# บทที่ 5

## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ และเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ และระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 50 โรงพยาบาล จำนวน 8,778 คน และพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2542 จำนวน 42 โรงพยาบาล จำนวน 6,767 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 24 แห่ง จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลวิชาชีพ ตอนที่ 2 แบบสอบถามการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เป็นแบบมาตราประมาณค่า จำนวน 100 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างเอง นำเครื่องมือมาตรวจสอบความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง .94

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองที่โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช จังหวัดตาก และผ่านผู้ประสานงานโรงพยาบาลที่เหลือ โดยรับแบบสอบถามคืนทางไปรษณีย์ จำนวน 23 โรงพยาบาล โดยส่งแบบสอบถามไป 430 ฉบับ และได้รับคืน 410 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.34 และเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 400 ฉบับ นำมาวิเคราะห์ข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 93.02

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Window สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบทีและสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**สรุปผลการวิจัย**

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพมีอายุ 21-35 ปี จำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ อายุ 36-40 ปี และน้อยที่สุด คืออายุ 41-45 ปี ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 11-15 ปี จำนวนมากที่สุด ระดับการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าจำนวนมากที่สุด พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลในแผนกอายุรกรรม มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ แผนกผู้ป่วยหนัก และแผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน มีจำนวนน้อยที่สุด

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไประหว่างที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ จำแนกโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานอยู่ในระดับมาก และด้านการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย คะแนนความแตกต่างของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลวิชาชีพ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมและรายด้าน 3 ด้าน ได้แก่ ระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ และระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

3.1 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน รายด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ (TQM, HA) กับโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (TQM , NON HA) ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**อภิปรายผล**

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไประหว่างที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ จำแนกโดยรวมและรายด้าน จากผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ ระบบงานอยู่ในระดับมาก การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านระบบงานอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่า ในแผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้มีการกำหนดนโยบายโรงพยาบาลคุณภาพเป็นแผนงานของการพัฒนาคุณภาพบริการโดยกำหนดให้โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งเป็นโรงพยาบาลแห่งคุณภาพ ดังนั้น โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง จึงนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) มาประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาล เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพ ซึ่งมีทั้งโรงพยาบาลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การจัดการที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการรักษาพยาบาลที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเน้นการบริหารกระบวนการบริการรักษาพยาบาลให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2541) การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม ใช้เทคนิคการจูงใจด้วยการ อบรมให้ความรู้ ใช้กิจการมกลุ่มคุณภาพ การสร้างทีม การร่วมแสดงความคิดเห็น การเสริมสร้างพลังอำนาจในการปฏิบัติงาน เน้นความเป็นอยู่ที่ดีของพยาบาล จะช่วยให้พยาบาลปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้ (Neuhs, 1994) ดังที่ ไกรศักดิ์ ทองรอง (2539) ได้กล่าวถึงโครงการโรงพยาบาลคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุขว่าจะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทุกคน ทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ให้ทำงานได้ด้วยคุณภาพและเต็มศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของกองการพยาบาลที่นำกิจกรรมควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance : QA) มาใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า มีโรงพยาบาลหลายแห่งเข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (Hospital Accredtation) ซึ่ง

โครงการดังกล่าวล้วนมุ่งเน้นการพัฒนา ดังนั้นจึงพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระดับงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุมาลี จักรไพศาล (2542) ศึกษาการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในยุคภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า การบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยในยุคภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในด้านการจัดระบบงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาด้านการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การให้บริการพยาบาลในปัจจุบันต้องเผชิญปัญหาหลายด้าน เช่น ในด้านบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสภาพในองค์การที่แตกต่างกันออกไป ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากร จำเป็นที่จะต้องจัดการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของพยาบาล (ปรานอม ฉิมอินทร์,2539) ซึ่งสอดคล้องกับ กนิษฐา ธนสารศิลป์ (2529) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรพยาบาลของสภากาชาดไทย พบว่า ผู้บริหารทางการพยาบาลมีความเห็นว่าตนได้ปฏิบัติหน้าที่และส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทุกด้าน แต่พยาบาลวิชาชีพมีความเห็นว่า ตนได้รับกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรทุกระดับน้อย

ด้านความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่องานของบุคคลอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่างๆ ในการปฏิบัติงาน สามารถสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งร่างกายและจิตใจได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจำเป็นจะต้องประเมินความพึงพอใจของบุคลากรในหน่วยงานเสมอ เพื่อที่จะได้แก้ไข ปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ให้สนองความต้องการในขอบเขตที่เหมาะสมของบุคลากร ทั้งนี้เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ (สุกัญญา แสงมุกข์, 2530) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของดาราวรรณ สร้อยอินทร์ (2537) ศึกษาพบว่าความไม่พึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพมีปัญหาเกี่ยวกับค่าตอบแทน และสวัสดิการ ความก้าวหน้าในวิชาชีพ เงินเดือนน้อย งานหนัก และมีปัญหาเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน พยาบาลคิดลาออกจากงาน ไม่มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีโอกาสได้รับการศึกษาต่อเนื่องน้อย

2. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย คะแนน ความแตกต่าง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

ผลการวิจัยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่

รายด้านระบบงานแตกต่างกัน โดยค่าเฉลี่ยของระบบงานโรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพสูงกว่า คือ 3.75 และค่าเฉลี่ยของโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพด้านระบบงาน คือ 3.67 อธิบายได้ ดังนี้

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ เป็นโรงพยาบาลที่นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพและปฏิบัติจนเป็นหลักประกันว่าโรงพยาบาลจะมีระบบงานและการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คือ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) (ชาตรี บานชื่น, 2541) แต่อย่างไรก็ตาม การเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขก็ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ซึ่งจากการศึกษาของ องอาจ วิพุธศิริและคณะ (2540) ในการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้กับโรงพยาบาลนำร่องของกระทรวงสาธารณสุข 8 โรงพยาบาล พบว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์การบางโรงพยาบาลนั้นไม่ได้มุ่งเน้นที่การพัฒนาระบบงานของกระบวนการทำงาน และบุคลากรในโรงพยาบาลไม่เข้าใจว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นโครงการหนึ่งเหมือนกันกับโครงการอื่นๆ ไม่ได้มุ่งมั่นที่จะทำให้สอดแทรกเข้าไปในวัฒนธรรมขององค์การอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Turner (1993) ที่พบว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้กับวิทยาลัย Crawley ของสหรัฐอเมริกาที่มีปัญหาในโครงการนำร่องของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การที่ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น และมีการต่อต้านจากเจ้าหน้าที่ โดยมีความคิดว่าจะเป็นการเพิ่มภาระงาน

ดังนั้นฝ่ายการพยาบาลซึ่งเป็นองค์การหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนาระบบงานในโรงพยาบาล และสนองนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ใน ปี พ.ศ. 2544 และเพื่อไม่ให้เป็นการสูญเสียงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องใช้ในการจัดเตรียมวิทยากร ค่าใช้จ่ายต่างๆ ในการเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ที่ไม่ใช่เป็นเพียงได้ชื่อว่าเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพเท่านั้น แต่ต้องมีความมุ่งมั่นและสร้างศรัทธาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล เพื่อสร้างคุณภาพการพยาบาล

โรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ เป็นโรงพยาบาลที่ไม่ได้ขอสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข แต่อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลทุกแห่งก็จะต้องนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ เพื่อมุ่งสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ชาตรี บานชื่น, 2541 ) ซึ่งจากการศึกษาของ Jarvis (1992) พบว่าการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในโรงพยาบาลที่ได้รับการอบรมการจัดการคุณภาพทั้งองค์การและไม่ได้รับการอบรมการรับรู้ของพยาบาลในด้านระบบงานไม่แตกต่างกัน และพบว่าการศึกษาฝึกอบรมในเรื่องการนำการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ให้ประสบความ

สำเร็จนั้นโรงพยาบาลต้องมีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการมีทีมงานที่ดี สำหรับฝ่ายการพยาบาลได้จัดให้มีการประชุมวิชาการหรือการอบรมวิชาการกันบ้างแล้ว แต่ไม่มีแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีรูปแบบซึ่งจะนำไปสู่ความสามารถเฉพาะทางความเชี่ยวชาญเฉพาะให้แก่บุคลากรพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540) ดังนั้นเพื่อมุ่งสู่คุณภาพการพยาบาลที่เป็นเลิศ ฝ่ายการพยาบาลจะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรพยาบาล ซึ่งเป็นเป้าหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างแท้จริง

3. เปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ 1 ปี 3 ปี 6 ปี ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัย อธิบายได้ว่าการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้อาจจะเห็นผลล่าช้า อาจเห็นผลในระยะเวลา 1 ปี 3 ปี หรือ 6 ปี เพราะจะมีช่วงเวลาของการนำการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ จนถึงขั้นทำได้เต็มรูปแบบ ทำให้ไม่สามารถเห็นผลได้ทันที หรือผลที่ได้อาจขาดตอน ไม่ต่อเนื่อง (Schofield, 1991) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Harvey (1995) ที่พบว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในมหาวิทยาลัยโอเรกอน สหรัฐอเมริกา บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ต้องใช้เวลาอย่างน้อย 20%ของเวลาที่ทำงานประจำ นอกจากนี้บุคลากรยังมีความเห็นว่าเป็นการเพิ่มภาระงานและเป็นภาระของการบริหารงาน ซึ่งชาตรี บานชื่น (2541) กล่าวว่าระยะแรกของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมักไม่ได้ผลต้องใช้เวลานานกว่า 3 ปี ในแต่ละโรงพยาบาล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานเจตคติของบุคลากรในแต่ละโรงพยาบาล ซึ่งจากการวิจัยนี้พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพจำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี ไม่แตกต่างกัน

4. เปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (TQM , HA)กับโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ แต่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (TQM , NON HA) ทั้งโดยรวม และ รายด้านไม่แตกต่างกัน

อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ( Hospital Accreditation) นั้นจะต้องเป็นโรงพยาบาลที่นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (Total Quality Management) มาใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลก่อนแล้ว จึงจะเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้

(ชาตรี บานชื่น, 2541) ดังนั้น โรงพยาบาลที่นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เช่น ได้รับการยอมรับ มีชื่อเสียงในทางที่ดีขึ้น มีการพัฒนาคุณภาพการบริการ และเกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการ และได้เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขต่อไป (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2541) ซึ่งจากงานวิจัยนี้ให้ประเด็นที่น่าสนใจว่า การที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นมีการดำเนินงาน และตรวจสอบคุณภาพอย่างจริงจังมากน้อยเพียงใด โดยหลักการแล้วการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพควรจะแตกต่างกัน แต่ก็เป็นประเด็นที่น่าสนใจและน่าศึกษาติดตาม ดังนั้นในงานวิจัยนี้ควรจะมีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลประจักษ์

## ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพไม่แตกต่างกัน ดังนั้นโรงพยาบาลจึงควรมุ่งเน้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของโครงการพัฒนาคุณภาพของกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งต้องเสียงบประมาณในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและให้คนมีคุณภาพในการทำงาน จึงควรมีการจัดตั้งศูนย์การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) ในทุกโรงพยาบาล และประสานงานกิจกรรมการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ รวบรวมข้อมูล สนับสนุน และเผยแพร่งานของกลุ่มงานต่างๆ เป็นที่ปรึกษาให้งานบรรลุผลสำเร็จ และรับผิดชอบจัดทำเอกสาร ติดตามความเคลื่อนไหวของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การทั้งในและนอกโรงพยาบาล

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในบุคลากรอื่น นอกเหนือจากพยาบาลวิชาชีพ เช่น แพทย์ เภสัชกร พยาบาลเทคนิค และเจ้าหน้าที่ธุรการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
2. ควรศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลสังกัด กระทรวงสาธารณสุข
3. ควรมีการศึกษาตัวแปรเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำ ทัศนคติ ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วม

โครงการพัฒนาคุณภาพ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งผลกระทบที่เกิดขึ้น และศึกษาเชิงคุณภาพว่ามีความรู้สึกเชิงบวก เชิงลบ เพราะอะไร มีความต้องการหรือมีความคาดหวังอย่างไรในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล

4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมว่า โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีการตรวจสอบคุณภาพโรงพยาบาลอย่างจริงจังมากน้อยเพียงใด

ปรารถนา หมื่แสน : การเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ
(A COMPARISION OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT OF NURSING DEPARTMENTS AS PERCEIVED BY PROFESSIONAL NURSES,PARTICIPATED AND NON PARTICIPATED IN HOSPITAL TOTAL QUALITY MANAGEMENT PROGRAM) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. บุญใจ ศรีสถิตย์นรากูร , 134 หน้า. ISBN 974-334-553-1

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล จำแนกประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ และระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป 24 แห่ง จำนวน 400 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและทดสอบความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบาค มีค่าความเที่ยง .94 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที และสถิติทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบงานอยู่ในระดับมาก การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร และความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง

2.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามประเภทของโรงพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน รายด้านระบบงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

4.การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพกับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ภาควิชา** คณะพยาบาลศาสตร์ ลายมือชื่อนิสิต.....

**สาขาวิชา** การบริหารการพยาบาล ลายมือชื่ออาจารย์ปรึกษา.....

**ปีการศึกษา** 2542 ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....