

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การจัดการบริหารทางการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี การวิเคราะห์ชี้แนวความคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร การวิเคราะห์มุ่งวิเคราะห์ในเรื่องของ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล ระบบการบริหารทางการพยาบาล การบริการพยาบาล และเปรียบเทียบกิจกรรมการบริการพยาบาลตามแนวความคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรายงานของผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป และตามการรายงานของผู้ใช้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป

สมมติฐานการวิจัย คือ 1) ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาล มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวความคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ไม่แตกต่างกัน และ 2) ผู้ใช้บริการ จากหอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาล ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวความคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เมื่อมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 เอกสาร สิ่งพิมพ์ ได้แก่ เอกสารของกลุ่มงานการพยาบาล คือ ปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล และเอกสารด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาล การบริหารงานวิชาการและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริหารของกลุ่มงานการพยาบาลจำแนกเป็น 6 ประเภท คือ คู่มือ แผนงาน/โครงการ แผนปฏิบัติงาน คำสั่ง ประกาศ และรายงาน การวิเคราะห์ชี้จากเอกสารทั้งหมดรวม 38 ชุด และกลุ่มที่ 2 บุคคล คือ ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ของกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี ผู้ให้บริการได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานรวม 17 คน และผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานทั่วไปและหอผู้ป่วยในรวม 241 คน ในการวิเคราะห์ชี้จากจำนวนประชากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปและไม่อยู่การลาประเภทต่าง ๆ รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยที่เป็นผู้บริหาร 17 คนและผู้ปฏิบัติงาน 231 คน และผู้ให้บริการได้แก่ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการของทุกหน่วยงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล ประกอบด้วยผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

รวมทุกหน่วยงานเฉลี่ยวันละ 781 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มจากประชากร คำนวนจากขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamanae ที่ร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 250 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมี 4 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบวิเคราะห์ปรัชญา เป้าหมาย นโยบายการดำเนินงานกลุ่มงานการพยาบาล และแบบวิเคราะห์ระบบการบริหารทางการพยาบาล เป็นแบบตรวจสอบคำสำคัญองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพ การพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับระบบการบริหารทางการพยาบาลในการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาลและการบริหารงานวิชาการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ชุดที่ 3 แบบสอบถามผู้ให้บริการเรื่อง การบริการพยาบาลในหน่วยงานต่าง ๆ ของกลุ่มงานการพยาบาล และชุดที่ 4 แบบสอบถามผู้ให้บริการเรื่องการบริการพยาบาลในหน่วยงานต่าง ๆ ในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลปทุมธานี

การตรวจสอบหาความตรงในแบบวิเคราะห์ โดยนำแบบวิเคราะห์ทั้ง 4 ชุด ที่ยกร่าง ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทางการพยาบาล และการวิจัยคุณภาพการให้บริการ จำนวน 9 คน และทดสอบหาความเที่ยงของเครื่องมือที่กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบวิเคราะห์เอกสาร นำไปลองใช้วิเคราะห์ที่สำนักงานกลุ่มงาน การพยาบาล ผลการทดลองใช้พบว่า คำสำคัญที่ยกร่างสามารถใช้ได้ตามวัตถุประสงค์คือสามารถ สื่อถึงองค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน กลุ่มงานการพยาบาลจำนวน 11 คน โดยสัมภาษณ์ 2 ครั้งห่างกัน 1 สัปดาห์ และนำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรการหาความเที่ยงของเพียร์สัน (Reliability ของ Person Product Moment Coreation) ได้ค่าความสัมพันธ์ .98 ชุดที่ 3 แบบสอบถาม ผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล หาความเที่ยงโดยนำไปลองใช้ สอบถามผู้ให้บริการ ที่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานทั่วไป และหอผู้ป่วยใน กลุ่มงาน การพยาบาล รวม 40 ชุด นำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้รับค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด .88 นำ มาหาความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดซ้ำหลังจากเก็บข้อมูลที่กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาล ปทุมธานีได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .83 และชุดที่ 4 แบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการ ของกลุ่มงานการพยาบาล หาความเที่ยงโดยนำไปลองใช้สอบถามผู้ให้บริการ ในหน่วยงานทั่วไป และหอผู้ป่วยใน กลุ่มงานการพยาบาลรวม 40 ชุด นำมาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์

แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้รับค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุด .76 นำมาหาความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งชุดซ้ำหลังจากเก็บข้อมูลที่กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .86

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี ด้วยตนเอง โดยการศึกษา ปรึกษา เป้าหมาย นโยบาย การดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล และศึกษาระบบบริหารทางการพยาบาลจากเอกสาร 6 ประเภท ที่ปรากฏในหน่วยงาน 17 หน่วยงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล สัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลจำนวน 17 คน แจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาลให้กับข้าราชการและลูกจ้างทุกคนในทุกหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลตามคุณสมบัติที่กำหนดรวม 231 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืน 225 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 224 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.9 และแจกแบบสอบถามผู้ให้บริการ เรื่องการบริการพยาบาลให้ผู้ให้บริการตามคุณสมบัติที่กำหนดที่ให้บริการเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 150 ชุด และที่รับไว้ในหอผู้ป่วยในจำนวน 100 ชุดรวมแบบสอบถามได้รับคืน 249 ชุด เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 235 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94 และผู้วิจัยเก็บเพิ่มเติมจากจำนวนที่ขาดจนครบ 250 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS pc+ (Statistical Package for the Social Science) สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยใช้ค่าที (t) และค่าเอฟ (F)

สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์การบริการทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานีได้ผลดังนี้

1. ปรึกษา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล ผลการวิเคราะห์ ไม่พบค่าสำคัญที่สื่อถึงการกำหนดแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ทั้ง 4 องค์ประกอบ ในเอกสารทั้ง 17 หน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล จึงสรุปได้ว่ายังไม่มีกระบวนการแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ในปรึกษา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี

2. ระบบการบริหารทางการพยาบาล จากผลการวิเคราะห์ใน 2 ส่วนคือ

ส่วนแรกเป็นผลการวิเคราะห์จากเอกสารทั้ง 17 หน่วยงานในความรับผิดชอบ

ของกลุ่มงานการพยาบาลพบว่า มีการระบุแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใน 4 องค์ประกอบ คือ การสร้างทีมงาน การกระจายอำนาจ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการไว้ในเอกสารด้านการบริหารงานทั่วไป การบริหารงานการพยาบาล และการบริหารงานวิชาการของแต่ละหน่วยงานซึ่งจำแนกเป็น 6 ประเภทคือ เอกสารประเภทคู่มือ แผนงาน/โครงการ แผนปฏิบัติงาน คำสั่ง ประกาศและรายงาน แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ที่กำหนดไว้ในเอกสารของหน่วยงานทั่วไปมีร้อยละ 70.9 และหอผู้ป่วยในร้อยละ 29.1 คำสำคัญที่ใช้ในเอกสารส่วนใหญ่เป็นคำสำคัญที่สื่อถึงการสร้างทีมงานและการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ส่วนคำสำคัญที่สื่อถึงองค์ประกอบการกระจายอำนาจพบเฉพาะในเอกสารประเภทรายงาน และพบคำสำคัญที่สื่อถึงองค์ประกอบการสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการในเอกสารประเภทคู่มือและประกาศ . หน่วยงานที่ใช้คำสำคัญที่สื่อถึงทั้ง 4 องค์ประกอบตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมากที่สุดเป็นการใช้ในสำนักงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีใช้ร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายใช้ร้อยละ 9.5 และงานห้องผ่าตัดมีใช้ร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 เป็นผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานพบว่า กลุ่มงานการพยาบาลมีการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมใน 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 82.8) โดยมีการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่หอผู้ป่วยในร้อยละ 53.4 และที่หน่วยงานทั่วไปร้อยละ 46.6 เมื่อจำแนกการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในแต่ละองค์ประกอบพบว่าในองค์ประกอบการกระจายอำนาจมีใช้ระดับมากที่สุด (ร้อยละ 99.5) ลำดับต่อมาเป็นการใช้ในระดับมากคือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ (ร้อยละ 87.9) และการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล (ร้อยละ 84.3) และลำดับสุดท้ายเป็นการสร้างทีมงาน มีการใช้ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 63.2)

3. การบริการพยาบาล

3.1 การบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานในหน่วยงานทั่วไป (ร้อยละ 52.7) ระยะเวลาการปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาลต่ำกว่า 6 ปี (ร้อยละ 43.3) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีประสบการณ์หน่วยงานอื่นนอกจากการปฏิบัติงานในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลทุมธานี เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานล่วงเวลาส่วนใหญ่นคิดเป็นร้อยละ 86.6 การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใน 4 องค์ประกอบ มีการปฏิบัติโดยรวมทุกองค์ประกอบและในแต่ละ

องค์ประกอบอยู่ในระดับมาก

3.2 การบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการ เป็นผู้ช่วยนอกที่เคยาใช้บริการเป็นผู้ป่วยในร้อยละ 44.8 เป็นเพศหญิงร้อยละ 74.4 อายุ 21-45 ปี ร้อยละ 56.0 มีอาชีพรับจ้างร้อยละ 42.8 และมีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา ร้อยละ 61.6 ในการบริการผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใน 4 องค์ประกอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามการปฏิบัติแต่ละองค์ประกอบพบว่า ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย การปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ในองค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ และการสร้างทีมงาน ยกเว้นกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการกระจายอำนาจได้รับการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง

4. เปรียบเทียบกิจกรรมการบริการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้ง องค์กรของกลุ่มงานการพยาบาล

4.1 ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไปมีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรทั้ง 4 องค์ประกอบในภาพรวมและแต่ละองค์ประกอบ มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงกับสมมติฐานข้อ 1 คือ ผู้ให้บริการ ที่หอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาล มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้ง องค์กรไม่แตกต่างกัน

เมื่อนำกิจกรรมการบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการมา พิจารณาทั้งกลุ่มงานการพยาบาลพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในภาพรวม ทุกหน่วยงานมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ การปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นภายในโรงพยาบาลปทุมธานี ประสบการณ์การปฏิบัติในคลินิกแพทย์ และประสบการณ์การปฏิบัติในสถานบริการสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานการพยาบาล และการปฏิบัติงานล่วงเวลาในกลุ่มงานการพยาบาล แต่เมื่อ เปรียบเทียบผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการและลูกจ้าง และ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนพบว่า ผู้ให้บริการในแต่ละกลุ่ม มี คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของข้าราชการมากกว่าลูกจ้าง

และคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ ของผู้ที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาล เอกชนมีมากกว่าผู้ที่ไม่มีความประสบการณ์

นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบพบว่ากิจกรรมการบริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการไม่แตกต่างกันในทุกกลุ่มที่เข้าเปรียบเทียบ ในองค์ประกอบการกระจายอำนาจ เมื่อจำแนกผู้ให้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้าง กลุ่มที่มีประสบการณ์และไม่มีความประสบการณ์ในโรงพยาบาล เอกชน พบว่าแต่ละกลุ่ม มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยข้าราชการมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าลูกจ้าง กลุ่มที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาล เอกชนมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่ไม่มีความประสบการณ์ องค์ประกอบการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกผู้ให้บริการเป็นข้าราชการและลูกจ้าง จำแนกเป็นผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 ปีและปฏิบัติงาน 6 ปีเป็นต้นไป และจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์และผู้ไม่มีความประสบการณ์ในโรงพยาบาล เอกชน พบว่า ในแต่ละกลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.2 ผู้ให้บริการจากหอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรทั้ง 4 องค์ประกอบ ในภาพรวมและในแต่ละองค์ประกอบเมื่อมาใช้บริการ เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงกับสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ผู้ให้บริการจากหอผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไป กลุ่มงานการพยาบาลได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเมื่อมาใช้บริการไม่แตกต่างกัน

แต่เมื่อนำกิจกรรมการบริการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการมาพิจารณาทั้งกลุ่มงานการพยาบาลพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับในภาพรวมทุกหน่วยงานมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในทุกกลุ่ม เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา ยกเว้นเมื่อเปรียบเทียบผู้ให้บริการในกลุ่มผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการในหอผู้ป่วยในและไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการในหอผู้ป่วยในมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติมากกว่ากลุ่มที่เคยใช้บริการที่หอผู้ป่วยใน

และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบพบว่า องค์ประกอบ การสร้างทีมงานเมื่อจำแนกผู้ให้บริการ เป็นเพศชายและเพศหญิง และเมื่อจำแนกเป็นผู้ให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษาและระดับประถมศึกษา พบว่า กิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการ เพศชายมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง และระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย มากกว่าระดับประถมศึกษา องค์ประกอบการกระจายอำนาจผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรม การให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยไม่แตกต่างกันทุกกลุ่มที่ไ้เปรียบเทียบ องค์ประกอบการปรับปรุง คุณภาพการพยาบาลเมื่อจำแนกผู้ให้บริการ เป็นผู้ให้บริการที่หอผู้ป่วยใน ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอก ที่เคยไข้และไม่เคยไข้บริการหอผู้ป่วยใน และเมื่อจำแนกผู้ป่วยนอกเป็นกลุ่มที่ไม่เคยไข้บริการที่ หอผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน พบว่า ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรม การให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการ หอผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ไ้รับมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอกที่เคยไข้บริการหอ ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกกลุ่มที่ไม่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยในมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าผู้ป่วยนอกกลุ่ม ที่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน และในองค์ประกอบการสร้างสภาพจิตใจแก่ผู้ไข้และผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกผู้ให้บริการ เป็นผู้ให้บริการที่หอผู้ป่วยใน ผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอกที่เคยไข้และไม่ เคยไข้บริการหอผู้ป่วยใน เมื่อจำแนกผู้ป่วยนอกเป็นกลุ่มที่ไม่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน และ ผู้ป่วยนอกที่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน และเมื่อจำแนกเป็นผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับประถม ศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา พบว่า คะแนนเฉลี่ยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่หอผู้ป่วยในมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ไ้ ้รับมากกว่าผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอกที่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอกกลุ่มที่ไม่เคยไข้ บริการที่หอผู้ป่วยในมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าผู้ป่วยนอกกลุ่มที่เคยไข้บริการที่หอผู้ป่วยใน และผู้ใ้ บริการระดับประถมศึกษาที่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยพบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ประสิทธิภาพ เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล ยังไม่มีการกำหนดแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ชัดเจน กลุ่มงานการพยาบาลกำหนดปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายไว้ในเอกสารประเภทคู่มือของปี พ.ศ. 2536 ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ยัง

ไม่มีการณ์แนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาเผยแพร่ในโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่การปรับปรุงคู่มือใหม่คาดว่าจะกำหนดแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ในปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาลจะมีมากขึ้น ทั้งนี้ เพราะได้มีการเผยแพร่แนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ใช้ในโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมากขึ้น ผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาลได้มีโอกาสได้รับความรู้และได้รับทราบประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของโรงพยาบาลที่ใช้แนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ที่นำผลการดำเนินงานที่ประสบผลสำเร็จมาเผยแพร่ ประกอบกับโรงพยาบาลปทุมธานีมีแผนที่จะนำแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2540 ซึ่งจะมีการฝึกอบรม ให้ความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้เข้าใจแนวคิดและวิธีการปฏิบัติของการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร และจากความรู้ที่จะได้รับเพิ่มเติมนี้คาดว่าจะส่งผลให้เกิดเป็นความเชื่อ และมีค่านิยมใหม่ของการปรับปรุงคุณภาพงานบริการ ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทัศน์และนำความเชื่อที่เปลี่ยนแปลงนั้นไปสู่การกำหนดปรัชญาตามแนวทางที่เชื่อถือนั้น การสร้างปรัชญาทางการพยาบาล บุปผา อิทธิมงคล (2537) อธิบายว่าจะต้องเกิดจากความร่วมมือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติของทุกหน่วยงานสรุปเป็นแนวคิดรวบยอดของกลุ่มงานการพยาบาลของหน่วยงานและสามารถปรับเปลี่ยนได้อีกทั้งต้องชี้แจงให้ทุกคนทราบ การสร้างปรัชญานับว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดทิศทางให้การพยาบาล นำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายและนโยบายตามที่กำหนด รัตนา ทองสวัสดิ์ (2537) ได้อธิบายเกี่ยวกับปรัชญาว่า เป็นเรื่องของความเชื่อ เป็นเป้าหมายของพฤติกรรมที่เป็นพื้นฐานประกอบการตัดสินใจและประเมินผล ปรัชญาจะช่วยให้การกำหนดทิศทางให้การพยาบาล นำไปสู่ความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และ ทวี ณะตระกูล (2534) ได้เสนอแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพไว้แนวทางหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องกับปรัชญาคือต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนในทุกองค์กร เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพเหมาะสมสอดคล้องตามเป้าประสงค์ และปรัชญาขององค์กร

ดังนั้นจึงมีข้อสังเกตว่า ในการปรับปรุงคู่มือประเภทต่าง ๆ ของกลุ่มงานการพยาบาลครั้งต่อไป ถ้าผู้ทำการปรับปรุงมีความเชื่อมั่นในเรื่องการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรว่าสามารถนำมาใช้ในการบริหารทางการพยาบาลของหน่วยงานได้ มีความเชื่อในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่มุ่งเน้นผู้ให้บริการ เป็นหลัก ยึดมั่นกับแนวทางดำเนินงานที่กระทำร่วมกันให้ครอบคลุมทุกคนในทุกหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการบริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ให้บริการให้ต่อเนื่องแล้ว ย่อมจะส่งผลให้มีการ

กำหนดความเชื่อเหล่านี้ไว้ในปรัชญาที่จะปรับปรุงใหม่ และนำไปสู่การกำหนดเป้าหมาย นโยบาย การดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล ที่จะนำไปใช้บริหารงานของกลุ่มงานการพยาบาลในโอกาสต่อไป

2. ระบบการบริหารทางการพยาบาล

2.1 ระบบการบริหารทางการพยาบาล ในเอกสารมีการกำหนดค่าสำคัญ ที่สื่อถึง ทั้ง 4 องค์ประกอบตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ในระดับที่แตกต่างกันเรียงตามลำดับคือ มีการกำหนดค่าสำคัญที่สื่อถึงองค์ประกอบ การสร้างทีมงาน มากเป็นอันดับ 1 มีการกำหนดไว้ในเอกสารทุกประเภทและส่วนใหญ่อของหน่วยงาน ยกเว้นหอผู้ป่วยศัลยกรรมชายและศัลยกรรมกระดูก รองลงมาเป็นค่าสำคัญที่สื่อถึง การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล มีการกำหนดไว้ในเอกสารทุกประเภทและทุกหน่วยงาน ลำดับที่ 3 เป็นค่าสำคัญที่สื่อถึงการสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้ให้และผู้ให้บริการ มีการกำหนดไว้เฉพาะในเอกสารประเภทคู่มือและประกาศของสำนักงานกลุ่มงานการพยาบาล คู่มือของงานห้องผ่าตัด หอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูกและหอผู้ป่วยพิเศษทรัพย์สินวิบูลย์ ลำดับสุดท้าย เป็นค่าสำคัญที่สื่อถึงการกระจายอำนาจ มีการกำหนดไว้ในรายงานของสำนักงานกลุ่มงานการพยาบาล และหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงเท่านั้น

จากผลการวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า การใช้ค่าสำคัญที่สื่อถึงแต่ละองค์ประกอบตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ที่กำหนดไว้ในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล มีการกำหนดไว้เฉพาะในเอกสารบางประเภทของหน่วยงาน การกำหนดค่าสำคัญในแต่ละหน่วยงานแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับความพร้อมในการเตรียมเอกสารของแต่ละหน่วยงาน และไม่ครอบคลุมทั้งกลุ่มงานการพยาบาล แต่การจะนำวิธีการบริหารทางการพยาบาล ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารกลุ่มงานการพยาบาลให้สาธิตผลได้นั้น ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติควรได้มีการตกลงร่วมกันว่า จะนำแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในหน่วยงานเป็นลำดับแรก ลำดับต่อไปเป็นการร่วมกันกำหนดแนวทางของการกระทำในแต่ละองค์ประกอบ ให้สอดคล้องผสมผสาน ครอบคลุมในทุกหน่วยงาน พร้อมทั้งประกาศให้ทุกคนในหน่วยงานทราบเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติให้ไปในทิศทางเดียวกันและมีการกระตุ้นให้ทุกคนในกลุ่มงานได้ตระหนักถึงเป้าหมายของการปฏิบัติที่จะนำไปสู่แนวคิดนั้น เพื่อคุณภาพของงานบริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ ปิยะชัย จันทรวงศ์ไพศาล (2538) ได้อธิบายถึงการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรว่า เป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุก ๆ คนภายในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างคุณภาพสินค้าและบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โธ และพันท์ (1994)

อธิบายถึงปัจจัยหลัก ๆ ที่ใช้ในการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรซึ่งจะได้รับผลสำเร็จ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกจ้างโดยรวม มีการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง มีความครอบคลุมทุกส่วนขององค์กร การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น และจาบลอนสกี (1991) ได้อธิบายหลักการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรได้แก่การมีจุดเน้นที่ลูกจ้างภายในและลูกจ้างภายนอก และมีการสร้างทีมงาน

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการดำเนินงานบริหารตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรนั้นเมืองศ์ประกอบต่าง ๆ หลายองค์ประกอบร่วมกันและต้องกระทำในทุกส่วนให้ครอบคลุมทั้งองค์กร การกำหนดแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ไว้ในเอกสารการบริหารของหน่วยงานเป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินงาน โดยเฉพาะการกำหนดไว้ในนโยบายที่ให้บุคลากรได้ทราบและถือเป็นแนวทางปฏิบัติร่วมกัน แต่ในผลการวิเคราะห์ที่พบจากเอกสารนั้น เป็นเพียงส่วนหนึ่งที่เป็นข้อบ่งชี้ถึงแนวทางและระดับการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ในระบบการบริหารทางการแพทย์ ของกลุ่มงานการพยาบาลที่พบในปัจจุบัน ที่ควรจะได้รับข้อกำหนดเพิ่มเติมในส่วนขาดเมื่อนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการอย่างจริงจัง

2.2 ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานพบว่า ระบบการบริหารทางการแพทย์ ของกลุ่มงานการพยาบาล มีการใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใน 4 องค์ประกอบ อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ หน่วยงานในความรับผิดชอบของกลุ่มงานการพยาบาล มีการนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาปฏิบัติในระบบการบริหารทางการแพทย์รวมทุกหน่วยงานโดยมีลำดับการปฏิบัติในแต่ละองค์ประกอบเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ การกระจายอำนาจ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล และการสร้างทีมงาน เมื่อพิจารณาเฉพาะอันดับที่พบของแต่ละองค์ประกอบในเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่า มีทิศทางของอันดับแตกต่างกัน คือ องค์ประกอบการสร้างทีมงานพบมากเป็นอันดับ 1 ในเอกสาร แต่มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน และการกระจายอำนาจมีการกำหนดไว้ในเอกสารน้อยมากแต่พบที่มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด เมื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับการกำหนดระบบการบริหารทางการแพทย์ในเอกสาร ซึ่งส่วนใหญ่มีกำหนดไว้พร้อมกับการกำหนดปรัชญา เป้าหมาย และนโยบายการดำเนินงาน ของกลุ่มงานการพยาบาลที่จัดทำขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2536 การให้ความสำคัญที่พบมีความสอดคล้องกับการกำหนดปรัชญา เป้าหมายและนโยบายในขณะนั้น ถึงแม้ว่าได้มีการปรับเปลี่ยนบ้างซึ่งพบเฉพาะในบางหน่วยงานที่มีความพร้อมในการเตรียมและจัดพิมพ์เอกสารชั้นนำ

ภายในหน่วยงานได้เองได้แก่ งานห้องผ่าตัด แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานเป็นผลการปฏิบัติของหน่วยงานที่เป็นปัจจุบันขณะนี้ให้สัมภาษณ์ เมื่อพิจารณารายละเอียดจากแต่ละหน่วยงาน พบว่ามีการปฏิบัติในสำนักงานกลุ่มงานการพยาบาลมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเป็นงานห้องผ่าตัด เช่นเดียวกับลำดับที่พบในเอกสาร ดังนั้นจึงมีข้อสังเกตว่าหากมีการนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ หน่วยงานทั้ง 2 แห่งที่กล่าวนี้ น่าจะมีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนและใช้เป็นแกนนำของการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในโอกาสต่อไป

นอกจากนี้การที่ผู้บริหารหน่วยงาน ให้ข้อคิดเห็นซึ่งเป็นประโยชน์ต่อระบบการบริหารทางการพยาบาลในแต่ละองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ การสร้างทีมงาน ที่เน้นการสร้างทีมงานระหว่างกลุ่มงานและงานที่สนับสนุนการบริการพยาบาล คือ กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานพยาธิวิทยา งานซ่อมบำรุง และกลุ่มงานเทคนิคบริการ ที่จะร่วมกันแก้ปัญหาการให้บริการอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อการบริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการของศูนย์แปล และการพัฒนาความรู้ความสามารถของลูกจ้างที่รับผิดชอบของเครื่องใช้ของหน่วยจ่ายกลาง ที่จะให้บริการได้รวดเร็วขึ้น และช่วยลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากการติดเชื้อในโรงพยาบาลถ้ามีการทำลายเชื้อที่ไม่ถูกต้องจากการนั่งของใช้ และให้ความคิดเห็นในเรื่อง การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ที่เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการบ้านพักของเจ้าหน้าที่ การปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการส่งเสริมผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติ และนำไปสู่การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับเกิดเป็นความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับในลำดับต่อไป จากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้บริหารหน่วยงานปราถนาจะให้เกิดขึ้นในหน่วยงานทั้ง 4 องค์ประกอบ ครอบคลุมทั้งทางด้านการบริหารงานทั่วไป การบริการและวิชาการ ซึ่งสะท้อนให้เห็นแนวคิดของผู้บริหารหน่วยงานที่มีต่อการบริหารงานในภาพรวมของกลุ่มงานการพยาบาล จากแนวคิดที่ผู้บริหารหน่วยงานเสนอแนะในแต่ละองค์ประกอบ พอสรุปและอธิบายได้ว่า ลักษณะการปฏิบัติในระบบการบริหารทางการพยาบาลปัจจุบัน แม้ว่าจะมีการปฏิบัติตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นในทุก ๆ องค์ประกอบทั้ง 4 องค์ประกอบซึ่งต้องทำให้เกิดความต่อเนื่องเพื่อให้ระบบการบริหารงานทางการพยาบาลในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาลให้บรรลุเป้าหมายของการบริการที่มีคุณภาพยิ่ง ๆ ขึ้น อีกทั้งสามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้บริการทั้งนี้เพื่อความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและกระทรวงสาธารณสุข

3. การบริการพยาบาล

3.1 ผู้ให้บริการ มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ และแต่ละองค์ประกอบตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในแต่ละองค์ประกอบ พบว่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกตามหน่วยงานที่ปฏิบัติ ตรงตามสมมติฐานข้อที่ 1 และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เป็นการบริหารที่นำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรนี้ สามารถนำไปปรับใช้ได้ทั่วทุกแห่งทั้งองค์กร และบุคคลที่ปฏิบัติงานต่างแผนกกันสามารถนำไปใช้เพื่อการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน (Ho และ Fung, 1994) ดังนั้นกิจกรรมการให้บริการที่มีเป้าหมาย เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการร่วมกันจะนำไปสู่การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่มีลักษณะการปฏิบัติที่คล้ายกัน แม้ว่าอาจมีขั้นตอนการปฏิบัติแตกต่างกันบ้างตามสภาวะแวดล้อม ปัญหาอุปสรรคและความพร้อมของหน่วยงานที่ให้บริการ ซึ่งผู้นำไปใช้ต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมสอดคล้องกับเป้าหมายการให้บริการของหน่วยงาน

ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในภาพรวมทุกหน่วยงาน ทั้งกลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นภายในโรงพยาบาลชุมชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรม และประสบการณ์การปฏิบัติงานในคลินิกแพทย์พบว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติทั้งโดยรวมทุกองค์ประกอบและของแต่ละองค์ประกอบ แต่เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนพบว่า ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์และผู้ไม่มีประสบการณ์มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ ทั้งโดยรวมทุกองค์ประกอบและส่วนใหญ่ของแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเกี่ยวข้องกับลักษณะที่ให้บริการและประสบการณ์ที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน กล่าวคือ ลักษณะงานที่ผู้ให้บริการไปปฏิบัติในโรงพยาบาลเอกชนจะมีลักษณะงานคล้ายกับที่ให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนมากกว่าลักษณะงานที่ให้บริการในสถานบริการสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรมหรือในคลินิกแพทย์ เกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานของพยาบาล อรสา พันธุ์ภักดี (2537) ได้กล่าวว่าการที่พยาบาลปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วยในคลินิกที่ตนทำอยู่อย่างต่อเนื่อง จะเกิดการสั่งสมประสบการณ์ มีระดับความสามารถในการปฏิบัติพยาบาลระดับต่าง ๆ กัน ถ้าพยาบาลไม่อยู่ในคลินิก ไม่ปฏิบัติดูแลหรือให้บริการกับผู้ให้บริการ ทักษะความชำนาญการปฏิบัติการพยาบาล

ทางคลินิกจะลดลงและความรู้ของวิชาชีพพยาบาลจะไม่ก้าวหน้า นอกจากนี้การที่โรงพยาบาลเอกชนมีนโยบายหลักคือ ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการที่เน้นด้านการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความประทับใจในการบริการเป็นอันดับแรก (อรรถพงษ์แสงวณิช อ่างในพรรษา สุขกาล, 2538)

ดังนั้นผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาลเอกชนย่อมต้องปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวขณะที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนและน่าจะมีผลต่อการใช้ประสบการณ์จากการปฏิบัติในโรงพยาบาลเอกชนมาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทุพพิกาต ซึ่งสังเกตได้จากผลคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของผู้ที่มีประสบการณ์และไม่มีความรู้ในโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีข้อสังเกตประการหนึ่งว่าผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในหน่วยงานอื่น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการกล่าวคือ เฉพาะข้าราชการที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาลเอกชนมีสูงถึงร้อยละ 51.7 ในสถานบริการด้านสุขภาพในโรงงานอุตสาหกรรมมีร้อยละ 48.9 และในคลินิกแพทย์มีร้อยละ 20.7 นอกจากนี้ผลการเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการที่ พบว่าข้าราชการและลูกจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการที่มีประสบการณ์ในโรงพยาบาลเอกชนมีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่แตกต่างจากผู้ที่ไม่มีความรู้ จึงน่าจะเกี่ยวข้องกับสภาพของผู้ให้บริการที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างด้วยอีกประการหนึ่ง

3.2 ผู้ให้บริการ กลุ่มงานการพยาบาล เมื่อจำแนกเป็นข้าราชการและลูกจ้างพบว่าคะแนนเฉลี่ยกิจกรรมการให้บริการทั้ง 2 กลุ่มที่ปฏิบัติในหน่วยงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ น่าจะเกี่ยวข้องกับระดับการศึกษาและประสบการณ์ การปฏิบัติงานที่แตกต่างกันของทั้ง 2 กลุ่ม ประกอบกับในโรงพยาบาลยังไม่มีกรอบแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร แต่อย่างไรก็ตามกลุ่มข้าราชการซึ่งได้รับการ เรียนรู้และ เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน เพื่อการดูแลผู้ป่วยที่ต้องกระทรร่วมกันในลักษณะของทีมงาน ได้นำวิธีการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการวางแผนการพยาบาล (Yura และ Walsh, 1978 อ่างใน กองการพยาบาล, 2539) ในทำนองเดียวกันการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรนั้นเป็นการบริหารที่ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์มีการนำวงจรเดมิ่งมาใช้ ซึ่งเมื่อนำวงจรเดมิ่งมาเปรียบเทียบกับกระบวนการพยาบาลจะพบว่าคำว่า Plan ตรงกับการประเมินสภาพผู้ให้บริการ การวินิจฉัยทางการพยาบาล และการวางแผนการพยาบาล คำว่า Do ตรงกับ การปฏิบัติกา

พยาบาลคำว่า Check ตรงกับการประเมินผลการพยาบาล นอกจากนี้ในวงจรเดมิ่งยังใช้คำว่า Act ในการปรับปรุงระบบ ปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการ (Schroeder, 1994) ในขณะที่ลูกจ้างของกลุ่มงานการพยาบาลจะได้รับการเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการจากการฝึกอบรมระยะสั้นเกี่ยวกับงานที่จะต้องปฏิบัติก่อนประจำการ และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ประกอบกับลูกจ้างในแต่ละหน่วยงานมีจำนวนจำกัด โอกาสที่จะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในขณะที่ปฏิบัติงานที่กลุ่มงานการพยาบาลจัดขึ้นจึงน้อยกว่าข้าราชการ แต่อย่างไรก็ตามลูกจ้างก็ได้รับการฝึกอบรมขณะประจำการเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติโดยแยกเป็นกลุ่มเฉพาะลูกจ้างเป็นครั้งคราว และได้รับการอบรมเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการร่วมกับบุคลากรอื่นของโรงพยาบาล

จากผลการวิเคราะห์การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่พบว่าข้าราชการและลูกจ้างมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่รับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและส่วนใหญ่แต่ละองค์ประกอบ ยกเว้นการสร้างทีมงานคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการของลูกจ้างเฉพาะการปฏิบัติโดยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ และการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการมีคะแนนรวมการปฏิบัติในอยู่ระดับมาก ส่วนองค์ประกอบอื่น ๆ มีการปฏิบัติในระดับปานกลางในขณะที่ข้าราชการมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ จึงมีข้อสังเกตจากผลการวิจัยที่ได้รับเป็นข้อบ่งชี้ประการหนึ่งว่า ความแตกต่างของระดับการศึกษา และการได้รับการฝึกอบรมมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในกลุ่มข้าราชการและลูกจ้าง

แต่อย่างไรก็ตามผู้ให้บริการของกลุ่มงานการพยาบาลทุกคนมีหน้าที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับ ตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้นสมาชิกในทีมสุขภาพทุกคนจึงต้องได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับการดำเนินงาน ร่วมกันปฏิบัติตามสิทธิและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในทีมงาน การปฏิบัติงานในทีมการพยาบาลนั้นจะประกอบด้วยบุคลากรหลายระดับทั้งข้าราชการและลูกจ้าง เช่น พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค และผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นต้น สมาชิกในทีมสุขภาพแต่ละคนจะมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดซึ่งจะช่วยให้การทำงานของทีมงานเป็นไปด้วยความราบรื่นแม้ว่าบุคคลนั้นจะไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรงก็ตาม เช่น พนักงานทำความสะอาด เป็นต้น (สุปราณี วสินอมร, 2537) การบริหารทางการพยาบาลของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลพุทธธานี ในขณะที่อยู่ในภาวะการขาดแคลนบุคลากร กลุ่มงานการพยาบาลนอกจากจะจัดให้มีการปฏิบัติงานล่วงเวลาแล้วยังได้กำหนดบทบาทของลูกจ้าง

าให้ปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบ และมีบทบาทของสมาชิกที่มีส่วนร่วมกับการช่วยเหลือให้การดูแลผู้ป่วยง่าย ๆ ทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ ดังนั้นแผนการฝึกอบรมลูกจ้างเพิ่มเติมจากที่ปฏิบัติโดยเฉพาะ ถ้าต้องนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ ควรจะให้ความสำคัญเรื่องการอบรมให้ลูกจ้างมากเป็นพิเศษเพื่อคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

3.3 ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานล่วงเวลาและไม่ปฏิบัติตามล่วงเวลา มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และจากผลการวิจัยมีข้อสังเกตว่าผู้ให้บริการที่มีการปฏิบัติงานนอกเวลาในหน่วยงานมักจะเกิดขึ้นในหน่วยงานที่ขาดอัตรากำลังมากกว่าปกติ หรือมีอัตราการครองเตียงที่สูงผิดปกติ หรือมีผู้ป่วยหนักในหน่วยงานที่ล้นจากงานผู้ป่วยวิกฤติ การที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามล่วงเวลาเพิ่มขึ้นจากงานปกติน่าจะมีผลต่องานที่ให้บริการ ในเรื่องนี้ ครอนิน-สตัดบ์ และรูคส์ กล่าวว่า การให้การพยาบาลที่มีคุณภาพต้องมาจากพยาบาลผู้ที่มีร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคมที่ดี ถ้าพยาบาลเหนื่อยล้าอ่อนแรงหมดกำลังใจก็ไม่สามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพได้ นอกจากนี้ แมคคอเนลล์ ได้กล่าวว่า พยาบาลซึ่งเกิดอาการเหนื่อยล้าจะทำให้หลีกเลี่ยงไม่พบปะต่อผู้ร่วมงานและหลีกเลี่ยงจากผู้ป่วยและอาจหลีกเลี่ยงจากงาน ทำให้ขาดงานและลดการเข้าไปมีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ (Cronin-Stubbs และ Rooks, 1985; MC Conell, 1982 อ้างใน ประอร พิมพายน, 2535) และจากการวิจัยของ จินตนา ญาติบรรทุง (2529) พบว่าพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในหอผู้ป่วยสามัญและหออภิบาลผู้ป่วยหนัก มีค่าเฉลี่ยของระดับความเหนื่อยหน่ายไม่แตกต่างกัน แต่ลักษณะงานที่รับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความเหนื่อยหน่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ลักษณะงานของหน่วยงานผู้ปฏิบัติตามล่วงเวลา อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการได้ ถ้าผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยภาวะเครียดและความเหนื่อยล้าในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารทางการแพทย์ควรได้หาทางป้องกันไม่ให้เกิดภาวะดังกล่าวขึ้น

นอกจากนี้ ผู้ให้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปฏิบัติในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแต่ละองค์ประกอบ คือ การสร้างทีมงาน ต้องการให้ผู้บริหารช่วยสนับสนุนในการแก้ปัญหาในหน่วยงานและต้องการให้ผู้ปฏิบัติร่วมมือร่วมใจกันในการให้บริการ ในการกระจายอำนาจ ต้องการได้รับสิทธิการตัดสินใจในบางเรื่องเพิ่มขึ้น ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ต้องการให้เพิ่มพนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ช่วยงานง่าย ๆ และควรเพิ่มการอบรมด้านคุณธรรมจริยธรรมให้ผู้ให้บริการที่จะมาปฏิบัติงาน และในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ต้องการให้จัดสถานที่ให้สะดวกต่อการให้บริการ จัดการศึกษา อบรม ดูงานให้กับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

และต้องการให้ผู้บริหารเข้าใจระบบงานของหน่วยงานอื่นด้วย จากความต้องการของผู้ให้บริการที่ปรารถนาให้เกิดขึ้นในหน่วยงานสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการความช่วยเหลือ และการสนับสนุนจากผู้บริหารของหน่วยงานใน 4 องค์ประกอบตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับต้องเข้าใจภาวะผู้นำช่วยทำหน้าที่เป็นผู้สอน ให้คำแนะนำ ตลอดจนคอยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน กำหนดและประสานให้มีการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ อีกทั้งให้โอกาสและให้สิทธิตัดสินใจกับผู้ปฏิบัติ เพื่อสนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้ใช้ความสามารถได้อย่างเต็มที งานการปฏิบัติงานซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานบรรลุถึงเป้าหมายการให้บริการร่วมกัน และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของการพัฒนาคุณภาพหลักประการหนึ่ง คือ เป็นการพัฒนาภายในสถานบริการที่นำแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้โดยทางงานเป็นทีม ใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ทำให้เกิดการพัฒนาของหน่วยงานที่สม่ำเสมอ ในขณะที่มีการพัฒนาทางพฤติกรรมบริการให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพสนองความต้องการของประชาชน (วิฑูร แสงสิงแก้ว, 2539)

3.4 ผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรโดยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการกระจายอำนาจ ที่มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และเป็นลำดับสุดท้ายของ 4 องค์ประกอบเช่นเดียวกับลำดับที่ผู้ให้บริการปฏิบัติ เมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับจากหน่วยงานที่มาใช้บริการพบว่า ผู้ใช้บริการที่ห่อผู้ป่วยในและหน่วยงานทั่วไปมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงตามสมมติฐานข้อ 2 เมื่อพิจารณาทั้งกลุ่มงานการพยาบาลพบว่า คะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการโดยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบ เมื่อจำแนกตามอายุ และอาชีพ ผู้ใช้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับค่านิยมหลักของแต่ละบุคคลที่ใช้แนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ผู้บริหารองค์กรแล้วประสบผลสำเร็จ คือ มีการคำนึงถึงผู้ให้บริการเป็นลำดับแรก มีการคาดคะเนและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการจัดบริการให้ตรงตามที่ผู้ให้บริการต้องการหรือเกินจากที่คาดหวัง (Koch, 1992) และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กร เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เน้นการป้องกันความผิดพลาดมากกว่าการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นและพัฒนาแนวคิดที่ให้มีการปฏิบัติที่ถูกต้องตั้งแต่นระยะเริ่มแรก (Swinhart และ Green, 1995)

แต่เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ให้บริการ ที่เป็นผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยในและไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน พบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 4 องค์ประกอบของทั้ง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับมากกว่ากลุ่มที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน การให้บริการของหอผู้ป่วยในที่กำหนดไว้ในเอกสารของกองการพยาบาล (2539) มีการอธิบายลักษณะงานบริการที่หอผู้ป่วยในไว้ว่า เป็นงานบริการที่ต้องให้บริการต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ใช้กระบวนการพยาบาลในการค้นหาและความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้บริการและรายงานจากการบันทึกการตรวจ ใช้การวางแผนการพยาบาลตามสภาพปัญหาและความต้องการที่พบ ใช้การพยาบาลตามแผนที่กำหนดไว้โดยใช้หลักการให้การพยาบาลสมบูรณ์แบบ การทำงานมีการมอบงานเป็นทีม และประเมินผลการให้บริการแก่ผู้ให้บริการทุกคน รวมทั้งปรับปรุงแนวทางการพยาบาลเป็นประจำและสม่ำเสมอ ลักษณะที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามหอผู้ป่วยในดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีลักษณะการปฏิบัติที่แตกต่างจากหน่วยงานทั่วไปคือ ผู้ให้บริการในหน่วยงานทั่วไปจะมีช่วงเวลา และโอกาสในการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้จำกัดเฉพาะช่วงเวลาขณะที่เปิดให้บริการตามเวลาเท่านั้นซึ่งมีเวลาการให้บริการได้น้อย และไม่ครอบคลุมต่อเนื่องเท่ากับหอผู้ป่วยใน ดังนั้นผู้ที่เคยใช้บริการในหอผู้ป่วยในจึงมีประสบการณ์การบริการที่ได้รับจากทั้ง 2 หน่วยงาน จะเกิดการเปรียบเทียบ เกิดความคาดหวังในการบริการที่จะได้รับแตกต่างจากผู้ที่ไม่ประสบการณ

และ เมื่อจำแนกผู้ให้บริการตามลักษณะการให้บริการเป็นผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอกที่ไม่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยในและผู้ป่วยในพบว่า กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการหอผู้ป่วยใน ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบ การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่เป็นผู้ป่วยในมีคะแนนมากกว่าผู้ผู้ป่วยนอกที่เคยใช้บริการในหอผู้ป่วยใน ทั้งนี้ก็อธิบายได้ว่า ส่วนหนึ่งเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้ให้บริการได้รับและความต่อเนื่องของการบริการที่แตกต่างกันขณะให้บริการ นั่นคือ หอผู้ป่วยในมีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการทั้ง 2 องค์ประกอบในระดับมาก และสามารถสังเกตได้ชัดเจนต่างกับเมื่อมาใช้บริการเมื่อเป็นผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นกรให้บริการในระยะเวลาที่สั้น และเป็นกรให้บริการเฉพาะเรื่อง เช่น มาตรวจตามนัดหรือมาตรวจรักษาในแผนกต่าง ๆ ตามสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ให้บริการ ดังนั้นความต่อเนื่องและความประทับใจในบริการจึงแตกต่างจากที่เคย

ได้รับเมื่อใช้บริการในหอผู้ป่วยใน ทานองเดียวกันเมื่อเปรียบเทียบในกลุ่มของผู้ป่วยนอกด้วยกัน กลุ่มที่มีประสบการณ์การให้บริการทำงานหอผู้ป่วยใน มีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติที่ได้รับแตกต่างกับ กลุ่มที่ไม่เคยมีประสบการณ์ที่หอผู้ป่วยใน

3.5 ผู้ใช้บริการเมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ การสร้างทีมงาน พบว่าเพศชายและ เพศหญิงได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่าเพศหญิง เช่นเดียวกับเมื่อจำแนกผู้ให้บริการที่ใช้ เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา ผู้ใช้บริการมีการศึกษาในระดับประถมศึกษาและระดับสูงกว่า มัธยมศึกษา ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่ามัธยมศึกษามีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า ระดับประถมศึกษา ทั้งนี้ปัจจัยที่น่าจะเกี่ยวข้องคือความคาดหวังที่ผู้ให้บริการต้องการจะได้รับเมื่อ มาใช้บริการในหน่วยงาน และระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องเฝ้ากล่าวคือ เมื่อผู้ให้บริการมีความ คาดหวังต่อการบริการและได้รับการตอบสนองความต้องการถึงระดับที่กำหนดจะเกิดความพึงพอใจ กับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับนั้น ๆ ซึ่งจะนำไปสู่ความร่วมมือซึ่งกันและกัน และจาก ผลการวิจัยที่พบว่าผู้ให้บริการ มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เนื่องจากผู้ให้บริการในทีมงานมีทั้ง 2 เพศ ลักษณะ กิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการ เพศชายจะปฏิบัติขณะให้บริการแก่ผู้ให้บริการ เพศหญิงโดยทั่วไป มักต้องใช้เวลาและความระมัดระวังขณะปฏิบัติมากกว่าในเพศเดียวกัน นอกจากนี้การทำความเข้าใจ ร่วมกันเพื่อให้เกิดกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการปฏิบัติกับผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษา สูงกว่ามัธยมศึกษา เพื่อความร่วมมือในองค์ประกอบการสร้างทีมงานจะกระทำได้สะดวกใช้เวลา ทำความเข้าใจ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติน้อย โอกาสที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการจะปฏิบัติกิจกรรม การให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงานขณะที่มาให้บริการจะมีมาก ดังนั้นสร้างทีมงานใน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ จึงน่าจะเกี่ยวข้องกับระยะเวลาที่ทีมงานต้องใช้ในการสร้าง สัมพันธภาพ และทำความเข้าใจร่วมกันของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการก่อนเพื่อความร่วมมือและ ปฏิบัติในองค์ประกอบการสร้างทีมงาน ซึ่งผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจและใช้เวลาในการปฏิบัติ กิจกรรมการให้บริการในองค์ประกอบการสร้างทีมงานในเพศหญิงให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

3.6 ผู้ใช้บริการ เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และ ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา ได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยผู้ให้บริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับมากกว่าระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา วิฑูร แสงสิงแก้ว (2539) กล่าวถึงการศึกษาและความคาดหวังไว้ว่าผลกระทบจากการพัฒนาทางสังคม คือ ประชาชนมีการศึกษา มีกำลังทางเศรษฐกิจ มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางสุขภาพอนามัยทำให้มีความต้องการที่เป็นเลิศ รวดเร็ว และมีความคาดหวังในบริการที่เพิ่มขึ้น ด้วยประการนี้จึงกล่าวได้ว่า ผู้ให้บริการที่มีการศึกษาสูงจะมีโอกาสได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพและสถานบริการให้เลือกใช้ได้มาก สะดวกรวดเร็วกว่าผู้ได้รับการศึกษาน้อยหรือได้รับข้อมูลข่าวสารน้อย ฉะนั้นการประเมินคุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการประเมินจึงแตกต่างกันไปตามข้อมูลที่มีและการนำมาเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ เสรี ยูนิพันธ์, จรูญ มหิทรพองกุลและดำรงศ ทวีแสงสกุลไทย (2534) กล่าวว่าคุณภาพ แบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ คุณภาพจากการใช้และประสบการณ์ คุณภาพที่บอกกล่าว คุณภาพที่โฆษณา และคุณภาพที่แท้จริงซึ่งถ้าคุณภาพที่แท้จริงสูงกว่าคุณภาพที่คาดหวังสินค้านั้นจัดว่าเป็นสินค้าที่ดี แต่อย่างไรก็ตามสินค้าของกลุ่มงานการพยาบาล คือ การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ผู้ให้บริการได้รับ ซึ่งผู้ให้บริการจะประเมินเปรียบเทียบกับความคาดหวังที่กำหนด ถ้าได้รับบริการตามที่คาดหวัง งานบริการนั้นจะได้รับการประเมินว่ามีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละองค์ประกอบ ได้แก่ การสร้างทีมงาน ต้องการคำแนะนำให้กับสามีเพื่อมีส่วนร่วมกับการดูแลรักษาขณะตั้งครรภ์ ในการกระจายอำนาจ ต้องการได้รับคำแนะนำเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้สิทธิพิเศษ เช่น ค่ารักษาพยาบาล บัตรสุขภาพ บัตรสงเคราะห์ การใช้ห้องพิเศษ เป็นต้น ในการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล เรื่องเกี่ยวข้องกับต้องการ การบริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอนการให้บริการในคลินิกเบาหวาน การให้บริการด้วยความเสมอภาค การได้รับคำแนะนำขั้นตอนและเวลาที่ให้บริการ การเตรียมตัวและของใช้เมื่อมาคลอดที่โรงพยาบาล การปรับปรุงความสะอาดของอาคารสถานที่และเสื้อผ้าของผู้ป่วย การแจ้งผลการตรวจเลือดเร็วให้ขึ้น การเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการและเพิ่มสถานที่นั่งรอตรวจ รวมทั้งการจัดหาเครื่องมือและเครื่องใช้ให้เพียงพอพร้อมใช้งาน ในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ต้องการให้กำหนดเวลาการให้บริการที่ชัดเจน การพูดจาที่ไพเราะและพูดให้กำลังใจแก่ผู้ให้บริการและให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะเห็นได้ว่าข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการเพิ่มเติม เป็นส่วนขาดที่ผู้ให้บริการส่วนหนึ่งรายงานถึงความต้องการของการบริการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดว่าจะได้รับหรือได้รับเพียงบางส่วน และไม่ต่อเนื่อง อีกทั้งมีบางรายการ

ที่ยังมีคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางที่ต้องคำนึงถึง เช่น การที่ครอบครัวผู้ให้บริการได้รับการสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการได้รับการสอบถามถึงผลของบริการที่ได้รับและผู้ให้บริการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นให้ผู้ปฏิบัติทราบเมื่อบริการที่ได้รับยังมีปัญหา เป็นต้น และแม้ว่าในภาพรวมผู้ให้บริการจะได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการอยู่ในระดับมาก แต่องค์ประกอบการกระจายอำนาจที่ได้รับการปฏิบัติยังอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบจะมีความสำคัญ และมีผลกระทบต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ของการดำเนินงานให้สอดคล้องกัน ในเรื่องเดียวกันนี้ แมคโดนัลด์บรรยายลักษณะของการทำงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรว่า เป็นการบริหารแบบระบบ มีกระบวนการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง เป็นลูกโซ่เมื่อขั้นตอนใดมีปัญหาจะส่งผลกระทบต่อผลรวมของการผลิตและบริการในลำดับสุดท้าย (Macdonald อ้างใน โอฟาร์ กลีบพุด, 2537) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า เป็นผลกระทบที่ผู้ให้บริการในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาลจะได้รับจากการบริการไม่สอดคล้อง ต่อเนื่องของกระบวนการให้บริการ ในเรื่องการบริการ อติสวรรค์ หลายชูไทย (2537) ได้กล่าวไว้ว่างานบริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนที่สำคัญที่จำเป็นต้องมีเป็นบริการหลัก ได้แก่ ความปลอดภัย ความแน่นอน และความเท่าเทียมกัน อีกส่วนเป็นบริการเสริม ได้แก่ บริการที่รวดเร็ว เป็นกันเอง ทันสมัยและสะอาด ซึ่งถ้าผู้ให้บริการได้รับการสนองตอบทั้ง 2 ส่วนจะเกิดความประทับใจในบริการ นอกจากนี้ อติสวรรค์ หลายชูไทยได้กล่าวถึงผลที่ศึกษาการบริการในโรงพยาบาลสร้างความประทับใจในบริการให้ 1 คน จะกระจายขยายผลได้ประมาณอีก 7 คน จะเห็นได้ว่า ถ้าผู้ให้บริการในกลุ่มงานการพยาบาลสามารถให้บริการในบริการเสริมได้มากเพียงใด ก็น่าจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการและเกิดความประทับใจกับการบริการที่ได้รับเพิ่มขึ้น

กล่าวโดยสรุปในภาพรวมการวิเคราะห์การบริหารทางการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมธานี เกี่ยวกับการกำหนด ปรัชญา เป้าหมาย นโยบาย และระบบการบริหารทางการพยาบาลยังไม่มีกำหนดแนวคิดการบริหารทางการพยาบาลตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรไว้ชัดเจนในเอกสารประเภทต่าง ๆ ของหน่วยงาน แต่การปฏิบัติในระบบการบริหารทางการพยาบาล มีการปฏิบัติตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใน 4 องค์ประกอบในระดับมากโดยมีระดับการปฏิบัติแต่ละองค์ประกอบตั้งแต่ปานกลางถึงมากที่สุด การบริการพยาบาลมีการปฏิบัติในระดับมากโดยรวมและแต่ละองค์ประกอบ ในขณะที่ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติในระดับมาก ยกเว้นการกระจายอำนาจได้รับการปฏิบัติระดับปานกลาง ผลการ

วิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า แม้จะยังไม่มีการประกาศนโยบายให้ใช้แนวคิดการบริหารตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เพื่อการบริหารในโรงพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล แต่ผลการวิเคราะห์พบว่า ได้มีการใช้แนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ระบบการบริหารทางการพยาบาลอยู่ในระดับหนึ่งที่น่าไปสู่การปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ และส่งผลให้ผู้ให้บริการได้รับการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในหน่วยงานกลุ่มงานการพยาบาล อยู่ในระดับมากทั้งโดยรวม และส่วนใหญ่ของแต่ละองค์ประกอบ ยกเว้นการสร้างทีมงาน หากกลุ่มงานการพยาบาลจะนำแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในการพยาบาลให้เต็มรูปแบบ ก็สามารถนำข้อมูลศักยภาพเดิมมาเพิ่มเติมในส่วนที่ขาดและทำให้ออกมาเป็นรูปธรรมทั้ง 4 องค์ประกอบ ของแนวคิดการบริหาร เพื่อคุณภาพทั้งองค์กรกล่าวคือ

การสร้างทีมงาน ใช้สร้างจากความร่วมมือร่วมใจของบุคคลภายในหน่วยงานทุกระดับที่จะร่วมกันดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการบริการที่มีคุณภาพด้วยการสร้างทีมงานภายในและระหว่างหน่วยงาน เน้นประเด็นการสร้างทีมงานที่คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่อง เพศและระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ ในการกระจายอำนาจ ซึ่งให้สิทธิทีมงานได้ตัดสินใจดำเนินงานเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยมีผู้บริหารให้การสนับสนุน และอำนวยความสะดวกเพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพ มีการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล ที่ทำด้วยความร่วมมือกันของทุกคน ทุกหน่วยงานครอบคลุมทั้งกลุ่มงานการพยาบาลและต่อเนื่อง มีการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เป้าหมายของการให้บริการบรรลุผลที่จะตอบสนองได้ตรงหรือสูงกว่าความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้ 2 ส่วนคือ ส่วนแรกเป็นลูกค้าภายในจะเป็นผู้ให้บริการที่อยู่ในหน่วยงานถัดไปที่รับช่วงการให้บริการก่อนสิ้นสุดกระบวนการที่จะเกิดผลกับลูกค้าภายนอก และอีกส่วนหนึ่งเป็นลูกค้าภายนอก ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วยและประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อใช้บริการในหน่วยงานนั้น ๆ การจะให้ผลของบริการดังกล่าวนี้ ได้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพผู้ให้บริการต้องมีความพึงพอใจกับงานที่ให้บริการ มีความมั่นใจพร้อมที่จะให้บริการและควรจะได้รับ การสนับสนุนในด้านการเตรียมความพร้อมด้วยการฝึกอบรม ให้ความรู้ การทำความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติตามแผนพัฒนาบุคลากรที่กำหนดขึ้นให้กับเจ้าหน้าที่เดิม และผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่ให้ได้รับการพัฒนาให้ต่อเนื่องทั่วถึง เพื่อนำไปสู่การ เป็นโรงพยาบาลคุณภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่พบว่า ในภาพรวมกลุ่มงานการพยาบาลมีศักยภาพของการบริหารทางการพยาบาลที่ใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรแล้วในบางส่วน แต่ยังมีส่วนขาดในทั้ง 4 องค์ประกอบ และการที่กลุ่มงานการพยาบาลจะนำหลักการและวิธีการของแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาเป็นกลยุทธ์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ของกลุ่มงานการพยาบาลนำไปสู่โรงพยาบาลคุณภาพตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุขภายในปี พ.ศ. 2544 ได้ นั้น ต้องพิจารณาในองค์ประกอบต่าง ๆ ร่วมกัน โกรสศักดิ์ ทองรอง (2539) ได้กล่าวถึงโครงการโรงพยาบาลคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุขว่าจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทุกคนทุกระดับทุกหน่วยงานให้ทำงานด้วยคุณภาพเต็มศักยภาพ ส่งผลให้ผู้ให้บริการพึงพอใจ ดังนั้นการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการที่กลุ่มงานการพยาบาลจะดำเนินงานต่อไปตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร บุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาลควรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความเข้าใจ และได้รับการฝึกทักษะในแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของการให้บริการร่วมกัน ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การสร้างทีมงาน จากผลการวิจัยพบว่า ในระบบการบริหารทางการพยาบาลได้กำหนดไว้ในเอกสารมากเป็นอันดับ 1 แต่มีการปฏิบัติได้น้อยกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ รวมทั้งผลที่ผู้ให้บริการได้รับมีการปฏิบัติ เมื่อจำแนกตามเพศและระดับการศึกษายังมีความแตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรได้เพิ่มพละกำลัง สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการสร้างทีมงานที่ต่อเนื่อง ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ด้วยการเปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารให้การสนับสนุนเพื่อให้ทำกิจกรรมร่วมกันที่จะก่อให้เกิดการร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในหน่วยงานที่จะกำหนด เป้าหมาย นโยบายร่วมกันของภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน ภายในกลุ่มงานการพยาบาล และในหน่วยงานอื่น ๆ ของโรงพยาบาล สร้างทีมงานร่วมกับผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการได้มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในดูแลสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และบุคคลในสังคม โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ให้การคำแนะนำช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้รับบริการได้ฝึกปฏิบัติกิจกรรมการดูแลสุขภาพตนเองขณะอยู่โรงพยาบาล ทบทวนให้มีความมั่นใจก่อนกลับบ้าน และประสานกับสมาชิกที่มีสุขภาพตามเยี่ยมที่บ้าน หรือส่งต่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในเขตรับผิดชอบ ให้การสนับสนุนผู้รับบริการให้มีการดูแลสุขภาพต่อเนื่องในโครงการสุขภาพดีเริ่มที่บ้านต่อไป

2. การกระจายอำนาจ ในผลการวิเคราะห์พบว่า ระบบการบริหารทางการแพทย์ มีการกำหนดไว้ในเอกสารน้อยมาก แต่มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ให้บริการมีการปฏิบัติระดับมาก และผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติระดับปานกลาง ดังนั้นในการดำเนินงานจึงควรมีการทำความตกลงร่วมกันของผู้บริหารหน่วยงานและผู้ปฏิบัติ ให้เข้าใจถึงสิทธิ บทบาทหน้าที่ของแต่ละคน แต่ละระดับต้องปฏิบัติภายในขอบเขตของวิชาชีพที่ชัดเจนไว้ในเอกสาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติร่วมกันและมีการปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง วิชาการติดต่อสื่อสาร 2 ทางทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ให้บริการและผู้รับบริการเพื่อช่วยในการเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน มีความถูกต้อง รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และทั่วถึง ผู้บริหารหน่วยงานควรได้กำหนดแผนดำเนินงานในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำหรือจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนประจำการ ขณะปฏิบัติงานให้กับข้าราชการและลูกจ้างทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมให้ผู้รับมอบอำนาจได้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ กำหนดในแผนพัฒนาบุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาลที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับของหน่วยงาน ทั้งข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานเดิมและเข้าใหม่มีโอกาสได้รับการพัฒนาให้ควบคู่กันไปให้ต่อเนื่อง ทั้งความรู้ด้านเทคนิคการปฏิบัติงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ ของแต่ละระดับวิธีการให้คำแนะนำผู้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองในการป้องกันโรค การส่งเสริมสุขภาพ การฟื้นฟูสภาพ และการรักษาพยาบาลง่าย ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถทำเองได้ ซึ่งนับว่าเป็นการติดต่อทางปัญญาให้กับผู้รับบริการให้มีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง นำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติได้สะดวกขึ้นช่วยสนองนโยบาย "ไม่แน่น" เป็นการช่วยลดความแออัดของผู้รับบริการในสถานบริการ และผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ที่บ้าน เป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางที่ไม่จำเป็นลง

3. การปรับปรุงคุณภาพการพยาบาล จากผลการวิจัยที่พบว่า ระบบการบริหารทางการแพทย์ มีการกำหนดไว้ในเอกสารมีมากรองลงมาจากการสร้างทีมงาน และมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก แต่การประเมินความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่นำมาวิเคราะห์เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลให้ดีขึ้นยังไม่ต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้มีบางปัญหาไม่ได้รับการแก้ไขในเวลาที่เหมาะสม สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ (2539) ได้เสนอระบบแนวคิดแบบใหม่ว่าปัญหาคือโอกาสเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ ดังนั้นการที่กลุ่มงานการพยาบาลจะมีสารสนเทศที่ถูกต้อง นำเชื่อถือและตรงกับปัญหาหรือความต้องการในการปรับปรุงที่แท้จริงจากการประเมินความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการทั้งในกลุ่มงานการพยาบาลและหน่วยงานที่สนับสนุน

การพยาบาลเป็นระยะ ๆ จึงเป็นสิ่งที่ควรได้รับความสนใจ และมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ เมื่อนำแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ในโรงพยาบาล และกลุ่มงาน การพยาบาล มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามสภาวะแวดล้อมของหน่วยงานเพื่อให้การดำเนินงาน ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ลดความซ้ำซ้อน และลดความผิดพลาดจากการทำงานที่ทำให้ เสียค่าใช้จ่ายในส่วนที่ไม่จำเป็นลง ร่วมกันกระทำในสิ่งที่ถูกต้องตั้งแต่แรกของการดำเนินงาน ตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร เช่น การฝึกอบรมลูกจ้างที่ทำหน้าที่หนึ่งของให้มี ความรู้ และมั่นใจกับการปฏิบัติงานตามที่ผู้บริหารให้ข้อเสนอแนะไว้ ซึ่งจะช่วยลดการสูญเสียค่าใช้จ่ายที่ อาจเกิดขึ้นได้ จากการขาดของอุปกรณ์ และการแพร่กระจายเชื้อในโรงพยาบาลถ้าผู้หนึ่งของ ไม่มีความรู้และไม่เข้าใจในการปฏิบัติที่ถูกต้อง อีกทั้ง เป็นการพัฒนาบุคลากรที่สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ให้บริการได้ตรงกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของหน่วยงาน

4. การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ผลการวิจัยในเอกสารยังมีการ กำหนดไว้น้อยมาก แต่ในภาพรวมทั้งระบบการบริหาร และการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการ ผู้ใช้ บริการได้รับการปฏิบัติในระดับมาก และมีบางส่วนที่ผู้ใช้บริการยังคาดหวังจะให้มีการปรับปรุงให้ ดีขึ้นและต่อเนื่อง ดังนั้นการดำเนินงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรจึงควรมีการ กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการให้ชัดเจนไว้ว่า เอกสารประเภทคู่มือของหน่วยงานใช้ เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ผู้ปฏิบัติจะได้ทบทวนได้เมื่อต้องการ เพื่อการบริการที่ดีมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และจากการสัมมนาเพื่อ พัฒนาองค์กรของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลพุทธธานี ซึ่งสันทัด สินธุ์พันธ์พุม (2539) ได้ อธิบายศิลปะในการทำงานกับคนว่า ควรคำนึงถึงกฎทองคำ คือ จงปฏิบัติต่อคนอื่นเหมือนกับที่ท่าน ต้องการให้คนอื่นปฏิบัติต่อท่านและ กฎทองคำขาว คือ จงปฏิบัติต่อเขาเหมือนกับที่เขาต้องการให้ เราปฏิบัติต่อเขา จากศิลปะการทำงานดังกล่าวน่าจะได้มีการทบทวนและกระทำให้ต่อเนื่อง เพื่อ ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบสนองได้ตามความต้องการเมื่อมาใช้บริการ นอกจากนี้การให้การ ดูแลและ เอื้ออาทรต่อผู้ให้บริการในขณะที่ให้บริการเพื่อผ่อนคลายความเครียด ความวิตกกังวลใจ ของผู้ให้บริการซึ่งเป็นพฤติกรรมบริการที่จะสร้างความประทับใจ และเป็นบริการดูจรรยาบรรณดี นำไปสู่ความเป็นเลิศของการให้บริการได้ ดังที่ โรธูรี่ วารริกรี (2538) ได้อธิบายถึงหลัก การให้บริการที่ผู้ให้บริการ ต้องมีสำนึกแห่งการให้บริการจึงจะให้บริการสู่ความเป็นเลิศได้ แต่ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการที่จะนำไปสู่การปฏิบัติที่ผู้ให้บริการพึงพอใจ มีสิ่งที่สำคัญซึ่ง ผู้บริหารมีส่วนเกี่ยวข้องคือ การสนับสนุน ให้คำแนะนำ และการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร

ในการดำเนินการ ให้ได้รับสิทธิและอำนาจการตัดสินใจที่จะปรับวิธีและกระบวนการให้บริการ ได้ตามที่เห็นสมควรโดยยึดถือเป้าหมายหลักของการให้บริการ เพื่อผู้ให้บริการร่วมกัน สนับสนุนให้ ได้รับการยกย่อง การยอมรับซึ่งกันและกันจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหารหน่วยงานและบุคคลอื่น นอกจากนี้การสำรวจความต้องการของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการประจำปี หรือการเปิดโอกาสให้มีการป้อนข้อมูลกลับในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จากการพูดคุย ชักถามขอแนะให้บริการและจากข้อคิดเห็น ที่ได้รับจากผู้รับความคิดเห็น ก็จะช่วยในการกำหนดทิศทางและปรับปรุงการให้บริการได้ต่อเนื่อง และทันต่อเหตุการณ์ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทาวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะหน่วยงาน ของกลุ่มงานการพยาบาล ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับจึงเป็นเฉพาะกลุ่มงานเดียว แต่การใช้นโยบายการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ให้ประสบความสำเร็จนั้นต้องเป็นการบริหารที่เกี่ยวข้องกับทุกหน่วยงานทั้งโรงพยาบาล ดังนั้นจึง ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ จากกลุ่มงานอื่นที่เกี่ยวข้องและ ให้การสนับสนุนงานบริการที่กลุ่มงานการพยาบาลปฏิบัติ เช่น กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานพยาธิ วิทยา งานซ่อมบำรุง และงานซักฟอก เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงานการพยาบาลและ เพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการที่จะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เมื่อมาใช้บริการในทุก ๆ งานของโรงพยาบาล
2. การวิจัยที่พบว่าระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ อาจมีส่วนเกี่ยวข้องกับทำให้การดำเนินงานตามแนวทางการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรมีผลที่แตกต่างกัน ประกอบ กับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 มุ่งเน้นการพัฒนาคน และนโยบายของรัฐบาล ปัจจุบันที่จะพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขให้มีคุณภาพเพียงพอ ส่งเสริมประชาสัมพันธ์ ความรู้ ความเข้าใจในพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง และการดูแลสุขภาพด้วยตนเองแก่ประชาชน (เสนาะ เทียนทอง, 2539) ดังนั้นจึงน่าจะได้มีการศึกษาต่อไปว่าระดับการศึกษาของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการ จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้นโยบายการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร ในกลุ่มงาน การพยาบาล และเป็นปัจจัยทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินงานหรือไม่เพียงใด
3. จากการดำเนินงานของโรงพยาบาลนาร่อง ในปี พ.ศ. 2536 - 2538 (วิฑูร แสงสิงแก้ว, 2539) ที่ใช้นโยบายการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร มาบริหารโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และมีการขยายผลไปสู่โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปอื่นมากขึ้น

และในแต่ละแห่งมีความต่อเนื่องของการปฏิบัติแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่น่าจะได้ทำการศึกษาต่อไป เช่น ภาวะผู้นำของบุคลากรทางการพยาบาล การติดต่อสื่อสารในหน่วยงาน สภาวะแวดล้อมในการทำงาน และระบบการบริหารงานของภาครัฐ ต้องมีลักษณะ เช่นใดที่ช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานบริหารงานตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กร จะประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืน

4. จากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า กิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรที่ผู้ให้บริการปฏิบัติและผู้รับบริการได้รับการปฏิบัติเมื่อมาใช้บริการในหน่วยงานของกลุ่มงานการพยาบาล ส่วนใหญ่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการตอบว่ามีการปฏิบัติในหน่วยงานมากแต่ไม่ทุกครั้ง หรือ = 4 คะแนน ซึ่งเป็นการบริการพยาบาลระยะที่ยังไม่มีการประกาศใช้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรใช้ในหน่วยงาน และเมื่อโรงพยาบาลปฐมธานีได้นำแนวคิดนี้มาใช้ใน พ.ศ. 2540 ดังนั้นจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการให้บริการตามแนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรว่าก่อนและหลังการใช้นี้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรของกลุ่มงานการพยาบาลตามการรายงานของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังจากการใช้นี้แนวคิดการบริหารเพื่อคุณภาพทั้งองค์กรในการบริหารงานของโรงพยาบาลว่า มีความแตกต่างกันหรือไม่ เพียงใด