

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน ตาม การรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ และการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรายงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. ศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการด้านอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการด้านสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

4. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

5. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

6. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความกระฉับในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

7. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความสอดคล้องในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

8. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

9. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
10. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
11. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
12. การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
13. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 สังกัด จำนวน 480 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ส่วนตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประเมินค่า 7 ระดับ ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิทางด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 9 ท่าน ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานาน 30 คน นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยและการให้บริการผู้ป่วยในเท่ากับ .79 และ .94 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยประสานงานกับกลุ่มงานการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลให้เป็นผู้จัดเก็บข้อมูลกับพยาบาลประจำการในแต่ละแผนก ทุกหอผู้ป่วย ตามทะเบียนกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยได้จัดทำ โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถามนาน 2 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบ 480 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบคราเมอร์วี (Cramer's V) วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) และสร้างสมการทำนายการให้ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยและระดับการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.1 การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 4.75$ ) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการทำางานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 5.68$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 5.16$ ) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.75$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

1.2 การให้บริการผู้ป่วยในโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X} = 5.15$ ) เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การให้บริการผู้ป่วยในด้านบริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 5.63$ ) ซึ่งอยู่ในระดับสูง รองลงมา คือการให้บริการผู้ป่วยในด้านราคาค่ารักษาพยาบาล ( $\bar{X} = 5.55$ ) อยู่ในระดับสูง และการให้บริการผู้ป่วยใน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการให้บริการผู้ป่วยในด้านการให้ความรู้และการติดต่อสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.17$ ) ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ข้อค้นพบตามสมมติฐาน ดังนี้

2.1 ด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการทุกด้าน ได้แก่ ด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล และ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ข้อที่ 1-5

2.2 ด้านการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน พบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการให้บริการผู้ป่วยใน ( $r = .3802$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับ

งาน ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการให้บริการผู้ป่วยใน ( $r = .4531, .4306$  และ  $.3386$  ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10 ข้อที่ 9 และข้อที่ 11 และการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม และด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการให้บริการผู้ป่วยใน ( $r = .1862$  และ  $.1205$  ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 12 และข้อที่ 8 ส่วนการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความกระฉับกระเฉงในบทบาท และด้านความสอดคล้องในบทบาท ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 และข้อที่ 7

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณและสหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร พบว่า

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่สามารถร่วมกันทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้มี 4 ตัวแปร จากตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด 12 ตัวแปร ซึ่งร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $.05$  คือ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก โดยสามารถทำนายความแปรปรวนของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ  $29.16$  ( $R^2 = .2916$ ) ซึ่งตอบสนองสมมติฐานข้อที่ 13 จำนวน 4 ตัวแปร

โดยมีการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เข้าสู่การทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร เป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยกของพยาบาลประจำการ ตามลำดับ ดังนั้นจึงสร้างสมการทำนายการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ คือ

$$\begin{aligned} \text{การให้บริการผู้ป่วยใน} = & 2.6225 + .1975 \text{ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน} + \\ & .1821 \text{ การทำงานเป็นทีม} + .0782 \text{ การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน} - .5011 \text{ สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก} \end{aligned}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

การให้บริการผู้ป่วยใน = .2718 การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน + .2471 การทำงานเป็นทีม + .1676 การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน - .0855 สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก

### อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัย ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จะนำเสนอเรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยจะแยกการอภิปรายออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กับตัวพยากรณ์

#### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1.1.1 อายุ

จากผลการวิจัยพบว่า อายุของพยาบาลประจำการไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า อายุของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ แจ่มจันทร์ ศลัยวงษ์ (2540) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลในเครือข่ายเขต ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กำลังอยู่ในระยะพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ โดยการนำเอาแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (TQM) หรือการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) ซึ่งเป็นระบบบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เน้นการบริหารกระบวนการ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคนทุกระดับ โดยมีเป้าหมายของการจัดการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างสมบูรณ์ (อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2536 อ้างถึงใน งามงาม วิฑูรศิริ และคณะ, 2539) นอกจากนี้ โรงพยาบาลคุณภาพยังเน้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากรและเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกคน ทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ (วิรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) จึงส่งผลให้พยาบาลประจำการ ทุกคน ทุกกลุ่มอายุสามารถให้บริการผู้ป่วยในได้ตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังเท่าเทียมกัน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้อายุของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.1.2 ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ระดับการศึกษาของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิไล จันทราภา และคณะ (2523) ที่พบว่า วุฒิการศึกษาของพยาบาลในประเทศไทย ไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และตรงกับผลการวิจัยของ ชีรพล ฤๅษาดานนท์ (2530) ที่พบว่า วุฒิการศึกษาของพนักงานสอบสวนในสังกัดกองบัญชาการตำรวจนครบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพนั้น จะเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกคนทุกระดับ และเน้นการทำงานเป็นทีม ดังนั้นพยาบาลประจำการไม่ว่าจะมีการศึกษาอยู่ในระดับใด โอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพมีเท่าเทียมกัน และจากผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ในด้านการทำงานเป็นทีม พบว่า อยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 2:97) ซึ่งการทำงานเป็นทีม ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้สามารถปฏิบัติงานให้ได้ผลดี จึงทำให้เกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน นอกจากนี้อาจเป็นไปได้ว่าสัดส่วนของพยาบาลประจำการที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโทไม่เท่ากัน กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนถึง ร้อยละ 89.96 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทมีเพียง ร้อยละ 2.5 เท่านั้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้ระดับการศึกษาของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.1.3 สถานภาพสมรส

จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า สถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กำลังอยู่ในระยะพัฒนาให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ซึ่งเกณฑ์การตัดสินใจหนึ่งที่ภาควิชาการคุณภาพบริการ โรงพยาบาลใช้ คือบริการเป็นที่พึงพอใจ ประทับใจผู้ใช้บริการทางโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จึงมุ่งแก้ไขปัญหามาโดยการป้องกันการเกิดปัญหาและทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายคือบริการเป็นที่พึงพอใจ

ประทับใจของผู้ป่วย และเครื่องมือที่ทางโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร นำมาใช้ในการพัฒนางาน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC) กิจกรรม 5 ส. ฯลฯ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ จะส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้พัฒนางานและพัฒนาตนเอง ให้มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา ทั้งปัญหาเกี่ยวกับงานและปัญหาส่วนตัวด้วยวิธีการใหม่ๆ ดังนั้น พยาบาลประจำการทั้งที่ สมรสแล้ว โสด หม้าย/หย่าหรือแยกกันอยู่ ก็สามารถพัฒนาตนเองให้ประสบผลสำเร็จในชีวิตส่วนตัว และการทำงานได้เท่าเทียมกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้สถานภาพสมรสของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

#### 1.1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาล

จากผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลของ พยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการ ให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิไล จันทราภา และคณะ(2523) ที่พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาลในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์ (2540) ที่พบว่าประสิทธิภาพการทำงานวิชาชีพพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 2:97) พยาบาลประจำการจึงได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะทางการพยาบาลซึ่งกันและกัน ทำให้พยาบาลประจำการสามารถปฏิบัติงานได้ประสบผลสำเร็จเท่าเทียมกัน แม้ว่าจะมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลน้อยกว่ากันก็ตาม อนึ่งอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการ มีระยะเวลาในการประกอบวิชาชีพพยาบาล มากกว่า 5 ปีขึ้นไป เป็นส่วนใหญ่ (ตารางที่ 1:95) กล่าวคือ มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานใน วิชาชีพพยาบาล ระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 23.1 11-15 ปี ร้อยละ 24.6 16-20 ปี ร้อยละ 9.6 และ 21-25 ปี ร้อยละ 3.7 และสำหรับ พยาบาลวิชาชีพแล้ว การทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ถือว่าเป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน (แจ่มจันทร์ คล้ายวงศ์, 2540) จึงส่งผลให้ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

#### 1.1.5 รายได้

จากผลการวิจัยพบว่า รายได้ของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า รายได้ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลวิธีการป้องกันภาวะ

ขาดแคลนบุคลากรทางด้านการแพทย์และพยาบาลของกระทรวงสาธารณสุข อันเนื่องมาจากสมองไหล จากการโอนย้ายหรือลาออกไปทำงานโรงพยาบาลเอกชนกันมากเพราะได้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า ด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น การเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ และคิดค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้รับความนิยมเป็นอย่างสูงจากผู้ใช้บริการ การจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้ปฏิบัติงานล่วงเวลากรณีมีงานมาก มีผู้ป่วยวิกฤต มีผู้ปฏิบัติงานลาหยุดกะทันหัน ผู้ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (16.00-8.00 น.) และให้ค่าตอบแทนพิเศษแก่ผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยโรคเอดส์รวมทั้งผู้ป่วยประกันสังคม นอกจากนี้พยาบาลวิชาชีพที่อยู่ในตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 7 ขึ้นไป ที่ยังให้บริการโดยตรงแก่ผู้ป่วยยังได้รับเงินประจำตำแหน่งอีกด้วย ทำให้พยาบาลประจำการมีรายได้เพิ่มขึ้น จึงส่งผลให้รายได้ของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน อนึ่งอาจเป็นไปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้มีสถานภาพสมรสโสด จำนวนมากที่สุดร้อยละ 68.9 (ตารางที่ 1:95) ซึ่งอาจทำให้รายได้ไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันเหมือนพยาบาลประจำการที่มีสถานภาพสมรสคู่ จึงทำให้ตัวแปรด้านรายได้ของพยาบาลประจำการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการผู้ป่วยใน กับการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ ( $r = .3859$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้ข้อค้นพบตามสมมติฐาน ดังนี้

### 1.2.1 ความกระจ่างในบทบาท

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความกระจ่างในบทบาท ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความกระจ่างในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน หมายความว่า แม้พยาบาลประจำการจะเข้าใจลักษณะงานบริการและพฤติกรรมบริการที่ทางผู้บริหารของหน่วยงานคาดหวังให้ปฏิบัติ อันเนื่องมาจากการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในอย่างเพียงพอ จัดให้พยาบาลประจำการได้รับการฝึกอบรมทางด้านการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอ พยาบาลประจำการสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่องานจนทันต่อแนวโน้มด้านบริการ และรู้ว่าผู้บริหารจะประเมินผลงานด้านใดของตน การ



ให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการก็ไม่ได้เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ผลการวิจัยนี้ต่างกับผลการวิจัยของ Parasuraman และคณะ (1990) และ วรณฤดี ภูทอง (2539) ที่ว่า ความไม่ชัดเจนในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ประกันตนรับรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเหตุหลายประการ ประการแรก พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อาจจะยังคงมีค่านิยมแบบเดิมๆ คือ ยังคงมองว่าผู้ป่วยคือผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ ส่วนตนคือผู้มีพระคุณ และยังคงให้ความสำคัญต่อมาตรฐานเชิงวิชาชีพซึ่งพยาบาลเป็นผู้กำหนดคุณภาพ ในขณะที่มีโน้ตส์คุณภาพมาจากการกำหนดของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการฝึกอบรมส่วนใหญ่ จึงเน้นการฝึกอบรมทางด้านทักษะการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงวิชาชีพ ประการที่สอง พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีภาระงานค่อนข้างหนักอันเนื่องมาจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้ผู้ป่วยที่เคยรับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนหันมาใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐจำนวนมาก ส่งผลให้อัตรากำลังของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม และพยาบาลประจำการยังทำหน้าที่หลายบทบาท เช่น เป็นทั้งผู้คิดค่ารักษาพยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักกายภาพบำบัด และยังทำงานธุรการอื่นๆอีกด้วย ทำให้พยาบาลประจำการมีเวลาสำหรับการให้บริการผู้ป่วยน้อยลง การบริการจึงเป็นไปแบบรีบเร่งเพื่อให้งานเสร็จตามกำหนดเวลา ซึ่งมีส่วนอย่างมากในการทำให้พยาบาลประจำการเกิดความสับสนในบทบาทของตน ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น แม้พยาบาลประจำการจะรู้เกณฑ์การประเมินผล แต่วิธีการประเมินที่เป็นอยู่อาจไม่ได้ใช้ระบบคุณธรรมเสมอไป หรือหากใช้ระบบคุณธรรมก็อาจพิจารณาตามมาตรฐานเชิงวิชาชีพ ไม่ใช่มาตรฐานเชิงการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จึงส่งผลให้การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความกระจ่างในบทบาท ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.2.2 ความสอดคล้องในบทบาท

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความสอดคล้องในบทบาท ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ หมายความว่า ถึงแม้พยาบาลประจำการจะมีภาระในการดูแลผู้ป่วยสถานเดียว จำนวนผู้ป่วยมีไม่มากเกินไป หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ ผู้ป่วยและญาติไม่ได้คาดหวังการบริการมากเกินกว่าที่พยาบาลประจำการจะปฏิบัติได้ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้ส่งผลให้พยาบาลประจำการสามารถให้บริการที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ซึ่งไม่ได้เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความสอดคล้องในบทบาท มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ทั้งนี้อาจเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่พยาบาลประจำการมีภาระงานที่ค่อนข้างหนัก และสัดส่วนอัตรากำลังระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการไม่เหมาะสม อีกทั้งพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร แต่

ละคนยังทำงานหลายแห่ง ความเหนื่อยล้าย่อมเกิดขึ้นทั้งทางร่างกายและจิตใจ จึงไม่สามารถให้บริการผู้ป่วยในได้ ตามเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและตามมาตรฐานบริการที่ทางหัวหน้าหอผู้ป่วยกำหนด จึงส่งผลให้การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านความสอดคล้องในบทบาท ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.2.3 การรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ( $r = .1205$ ) กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน หมายความว่า หากพยาบาลประจำการได้รับการพัฒนางาน ได้รับการถ่ายโอนอำนาจให้มีอิสระในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยใน ตามทักษะและวิธีการของพยาบาลประจำการแต่ละคนภายใต้ขอบเขตของวิชาชีพ ไม่ต้องรอฟังคำสั่งแพทย์ และจำนวนผู้ป่วยไม่มากจนเกินกำลัง พยาบาลประจำการจะเกิดการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง และจะสามารถให้บริการผู้ป่วยในได้ ตามเกณฑ์คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1990) ที่ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีการรับรู้ต่อการควบคุมตนเองที่ดี จะสามารถเผชิญกับงานบริการได้อย่างเหมาะสม และมีความเป็นผู้นำในการปฏิบัติงานสูง ดังนั้นพยาบาลประจำการที่มีการรับรู้ต่อการควบคุมตนเองที่ดี จึงมีอิสระในการให้บริการเพื่อตอบสนองความคาดหวังของผู้ป่วยและญาติให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด สามารถแก้ปัญหาของผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว จึงสามารถแก้ปัญหาเมื่อมีผู้ป่วยจำนวนมากขอใช้บริการในเวลาเดียวกันได้ และรู้จักใช้เวลาในการแก้ปัญหาที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของตน รู้จักการควบคุมตนเอง ได้แก่ การควบคุมพฤติกรรม ความคิด และการตัดสินใจที่จะแสดงกิริยาที่มีต่อความเครียดออกมา ทำให้ไม่เกิดความคับข้องใจจากการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากรสาขาอื่นๆ เช่น แพทย์ได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.2.4 การทำงานเป็นทีม

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ( $r = .4306$ ) กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวก

กับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1990) Mc Merry (1983) ที่ว่า การมีทีมงานที่มีคุณภาพ จะทำให้งานบริการดีขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการทำงานเป็นทีม ทำให้ให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของทีม และเป็นสมาชิกคนสำคัญคนหนึ่งที่ทำให้ความร่วมมือและช่วยเหลือสมาชิกทีม ด้วยการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย เพื่อนำไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือคุณภาพบริการ (Parasuraman และคณะ, 1990) ของโรงพยาบาล นอกจากนี้การทำงานเป็นทีมยังก่อให้เกิดความสามัคคี (Davis, 1969 ; Shaw, 1976) เกิดความยึดมั่นผูกพันกัน (Salancek, 1977) มีส่วนร่วมกันในการคิด การตัดสินใจ และมีการแบ่งปันความสำเร็จให้แก่กันและกัน (Lawler & Cammann, 1972) จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีเป้าหมายเดียวกัน คือคุณภาพบริการ เมื่อทีมงานมีเป้าหมายเดียวกันก็จะเกิดพลังผลักดันที่จะไปสู่เป้าหมาย (Mc Merry, 1983) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน

#### 1.2.5 การจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ( $r = .4531$ ) กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของ วรณฤดี ภูทอง (2540) และเป็นไปตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1990) ซึ่งสามารถนำมาอธิบายได้ว่า การคัดเลือกให้ได้พยาบาลประจำการที่เหมาะสมกับงาน แล้วให้การฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ทำให้พยาบาลประจำการรู้ความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยในเป็นอย่างดี จึงสามารถให้บริการผู้ป่วยในได้ตามเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลประจำการมีใจรักในงานบริการ มีเจตคติที่ดีต่องานและปฏิบัติงานด้วยความสบายใจ เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ดี (Parasuraman และคณะ, 1990) นอกจากนี้ การคัดเลือกพยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติที่ดีเข้ามารับผิดชอบงานและบรรจุลงในตำแหน่งงานที่เหมาะสม มีผลให้ขวัญและกำลังใจของพยาบาลประจำการดีขึ้น คุณภาพของบริการจึงสูงขึ้นและดีขึ้นด้วย (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการจัดการบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.2.6 การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง ( $r = .3386$ ) กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการด้านคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1990) ที่ว่า บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้นอยู่กับเครื่องมือและมัลติเทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงาน ซึ่ง Bernard (1966) กล่าวว่า การมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพ และการมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆพร้อมครบครันวางไว้เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้งาน รวมทั้งการมีนวัตกรรมใหม่ๆเชิงสร้างสรรค์ จะช่วยลดระดับความเครียดแก่พยาบาลประจำการในขณะที่ปฏิบัติงาน จึงทำให้พยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Shubin, 1978) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน

### 1.2.7 ระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม

จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ ( $r = .1862$ ) กับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 12 ที่ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1990) และ Ouchi (1979) ที่ว่า งานบริการ ผลการปฏิบัติงานสามารถวัดได้โดยการใช้ระบบการควบคุมพฤติกรรมบริการ (Behavioral control system) ร่วมกับการมอบรางวัลที่เหมาะสม และการขยายการติดตามผลการบริการออกไปนอกโรงพยาบาล ได้แก่ การนิเทศและควบคุมงาน เพื่อให้พยาบาลประจำการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วยและใช้ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวควบคู่กับความพยายามที่จะให้บริการที่ดีที่สุด เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบของพยาบาลประจำการ ซึ่งการใช้เกณฑ์ดังกล่าวในการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะทำให้พยาบาลประจำการเพิ่มความระมัดระวังในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ และให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความคาดหวังและความต้องการของผู้ป่วยในมากขึ้น (Berry, 1986) สำหรับการให้รางวัลที่เหมาะสม ได้แก่ การให้เป็นเงินโดยตรง เช่น การเพิ่มเงินเดือนหรือการให้เป็นเงินโบนัส หรืออาจจะเป็นการเพิ่มความก้าวหน้าทางวิชาชีพ เช่น การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น รางวัลจะเป็นแรงจูงใจให้พยาบาล

ประจำการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพยายามประจำการเข้าใจวิธีการวัดผลงานและผลตอบแทนที่จะได้รับ พยายามประจำการจะเรียนรู้ว่าควรจะทำปฏิบัติงานอย่างไรจึงจะเป็นผลดีต่อการวัดผลงาน ส่วนการขยายการติดตามผลการบริการออกไปนอกโรงพยาบาล ได้แก่ การโทรศัพท์ถามถึงทุกข์สุขหรือการออกไปเยี่ยมเยียนผู้ป่วยถึงบ้านหลังจำหน่ายหรือการออกไปพบปะ พูดคุยกับผู้ป่วยขณะที่ผู้ป่วยกลับมาติดตามการรักษาตามแพทย์นัด (follow-up) เพื่อฟังและวิเคราะห์คำร้องทุกข์ของผู้ป่วยจากบริการที่เคยได้รับ ซึ่งเชื่อว่าจะได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและเป็นประโยชน์สำหรับการนำมาปรับปรุงการจัดบริการผู้ป่วยใน ให้เกิดคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน

ตอนที่ 2 กลุ่มตัวพยาบาลที่สามารถอธิบายความผันแปรของการให้บริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 4 ตัวแปร คือ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน การทำงานเป็นทีม การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ ร้อยละ 29.16 ( $R^2 = .2916$ )

เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ ของตัวพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยใน พบว่า ทุกตัวมีความสัมพันธ์ทางบวก ยกเว้นสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยกเพียงตัวเดียวที่มีความสัมพันธ์ทางลบ ตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญหรือมีน้ำหนักมากที่สุด คือ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน ( $Beta = .2718$ ) รองลงมาคือ การทำงานเป็นทีม ( $Beta = .2471$ ) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน ( $Beta = .1676$ ) และสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก ( $Beta = -.0855$ )

ตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญหรือมีน้ำหนักมากที่สุด คือ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน อธิบายความแปรปรวนของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ได้ ร้อยละ 20.53 ( $R^2 = .2053$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ( $Beta = .2718$ ) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า ถ้าหากหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจัดให้พยาบาลประจำการได้รับการฝึกอบรมให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมและรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในเป็นอย่างดี พยาบาลประจำการจะรู้สึกสบายใจในงานที่ทำอยู่ เนื่องจากสามารถปฏิบัติงานนั้นได้เป็นอย่างดี การบริการผู้ป่วยในก็จะจะเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังได้ ร้อยละ 20.53 ซึ่ง

ซงชัย สันติวงษ์ (2537) อธิบายว่า การจัดคนที่เหมาะสมกับงาน จะทำให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานบริการพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ปฏิสัมพันธ์สูงและใช้คนปฏิบัติไม่ใช่เครื่องจักร คุณภาพบริการจึงมักผันแปรได้ง่าย (Kotler, 1994) โอกาสที่จะทำงานผิดพลาดและเกิดความเข้าใจผิดต่อกันเป็นไปได้มาก ดังนั้น ถ้าสามารถจัดคนได้เหมาะสมกับงาน ก็จะทำให้งานบริการเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในความคาดหวังได้ ซึ่งการที่พยาบาลประจำการรู้สึกสบายใจในงานที่ตนทำอยู่เนื่องจากคนทำได้ดีนั้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ซงชัย สันติวงษ์ (2537) ที่ว่า การจัดคนให้เหมาะสมกับงานและบรรลุให้ทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสม ทำให้ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้น ซึ่งการมีขวัญและกำลังใจที่ดีของพยาบาลประจำการ จะส่งผลให้พยาบาลประจำการให้บริการที่ดีขึ้นด้วย

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การทำงานเป็นทีมเข้าไปในขั้นที่สอง สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความผันแปรของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยเพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 5.29 ( $R^2$  change = .0529) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .2471) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถทำให้พยาบาลประจำการมีการทำงานเป็นทีมในหอผู้ป่วย โดยทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกว่าตนเองนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานแล้วยังเป็นสมาชิกคนสำคัญของทีม ที่มีความรับผิดชอบในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี มีส่วนช่วยเหลือทีมงานด้วยการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วย และให้ความร่วมมือกับสมาชิกทีมเพื่อทำงานมากกว่าที่จะชิงดีชิงเด่นกันทำงาน ซึ่ง Mc Merry (1983) อธิบายว่า การที่สมาชิกทีมทุกคนมีส่วนในการช่วยเหลือกันและกันให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี มีความสามัคคีกัน มีความยึดมั่นผูกพันกัน มีส่วนร่วมกันในการคิด การตัดสินใจ และมีส่วนในการแบ่งปันความสำเร็จให้แก่กันและกัน จะทำให้เกิดทีมงานที่มีคุณภาพ และทีมงานที่มีคุณภาพทำให้งานบริการดีขึ้น

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงานเข้าไปในขั้นที่สาม สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความผันแปรของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยเพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 2.62 ( $R^2$  change = .0262) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .1676) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากหัวหน้าหอผู้ป่วยจัดให้มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และจำนวนเพียงพอกับการใช้งานในหอผู้ป่วย มีแนวโน้มว่าการบริการผู้ป่วยใน จะเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในความคาดหวังมากขึ้นอีก ร้อยละ 2.62 เนื่องจากการมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วยในอย่างเพียงพอ เหมาะสม ทันสมัย เพียงตรง และพร้อมที่จะใช้งาน จะช่วยขจัดให้พยาบาลประจำการเกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ (Bernard, 1966) และลดระดับความเครียดแก่

พยาบาลประจำการในขณะที่ปฏิบัติงาน ทำให้พยาบาลประจำการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Shubin, 1978)

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์สถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยกเข้าไปในขั้นที่สี่ สามารถเพิ่มอำนาจในการอธิบายความผันแปรของการให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยเพิ่มขึ้นอีก ร้อยละ 0.72 ( $R^2$  change = .0072) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา น้ำหนักและทิศทาง ( $Beta = -.0855$ ) พบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบ แสดงว่า หากพยาบาลประจำการมีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก มีแนวโน้มว่าการบริการผู้ป่วยในจะเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังน้อยลง ร้อยละ 0.72 ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลประจำการที่เคยมีสถานภาพสมรสคู่ จะมีสามีที่คอยดูแล สนใจ เอาใจใส่ ให้ความรักความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือทั้งทางด้านการเงินและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทั้งปัญหาที่เกิดในครอบครัวและปัญหาเกี่ยวกับงาน ซึ่งนับเป็นแรงสนับสนุนทางด้านจิตใจที่ช่วยให้พยาบาลประจำการเกิดความรู้สึกเป็นปึกแผ่น มั่นคง (Perri, 1995) เมื่อต้องตกอยู่ในสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก พยาบาลประจำการจะเกิดความรู้สึกเหงา ว้าเหว่ ขาดที่พึ่ง วิตกกังวล อึดอัดใจ ไม่พอใจการทำงานและเกิดความเครียดในการทำงานได้ ซึ่ง Parasuraman และคณะ (1990) อธิบายว่า ภาวะดังกล่าวทำให้การให้บริการมีคุณภาพต่ำลง

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรดำเนินการเพื่อส่งเสริมการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของตน โดยพิจารณาส่งเสริมดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรด้านการจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน และสามารถอธิบายความแปรปรวนของการให้บริการผู้ป่วยในได้เป็นอันดับแรก ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญแก่การสรรหาให้ได้พยาบาลประจำการที่มีคุณสมบัติที่ดี แล้วจัดฝึกอบรมเพื่อให้มีคุณสมบัติที่เหมาะสม รู้ความคาดหวังของผู้ป่วย และมีความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง รวมทั้งยังต้องสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี การให้ความสนใจเอาใจใส่ ดูแลทุกข์-สุขของพยาบาลประจำการ การให้รางวัล การยอมรับหรือการยกย่องชมเชย

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรด้านการทำงานเป็นทีม เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน และสามารถพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยในได้เป็นอันดับสอง ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมในหอผู้ป่วย โดยการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำให้พยาบาลประจำการ เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของทีมงานรักษาพยาบาล

และเป็นสมาชิกคนสำคัญของทีมงานรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย ที่มีหน้าที่ในการให้การช่วยเหลือทีมงานด้วยการทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ผู้ป่วย ให้ความร่วมมือกับสมาชิกทีมในการทำงาน และให้การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีหน้าที่ในการส่งเสริมให้สมาชิกทีมในหอผู้ป่วย เกิดความสามัคคีกัน ยึดมั่นผูกพันกัน ร่วมกันคิดร่วมกันตัดสินใจ เพื่อค้นหาแนวทางในการให้บริการที่มีคุณภาพ และที่สำคัญที่สุด คือ ต้องมีการแบ่งปันความสำเร็จให้แก่กันและกัน

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรด้านการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน เป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน และสามารถพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยในได้เป็นอันดับสาม ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรให้การสนับสนุนด้านงบประมาณแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย ในการจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และเทคโนโลยีที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการที่ดีแก่ผู้ป่วย ในอย่างเพียงพอ

4. จากผลการวิจัยที่พบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ( $r = .1205$ ) แต่ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการรับรู้ต่อการควบคุมตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.93$ ) ซึ่งเป็นระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่พยาบาลประจำการ ด้วยการช่วยพัฒนางาน และให้อำนาจแก่พยาบาลประจำการ ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการผู้ป่วยใน คามทักษะและวิธีการของพยาบาลประจำการแต่ละคนภายใต้ขอบเขตของวิชาชีพ เปิดโอกาสให้พยาบาลประจำการ ได้มีโอกาสในการแก้ไขปัญหา และที่สำคัญที่สุด หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสนับสนุนให้พยาบาลประจำการบรรลุถึงศักยภาพสูงสุด ด้วยการให้ความไว้วางใจ ให้ความเคารพ ให้ความเป็นอิสระในการคิดสร้างสรรค์ เพื่อแสวงหาวิธีการให้บริการที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด และต้องก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับสมาชิกทีมในหอผู้ป่วย

5. จากผลการวิจัยที่พบว่า การจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยใน ( $r = .1862$ ) แต่ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.75$ ) ซึ่งเป็นระดับที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญ และสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยนำระบบการนิเทศควบคุมงานที่เหมาะสมมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบของพยาบาลประจำการ โดยการใช้ระบบการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยการนิเทศและควบคุมให้พยาบาลประจำการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย และใช้ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวควบคู่กับความพยายามที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่



ผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลประจำการเพิ่มความระมัดระวังในการให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความคาดหวังของผู้ป่วยมากขึ้น และเพื่อเป็นแรงจูงใจให้พยาบาลประจำการมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ จึงควรมอบรางวัลให้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ควรขยายการติดตามผลการบริการออกไปนอกโรงพยาบาล เพื่อให้ได้ข้อมูลความจริงเกี่ยวกับการบริการมาปรับปรุงแก้ไขให้เกิดคุณภาพตรงตามความคาดหวังของผู้ป่วย

6. จากผลการวิจัยที่พบว่า ตัวแปรสถานภาพสมรสหม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ของพยาบาลประจำการ สามารถพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยในได้เป็นอันดับสี่ โดยมีผลเชิงลบต่อการให้บริการผู้ป่วยใน ดังนั้นผู้บริหารในฝ่ายการพยาบาลจึงควรตระหนักและให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมให้พยาบาลประจำการที่อยู่ในสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก มีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหา ทั้งปัญหาเกี่ยวกับการงานและปัญหาเกี่ยวกับชีวิตต่อไปได้ ด้วยการให้การประคับประคองทางด้านจิตใจและให้การช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการต่างๆ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหน่วยงาน ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
2. ควรทำการศึกษาตัวแปรในการพยากรณ์การให้บริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ให้ครอบคลุมยิ่งขึ้น
3. ควรทำการศึกษาการจัดการคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยนำเครื่องมือวิจัยที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงและประยุกต์ใช้นี้ไปใช้ในการทำวิจัยในโอกาสต่อไป เพื่อทำการศึกษาเปรียบเทียบระดับของการให้บริการผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับการรับรู้ของผู้ป่วยใน

สถาบันวิจัยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย