่องโดยเพิ่มความชัดเจนของการใช้หลักฐาน

เชิงประจักษ์ (Evidence based) และนำเสนอการวัดเปรียบเทียบผลลัพธ์การปฏิบัติ (Bench Marking) เพื่อมุ่งเน้นการสร้างแรงจูงใจให้เกิดการแข่งขันกับตนเองของบุคลากรพยาบาลแข่งขันระหว่างทีมพยาบาลหรือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กรนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการพยาบาลที่ดีกว่ามีประสิทธิภาพมากกว่า (สำนักการพยาบาล, 2551, หน้า 1)

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่มีกับคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ในเครือข่ายบริการ ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ในการบริหารการพยาบาล

1.1 การบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ในด้านระบบ โดยเฉพาะการสร้างขวัญกำลังใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ผู้บริหารการพยาบาลควรได้มีการสร้างขวัญกำลังใจให้กับพยาบาลวิชาชีพให้มากขึ้นเพราะเมื่อบุคลากรมีขวัญกำลังใจ ก็มีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานในสภาพที่ขาดแคลนและมีความคิดสร้างสรรค์ที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น

1.2 คุณภาพการบริการพยาบาลในด้านกระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติการพยาบาลมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น ผู้บริหารการพยาบาลควรจัดสรรอัตรากำลังให้เพียงพอเพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้การพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาลได้สมบูรณ์มากขึ้นเนื่องจากโรงพยาบาล ที่ศึกษามีแนวโน้มที่จะมีภาระงานมากขึ้นในอนาคต

#### 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ศึกษาองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลที่มีขนาดแตกต่างกัน

2.2 พัฒนาโครงสร้าง รูปแบบ ระบบงาน และระบบสนับสนุนที่ใช้เทคโนโลยีสูงขึ้น เพื่อลดภาระงานที่ไม่จำเป็นของพยาบาล เพื่อการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพใช้กระบวนการพยาบาลในการปฏิบัติงานให้กับผู้ป่วยให้มากขึ้น