

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ด้านปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม โดยใช้ตัวอย่างประชากรทั้งสิ้น จำนวน 431 คน เป็นพยาบาลวิชาชีพ 285 คน ประกอบด้วย หัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 129 คน พยาบาลประจำการ จำนวน 156 คน และพยาบาลเทคนิค 146 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากประชากรบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 12,496 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด แบ่งสาระสำคัญออกเป็น 3 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเองตามแนวคิดการบริหารคุณภาพของ Deming (Besterfield and Besterfield, 1995) และเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพมัลคอล์มบอริดจ์ (Hart and Bogan, 1992) ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารคุณภาพของกระบวนการ จำนวน 76 ข้อ ซึ่งการประเมินเป็นลักษณะการประเมินค่า 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์และปรับปรุงมาจากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1993) ที่สร้างขึ้นโดย นื่องนุช ภูมิสนธิ์ (2539) ประกอบด้วยความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สภาพการทำงาน และชีวิตส่วนตัว จำนวน 57 ข้อ การประเมินเป็นลักษณะการประเมินค่า 7 ระดับ การตรวจสอบเครื่องมือ โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา นำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 30 คน นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ และหาความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมเท่ากับ .95 และแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล เท่ากับ .97

การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีนำแบบสอบถามไปให้ด้วยตนเอง และการส่งทางไปรษณีย์ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 440 ฉบับ ได้รับคืน จำนวน 433 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล 431 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.95 ของแบบสอบถามที่ส่งไป

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS/PC) คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

รายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) และการทดสอบค่าที การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

สรุปผลการวิจัย

1. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม และความพึงพอใจในงาน พบว่า

1.1 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.74 มีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน ได้แก่ ด้านภาวะผู้นำ การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การบริหารคุณภาพของกระบวนการ และการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.03 3.82 3.68 3.62 และ 3.61 ตามลำดับ

1.2 ด้านความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล พบว่า บุคลากรพยาบาลมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ มีคะแนนเฉลี่ย 5.18 ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน ชีวิตส่วนตัว ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงาน การได้รับการยอมรับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสภาพการทำงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 5.45 5.36 5.23 5.20 5.16 5.06 5.03 4.96 และ 4.94 ตามลำดับ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านความรับผิดชอบ และความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยมีคะแนนเฉลี่ย 6.01 และ 5.57 ตามลำดับ และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน มีคะแนนเฉลี่ย 4.46

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของบุคลากรพยาบาล และตำแหน่ง ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

2.1 อายุที่แตกต่างกันความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1

2.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2

2.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

2.4 ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4

2.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาล ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5

2.6 ตำแหน่งที่แตกต่างกันความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ ($\bar{X} = 5.33$ และ 5.11 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมกับความพึงพอใจในงาน ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

3.1 หัวหน้าหอผู้ป่วย

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

3.1.1.1 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7

3.1.1.2 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8

3.1.1.3 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9

3.1.1.4 ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10

3.1.1.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11

3.1.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .666$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.1.2.1 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .460$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 13

3.1.2.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .435$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 14

3.1.2.3 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .506$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 15

3.1.2.4 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

($r = .684$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 16

3.1.2.5 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .593$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 17

3.2 พยาบาลประจำการ

3.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

3.2.1.1 อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7

3.2.1.2 ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8

3.2.1.3 สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9

3.2.1.4 ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10

3.2.1.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11

3.2.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .672$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2.2.1 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .522$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 13

3.2.2.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .361$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 14

3.2.2.3 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .489$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 15

3.2.2.4 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .696$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 16

3.2.2.5 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .610$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 17

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

4.1 หัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวพยากรณ์ ได้แก่ สถานภาพสมรส การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .4678 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ สถานภาพสมรส และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

เมื่อใช้เทคนิค Stepwise Solution มีข้อค้นพบ คือ มีตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการและสถานภาพสมรส โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .5073 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวพยากรณ์ที่มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกตัว โดยตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญหรือมีน้ำหนักมากที่สุด คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($Beta = .5157$) รองลงมาคือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ ($Beta = .2002$) และสถานภาพสมรส ($Beta = .1367$) ตามลำดับ โดยมีสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$Z_{HN} = .5157 \text{ HRDM} + .2002 \text{ Process} + .1367 \text{ Mst}$$

4.2 พยาบาลประจำการ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวพยากรณ์ ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ

การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .4843 และเมื่อพิจารณาคุณค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ

เมื่อใช้เทคนิค Stepwise Solution มีข้อค้นพบ คือ มีตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .5043 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวพยากรณ์มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวก ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Beta = .6355) ซึ่งมีความสำคัญหรือมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ (Beta = .1940) ส่วนการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางลบ (Beta = -.1085) โดยมีสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$Z_{SN} = .6355 \text{ HRDM} + .1940 \text{ Leader} - .1085 \text{ Inform}$$

อภิปรายผลการวิจัย

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์การทำงาน ประเภทของบุคลากรพยาบาล และตำแหน่ง ได้ข้อค้นพบ ดังนี้

1.1 อายุ จากผลการวิจัยพบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อำพัน ไชยทองศรี (2530); สุภาณี ทยาธรรม (2537); อุไร ชำนาญคำ และคณะ (2539: 285-296) ที่พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน จากผลการวิจัย อธิบายได้ว่า องค์การคุณภาพเน้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากร และเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกคนทุกระดับ

อย่างสม่ำเสมอ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) มีระบบการประเมินผลงานที่มุ่งวัดผลสำเร็จของงาน การพัฒนาตนเองและการส่งเสริมค่านิยมขององค์กร ทำให้ทุกคนทุกกลุ่มอายุ สามารถประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เท่าเทียมกัน จึงทำให้พยาบาลทุกระดับในหอผู้ป่วยที่มีการจัดการคุณภาพ โดยองค์กรมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

1.2 ระดับการศึกษา จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุภาณี ทยธรรม (2537); อุไร ชำนาญคำ และคณะ (2539) ที่พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วงเดือน ศิริรักษ์ และคณะ (2536) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานพยาบาล : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่พบว่า พยาบาลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ในโรงพยาบาลคุณภาพไม่ว่าบุคลากรพยาบาลจะมีการศึกษาระดับใดก็ตาม ย่อมมีโอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถอย่างเท่าเทียมกัน เนื่องจากองค์การคุณภาพเน้นการพัฒนาบุคลากร (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) ซึ่งถือเป็นการลงทุนที่สำคัญที่สุด เพราะบุคลากรที่มีคุณภาพจะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรในขณะปฏิบัติงาน (On-the-Job Training) และการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากรตลอดเวลา จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถที่ทันสมัย นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จ ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งเป็นปัจจัยจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงาน

1.3 สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรพยาบาลที่มีสถานภาพสมรสคู่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่าบุคลากรพยาบาลที่เป็นโสด หม้าย หย่า หรือแยกกันอยู่ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน และตรงกับผลการศึกษาวิจัยของ เยาวลักษณ์ เลหาะจินดา (2518) มาถีนัย อัยเจริญพงษ์ (2528) และอุไร ชำนาญคำ และคณะ (2539) เนื่องจาก การรับรู้การดำเนินงานตามแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม มีการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างมีระบบและต่อเนื่อง เน้นการป้องกันการเกิดปัญหาเป็นหลัก ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองพัฒนาซึ่งกันและกัน และพัฒนางาน (ประไพพรรณ อ่อนสมมา, 2534) ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวันและครอบครัวได้ดี ดังนั้น ผู้ที่สมรสแล้วต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว ต่อคู่สมรส หรือต่อบุคคลที่อยู่ในอุปการะมากกว่า เมื่อสามารถนำวิธีการแก้ไขปัญหามาปรับใช้กับการดำเนินชีวิตในครอบครัวจนประสบผลสำเร็จ ทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่โสด หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ได้

1.4 ประสิทธิภาพการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่า บุคลากรพยาบาลที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อ่ำพันธ์ ไชยทองศรี (2530); สุภาณี ทยธรรม (2537) และอมรรัตน์ เสตสุวรรณ (2539) ที่พบว่า พยาบาลที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ถึงแม้ผู้ที่มีประสิทธิภาพการทำงานมากจะเกิดความรู้ความชำนาญในงานที่ตนทำมากขึ้น สามารถประกอบวิชาชีพจนประสบความสำเร็จได้ดีก็ตาม แต่การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวม โดยเฉพาะด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นให้บุคลากรพยาบาลมีการพัฒนาตนเองทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ในงานที่ตนรับผิดชอบสามารถปฏิบัติงานจนประสบผลสำเร็จได้นั้น สามารถทำให้บุคลากรพยาบาลบังเกิดความพึงพอใจ

1.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาล จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่า ประเภทของบุคลากรพยาบาลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อุไร ชำนาญคำ และคณะ (2539) ที่พบว่า ประเภทของบุคลากรที่ต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลคุณภาพเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน ทุกระดับ รวมถึงการได้รับการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน มีระบบการประเมินผลงานที่ยุติธรรม เกณฑ์การประเมินผลงานคำนึงถึงผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาตนเอง และการส่งเสริมค่านิยมของโรงพยาบาลเป็นหลัก บุคลากรมีโอกาสรประเมินตนเองและได้รับการประเมินจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การใช้ระบบบริหารแบบมีส่วนร่วมและให้การยอมรับ ทำให้บุคลากรทุกคนมีโอกาได้รับการตอบสนองสิ่งจูงใจของตน ก่อให้เกิดความพึงพอใจในตัว ผู้ปฏิบัติงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2535)

1.6 ตำแหน่ง จากผลการวิจัยพบว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 6 โดยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ละออ ดันติศิริพันธ์ (2520) และสมสุข ติลกสกุลชัย (2533) ที่พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพยาบาลประจำการ ผลการวิจัยนี้พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ (\bar{X} = 5.33 และ 5.11 ตามลำดับ) เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจาก การมีตำแหน่งสูงขึ้นมีความเกี่ยวข้องกับจำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ ซึ่งทำให้บุคคลต้องใช้ความสามารถและทักษะหลายด้านเพื่อให้เกิดความปรองดองกันในหมู่สมาชิกนำไปสู่ความสำเร็จของงาน (Harrel, 1972) ซึ่งความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยจูงใจก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล

เนื่องจากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้จึงแยกวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงาน และศึกษาปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลประจำการและพยาบาลเทคนิค

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.1.1.1 อายุ

จากผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และ Ghiselli และ Brown (อ้างถึงใน เขาวลัษณ์ เลาะห์จินดา, 2518: 219-220) ที่พบว่า อายุไม่มีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความพึงพอใจในงาน แต่ Saleh and Otis (1964 อ้างถึงใน สุกัญญา แสงมุกข์, 2530: 74-75) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะสูงขึ้นตามอายุ จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลคุณภาพเน้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากร และเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกคน ทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) มีระบบการประเมินผลงานที่มุ่งวัดผลสำเร็จของงาน การพัฒนาตนเองและการส่งเสริมค่านิยมขององค์กร ทำให้ทุกคน ทุกกลุ่มอายุ สามารถประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เท่าเทียมกัน จึงทำให้อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.1.1.2 ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532: 32-37) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า และจากผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในงานของพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่พบความแตกต่าง ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านบริหารจัดการให้การดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพสูงสุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) ถึงแม้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจะจบ

การศึกษาระดับก็ตามต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ นั้น และโรงพยาบาลคุณภาพมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร จึงทำให้ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.1.1.3 สถานภาพสมรส

จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9 ที่ว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัย ของ เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา (2518) ที่พบว่า สถานภาพสมรสคู่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานสูงกว่ากลุ่มที่เป็นโสด จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า อาจเนื่องจาก หัวหน้าหอผู้ป่วยที่สมรสแล้วมุ่งให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิตในเรื่องครอบครัวเป็นอันดับแรก ประกอบกับการรับรู้การดำเนินงานการจัดการคุณภาพโดยรวม เน้นการแก้ไขปัญหาโดยมุ่งที่การป้องกันสาเหตุของการเกิดปัญหา และการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถนำวิธีการมาปรับใช้ในการดำเนินชีวิตส่วนตัวและครอบครัว จนทำให้รู้สึกประสบผลสำเร็จทั้งในหน้าที่การงานและชีวิตครอบครัว ส่งผลต่อความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10 ที่ว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จารุวรรณ เสวกวรรณ (2517); เยาวลักษณ์ เลาะห์จินดา (2518); ประชิต ศรารพันธ์ (2533) ที่พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในวิชาชีพสูงจะมีความพึงพอใจในงานสูง ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า จากข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงาน 11 - 20 ปี ร้อยละ 52.7 ซึ่งเป็นระยะเวลาและสามารถสั่งสมความรู้ความสามารถได้ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.1.1.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาล

จากผลการวิจัยพบว่า ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11 ที่ว่า ประเภทของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า เนื่องจาก ผู้ที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นพยาบาลวิชาชีพทั้งหมด จึงทำให้ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .666$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Churchill (1992) ที่พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นภายหลังการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพโดยรวมมาใช้ในองค์การบริการสุขภาพเป็นเวลา 3 ปี และสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Counts และคณะ (1992) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานสูงกว่าการไม่มีส่วนร่วม โดยผู้ที่มีส่วนร่วมมีระดับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยภายในสูงกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วม และเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านต่างๆ มีข้อค้นพบ ดังนี้

2.1.2.1 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .460$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 13 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำในโรงพยาบาลคุณภาพเน้นการกระจายอำนาจ การถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ผู้บริหารระดับสูงเปิดโอกาสให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางในการจัดการคุณภาพโดยรวม สามารถจัดบริการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วยได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายคุณภาพของโรงพยาบาล ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.2.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .435$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 14 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์จะช่วยให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรอบรู้ในข้อมูลและสารสนเทศ (Wright, Pringle, and Kroll, 1994: 223) เกี่ยวกับกิจกรรมบริการรักษาพยาบาลภายในและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งสารสนเทศและการวิเคราะห์ที่ถูกต้องจะช่วยให้การตัดสินใจดำเนินงานในหอผู้ป่วยและร่วม ตัดสินใจการดำเนินงานกับทีมปรับปรุงคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นอย่างมีประสิทธิภาพ ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1.2.3 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .506$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 15 ที่ว่าการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า การรับรู้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพเป็นการรับรู้ถึงวิธีที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายด้านคุณภาพที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ (วีรพจน์ สื่อประสิทธิ์สกุล, 2540: 271) ซึ่งแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพของโรงพยาบาล มุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) สำหรับใช้ดำเนินงานในหอผู้ป่วยทั้งระยะสั้นและระยะยาวได้ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของโรงพยาบาล และสามารถควบคุมกำกับให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายคุณภาพของโรงพยาบาล ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.1.2.4 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .684$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 16 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า โรงพยาบาลคุณภาพได้มีการกำหนดเป้าหมายด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรในโรงพยาบาล และมีการประเมินความรู้ความสามารถและผลงานของบุคลากรพยาบาล เพื่อนำไปจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ซึ่งการพัฒนาบุคลากรส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วย เกิดการพัฒนาตนเองสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้ผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

2.1.2.5 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ($r = .593$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 17 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมในด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การดำเนินงานในหอผู้ป่วยมีการใช้วงจรเดมมิง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการติดต่อประสานงานที่คล่องตัวระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปรับปรุงคุณภาพบริการ ซึ่งเป็นบรรยากาศที่ส่งเสริมให้เกิดการทำงานร่วมกัน และเกิดความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ งามอาจ วิพุทธิศิริ และคณะ (2540) พบว่า การมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการในการพัฒนา คุณภาพบริการของทุกสายงานบริการหลัก ทำให้เกิดผลงานที่เป็นรูปธรรม เกิดความพึงพอใจจากการเห็นผลจากการกระทำได้ชัดเจน (behavior outputs)

ส่งผลให้เกิดความภาคภูมิใจและกำลังใจในการดำเนินการต่อเนื่องและเป็นวงจรที่ยั่งยืน (sustainable process improvement practice)

2.2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการและพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ และพยาบาลเทคนิค โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.2.1.1 อายุ

จากผลการวิจัยพบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการและพยาบาลเทคนิค ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 7 ที่ว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลคุณภาพเน้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากร และเน้นการพัฒนาบุคลากรทุกคนทุกระดับอย่างสม่ำเสมอ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) มีระบบการประเมินผลงานที่มุ่งวัดผลสำเร็จของงาน การพัฒนาตนเองและการส่งเสริมค่านิยมขององค์กร ทำให้ทุกคนทุกกลุ่มอายุ สามารถประสบผลสำเร็จและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้เท่าเทียมกัน จึงทำให้อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.2.1.2 ระดับการศึกษา

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 8 ที่ว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532: 32-37) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย และตรงกับ สุกัญญา แสงมุกข์ (2530) และสมควร ทรัพย์บำรุง (2534) ที่พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า องค์กรคุณภาพเน้นการพัฒนาบุคลากร ดังนั้น บุคลากรพยาบาลไม่ว่าจะมีการศึกษาระดับใด โอกาสในการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานมีเท่าเทียมกัน รวมถึงเน้นการทำงานเป็นทีม ซึ่งเปิดโอกาสให้สมาชิกทีมแสดงความคิดเห็นได้เท่าเทียมกันและเกิดการพัฒนาซึ่งกันและกัน ทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.2.1.3 สถานภาพสมรส

จากผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 9 ที่ว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ ผลการศึกษาวิจัยของ สมควร ทรัพย์บำรุง (2534) และ ชีรา เหมินทร์ (2524) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาล จากผลการวิจัยอธิบายได้ว่า การรับรู้การดำเนินงานการจัดการคุณภาพ โดยองค์กรวม เน้นการแก้ไขปัญหาโดยมุ่งที่การป้องกันการเกิดปัญหา และการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพสูงขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง ด้วยการทำงานเป็นทีม มีกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QCC) กิจกรรม 5 ส และ กิจกรรมข้อเสนอแนะ เป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน พัฒนาตนเอง และพัฒนาซึ่งกันและกัน ทั้งยังส่งผลให้ บุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาส่วนตัวด้วยวิธีการใหม่ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้การดำเนินชีวิตส่วนตัวและ ครอบครัวมีความสุข ก้าวหน้าเป็นลำดับ ดังนั้นพยาบาลประจำการทั้งที่สมรสแล้ว หรือ โสด หมาย หย่าร้าง แยกกันอยู่ สามารถพัฒนาตนเองจนประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตและการงานได้เท่าเทียมกัน ทำให้สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

2.2.1.4 ประสบการณ์การทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 10 ที่ว่าประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ชีรา เหมินทร์ (2524) มาถีนีย์ อัยเจริญพงษ์ (2528); อนันต์ชัย คงจันทร์ (2532: 32-37); สมควร ทรัพย์บำรุง (2534); จิตรลดา ชัยรัตน์ (2538); มาลีวัล เลิศสาครศิริ และกิตติยา สมุทรประดิษฐ์ (2538: 110-115); รัตนา ลีอวานิช (2539) ที่พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า พยาบาลประจำการได้รับการพัฒนาตลอดเวลาในด้านความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน ทำให้สามาถปฏิบัติงานได้สำเร็จแม้ว่าจะมีประสบการณ์การทำงานน้อยก็ตาม จึงส่งผลให้ ประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

2.2.1.5 ประเภทของบุคลากรพยาบาล

จากผลการวิจัยพบว่า ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 11 ที่ว่า ประเภทของบุคลากรพยาบาลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ลักษณะของงานพยาบาลเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง มีความซับซ้อน ละเอียดอ่อน และท้าทายความสามารถ ซึ่งบุคลากรพยาบาลทั้งพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิคต่างมีส่วนร่วมในการให้บริการสุขภาพ มีความเกี่ยวข้องโดยตรงในการช่วยเหลือผู้เจ็บป่วยและบุคคลปกติ เพื่อให้พัฒนาและดำรงไว้ซึ่งสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย

จิตใจ อารมณ์ และสังคม การป้องกันโรค การบำรุงรักษา และการฟื้นฟูสภาพ (พวงรัตน์ บุญญาบุรักษ์, ม.ป.ท.) ประกอบกับในองค์การคุณภาพเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนทุกระดับ ได้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น และได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประเภทของบุคลากรพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

2.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .672$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา เกี่ยวกับการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านต่างๆ มีข้อค้นพบ ดังนี้

2.2.2.1 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .522$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 13 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้เกี่ยวกับภาวะผู้นำ ในโรงพยาบาลคุณภาพผู้บริหารระดับสูงของโรงพยาบาลเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมกำหนดนโยบายการบริหารคุณภาพ ซึ่งเป็นนโยบายก่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ จะทำให้บุคลากรเห็นด้วยและพึงพอใจกับนโยบายการดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพของโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการมีส่วนร่วมในการกำหนด มีความรู้สึกภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ทั้งยังส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.2.2 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .361$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 14 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ของพยาบาลประจำการ จะช่วยให้พยาบาลประจำการ นำข้อมูลและสารสนเทศมาประกอบการตัดสินใจเลือกบริการที่มีคุณภาพ อันได้แก่ การวินิจฉัยโรค การให้การพยาบาล การให้บริการแบบต่อเนื่อง การทำให้เกิดความเข้าใจในครอบครัวของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ และการสร้างเสริมพฤติกรรมที่เหมาะสมของประชาชน (รวินันท์ ศิริกนกวิไล และทวีเกียรติ บุญยไพศาลเจริญ, 2539: 155) ได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ส่งผลให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงาน

2.2.2.3 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .489$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 15 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้ด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ ซึ่งได้ถ่ายทอดเป้าหมายประจำปีของโรงพยาบาลมายังหน่วยผู้เกี่ยวข้องโดยการจัดทำเป็นโครงการเพื่อให้สามารถจัดบริการที่มีคุณภาพได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการรับรู้ถึงวิธีที่จะนำไปสู่จุดมุ่งหมายด้านคุณภาพที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540: 271) ดังนั้น เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงภารกิจและแนวทางการดำเนินงานภารกิจ และการแก้ไขปัญหา ทำให้สามารถปฏิบัติงานจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

2.2.2.4 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .696$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 16 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลคุณภาพให้ความสำคัญแก่บุคลากรทุกคน ทุกระดับ ทุกสาขาอาชีพ (วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540: 109) เท่าเทียมกันในด้าน การให้มีส่วนร่วมในการทำงาน การแสดงความคิดเห็นด้วยการทำงานเป็นทีม พยาบาลประจำการทุกคน จินตนาการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานหรือโรงพยาบาล มีแรงจูงใจในการทำงาน และได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับจาก ผู้อื่นทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ Smith และคณะ (1989: 27-35); Armstrong และคณะ (1991: 27-34) ซึ่งพบว่า การปกครองบังคับบัญชาแบบมีส่วนร่วม ให้อิสระในการแสดงความคิดเห็น และให้อำนาจในการตัดสินใจการปฏิบัติงานของตนเองทำให้บุคลากรมีความภาคภูมิใจ เป็นการเพิ่มขวัญ ช่วยพัฒนาคุณภาพบริการและความพึงพอใจของพยาบาล

2.2.2.5 การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ($r = .610$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 17 ที่ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมในด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการนำวงจร PDCA มาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นการดำเนินงานตามวงจร PDCA ให้ครบถ้วนอย่างมีวินัย และหมุนเวียน

อย่างไม่หยุดยั้ง (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) ก่อให้เกิดการปรับปรุงด้วยการป้องกันมิให้เกิดของเสียซ้ำซ้อนเรื้อรัง พร้อมกับยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นในแต่ละรอบของ P-D-C-A จะส่งผลให้พยาบาลประจำการพึงพอใจในงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Counte และคณะ (1992) พบว่า ผู้ที่มีส่วนร่วมในการจัดการคุณภาพโดยรวมมีความเห็นว่า ในโรงพยาบาลมีการทำงานเป็นที่มออย่างจริงจัง ซึ่งการทำงานเป็นที่มออาศัยวงจร P-D-C-A เป็นกิจกรรมพื้นฐานจะทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการปฏิบัติงาน โดยตระหนักถึงเป้าหมายคุณภาพของโรงพยาบาลและมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วม

3. ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ของความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

3.1 กลุ่มตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ สถานภาพสมรส การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 46.78 ($R^2 = .4678$) และเมื่อพิจารณาดูค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ สถานภาพสมรส การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ

เมื่อใช้เทคนิค Stepwise Solution พบว่า มีตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ และสถานภาพสมรส ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ เท่ากับ .5073 เมื่อพิจารณานำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวพยากรณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกตัว โดยตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญหรือมีน้ำหนักมากที่สุดคือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Beta = .5157)

รองลงมา คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ (Beta = .2002) และสถานภาพสมรรถ (Beta = .1367) ตามลำดับ

จากข้อค้นพบ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 46.78 (R^2 change = .4678) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและ ทิศทาง (Beta = .5157) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานได้สูงถึงร้อยละ 46.78 เนื่องจาก เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ถึงการได้รับการพัฒนา ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนสมรรถภาพในการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทั้งด้านความคิดการกระทำ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และทำที่ต่างๆ (วิเชียร ทวีลาภ, 2534: 127) เกิดการพัฒนาตนเองและพัฒนา งานในความรับผิดชอบ ประกอบด้วย การพยาบาลผู้ป่วย การบริหารงานบุคลากร และการบริหารนโยบายของหอผู้ป่วย (อุตมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2529) ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบได้สำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานและโรงพยาบาล ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการเข้าไปในขั้นที่ 2 ทำให้อำนาจการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.15 (R^2 change = .0215) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .2002) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากบุคลากรพยาบาลมีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการเพิ่มขึ้น จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 2.15 เนื่องจาก การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานตาม วงจร PDCA ให้ครบวงจรอย่างมีวินัยและหมุนเวียนอย่างไม่หยุดยั้ง (วิรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539) ก่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พัฒนาประสิทธิภาพของงาน (ประไพพรรณ อ่อนสมมา, 2534) และยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้น ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและประสบความสำเร็จได้ในยุคแห่งการแข่งขัน (Dees and Garcia, 1995) ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานลง ให้ผู้ปฏิบัติงานลดลง และใช้ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลลดลง (Anderson, 1994) ทำให้มีความพึงพอใจในหน้าที่และการทำงานเป็นทีมและสามารถลดการใช้วัสดุได้ (อุไร ชำนาญคำ และคณะ, 2539: 286) เป็นผลให้ตัวแปรการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ มีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์สถานภาพสมรสเข้าไปในขั้นที่ 3 ทำให้อำนาจการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.80 ($R^2 \text{ change} = .0180$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาหน้าหนักและทิศทาง ($Beta = .1367$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่สมรสแล้ว จะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นสูงกว่าผู้ที่โสด หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ร้อยละ 1.80 อาจเนื่องจาก หัวหน้าหอผู้ป่วยที่สมรสแล้ว มุ่งให้ความสำคัญในการดำเนินชีวิตในเรื่องครอบครัวเป็นอันดับแรก (เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา, 2518) ประกอบกับหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการพัฒนาตนเองสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาทั้งในงานและครอบครัวได้ดี จนเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จของตน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่โสด หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ เป็นผลให้ตัวแปรสถานภาพสมรสมีอำนาจในการทำนายความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงว่าตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้มากกว่าตัวพยากรณ์ตัวใดตัวหนึ่ง โดยที่ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

3.2 กลุ่มตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารคุณภาพของกระบวนการ โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 48.43 ($R^2 = .4843$) และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่า ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

เมื่อใช้เทคนิค Stepwise Solution พบว่า มีตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การจัดการ-คุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านภาวะผู้นำ และการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .5043 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน พบว่า ตัวพยากรณ์มีความสัมพันธ์ทางบวก 2 ตัว โดยตัวพยากรณ์ที่มีความสำคัญหรือน้ำหนักมากที่สุด คือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($Beta = .6355$) รองลงมาคือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านภาวะผู้นำ ($Beta = .1940$) ส่วนการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางลบ ($Beta = -.1085$)

จากข้อค้นพบ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ซึ่งอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 48.43 ($R^2 \text{ change} = .4843$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและ ทิศทาง ($Beta = .6355$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากพยาบาลประจำการมีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะทำให้พยาบาลประจำการมีความพึงพอใจในงานได้สูงถึงร้อยละ 48.43 เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เน้นการให้ความสำคัญและการพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา สนับสนุนให้ทุกคนพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ตนเองรับผิดชอบจนเกิดการพัฒนางาน มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ ประไพพรรณ อ่อนสมมา (2534) ที่พบว่า การนำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ (QC) มาใช้ในการดำเนินงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานทั้งด้านการพัฒนาตนเอง การพัฒนาซึ่งกันและกัน และการพัฒนางานดีขึ้น การใช้กิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง (CQI) สามารถทำนายประสิทธิผล และการบริหารทรัพยากรบุคคลได้ (Dansky and Brannon, 1996) และพบว่า บุคลากรที่มีการพัฒนาตนเองโดยการใช้เหตุผลในการปฏิบัติงาน ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น เชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ยอมรับฟังคำวิจารณ์ของผู้อื่นอย่างเต็มใจ ใช้วิธีการแก้ปัญหาอย่างเป็นขั้นตอนและกล้าแสดงความคิดเห็น ส่วนด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า บุคลากรส่วนมากทำงานเสร็จเร็วขึ้น ลดความสูญเสียวัสดุในการทำงาน มีมาตรการป้องกันการเกิดปัญหา และมีความสามารถลดเวลาการปฏิบัติงานในระดับมาก (อุไร ชำนาญคำ และคณะ, 2539: 286) จนประสบความสำเร็จตาม เป้าหมายคุณภาพ ซึ่งความสำเร็จและความก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นปัจจัยจูงใจให้พยาบาลประจำการ พึงพอใจในงาน

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านภาวะผู้นำเข้าไปในขั้นที่ 2 ทำให้อ่านาการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.33 ($R^2 \text{ change} = .0133$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .1940$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากพยาบาลประจำการมีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวมด้านภาวะผู้นำสูง

มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.33 ผลการศึกษาวิจัยนี้อธิบายได้ว่า ผู้บริหารโรงพยาบาลเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการบริหารจัดการเปิดโอกาสให้บุคลากรพยาบาลทุกระดับมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ตนปฏิบัติ จะทำให้พยาบาลประจำการรู้สึกภาคภูมิใจ เป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน

เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์เข้าไปในขั้นที่ 3 ทำให้อำนาจการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยคือ ร้อยละ .67 ($R^2 \text{ change} = .0067$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .1085$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบ แสดงว่า หากพยาบาลประจำการมีการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ในทิศทางที่ลดลง จะยิ่งทำให้ความเป็นไปได้ที่จะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อย คือ ร้อยละ .67 ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลประจำการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ ซึ่งพยาบาลประจำการยังไม่เข้าใจเกี่ยวกับเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ (ตามทิพย์ รุติพงษ์พานิช, 2539) แม้ว่าจะได้รับการฝึกอบรมเครื่องมือแห่งคุณภาพอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ ยังเป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยเวลาและการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ซึ่งทำให้การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ แต่เนื่องจากการรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์ และการนำข้อมูลและสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานเป็นเครื่องช่วยให้พยาบาลประจำการสามารถมองเห็นปัญหา (อนุวัฒน์ คุภชุตติกุล, 2540) และดำเนินการแก้ไขได้ตรงตามปัญหา จึงทำให้ผลการวิจัยในเบื้องต้น พบว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านสารสนเทศและการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงว่าตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้มากกว่าตัวพยากรณ์ตัวใดตัวหนึ่ง โดยที่ตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุดคือ การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสอดคล้องกับตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้น ผู้บริหารโรงพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการดำเนินงานการจัดการคุณภาพโดยรวม และการนำการจัดการคุณภาพโดยรวมไปขยายผลการดำเนินงานในโรงพยาบาลอื่นต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การจัดการคุณภาพโดยรวมด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล และสามารถทำนายความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาลได้ ดังนั้น โรงพยาบาลจึงควรมุ่งพัฒนาการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งด้านการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ และการพัฒนาขณะปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเองตลอดเวลา ด้วยการสนับสนุนแหล่งบริการความรู้หรือห้องสมุดให้มีความทันสมัย มีการใช้เทคโนโลยีทางการสื่อสารสืบค้นข้อมูล และให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดซื้อตำราวิชาการ วารสารต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพ และพัฒนาวิชาชีพให้เจริญก้าวหน้า

3. จากผลการวิจัยพบว่า การร่วมประชุมปรึกษาเพื่อปรับปรุงคุณภาพระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งการประชุมปรึกษาระหว่างหน่วยงานเป็นการดำเนินงานแบบคร่อมสายงาน (Cross-functional team) จะทำให้การแก้ปัญหาที่หลายหน่วยงานมีส่วนเกี่ยวข้องประสบผลสำเร็จด้วยดี ลดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน ดังนั้น ควรปรับปรุงการติดต่อประสานงานภายในโรงพยาบาล ให้เอื้อต่อการดำเนินงานแบบคร่อมสายงาน รวมถึงการจัดตั้งศูนย์ TOM ในทุกโรงพยาบาลและมีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงในการเป็นแกนนำด้านการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาล และประสานงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เป็นที่รวบรวมข้อมูล สนับสนุนและเผยแพร่ผลงานของกลุ่มงานต่างๆ เป็นที่ปรึกษาทางด้านเทคนิค เครื่องมือทางสถิติ และวิธีการต่างๆ ในการพัฒนาคุณภาพให้บรรลุผลสำเร็จ และรับผิดชอบจัดทำเอกสารความเคลื่อนไหวของการพัฒนาคุณภาพทั้งในและนอกโรงพยาบาล ตลอดจนประสานงานกับโรงพยาบาลหรือหน่วยงานอื่นในการพัฒนาคุณภาพบริการ

4. จากผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ ดังนั้น ควรให้ความสำคัญกับการสร้างแรงจูงใจในการทำงานแก่พยาบาลประจำการเพิ่มขึ้น เพื่อให้พยาบาลประจำการมีระดับความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น และสร้างงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานในบุคลากรอื่น นอกเหนือจากบุคลากรพยาบาล เช่น แพทย์ เจ้าหน้าที่ธุรการ นักการภารโรง ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และควรศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรอื่นนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2. ควรศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล ในโรงพยาบาลเอกชนที่มีการจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

3. ควรมีการศึกษาความรู้สึก เจตคติ ข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดำเนินงานจัดการคุณภาพโดยองค์กรรวม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ทั้งเป้าหมาย วิธีการและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้สึกหรือเจตคติเหล่านั้น และวิเคราะห์เชิงคุณภาพในกลุ่มบุคลากรที่มีความรู้สึกเชิงลบว่า ไม่เห็นด้วยเพราะอะไร มีความเชื่ออย่างไร มีความต้องการหรือความคาดหวังอะไรในเรื่องการพัฒนาคุณภาพทั้งในโรงพยาบาลรัฐและเอกชน