



## สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล และ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล รวมทั้งวิเคราะห์หาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากประชากรพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 3,679 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบด้วย 6 ตอน โดยตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2 เป็น แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจ แปลจากแบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจของ Spreitzer (1995) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ ใช้แนวคิดของ Hackman & Oldham (1980) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 9 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามการได้รับรางวัล ใช้แนวคิดของ Hackman, Porter และ Lawler (1968) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 17 ข้อ ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัฒนธรรมคุณภาพบริการ ใช้แนวคิดของ Goodale (1997) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ และตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการ ใช้เครื่องมือของ อรรถ อาชาฤทธิ์ (2541) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 63 ข้อ

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 7 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient alpha) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามแต่ละตอนดังนี้คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ ... ได้รับ

ข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการ เท่ากับ .84 ,.80, 94, .89 และ .94 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการส่งแบบสอบถามกลับทางไปรษณีย์ ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 340 ชุด คิดเป็นร้อยละ 94.4

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS คำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

1. การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนการรับรู้การให้รางวัลอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (  $r = .372, .464, .460, .640$  )

3. กลุ่มตัวพยาบาลที่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพมี 3 ตัวแปร จากตัวแปรที่นำมาศึกษาทั้งหมด 8 ตัวแปร ซึ่งร่วมกันทำนายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 46.9 ( $R^2 = .469$  )

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ( Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า สัมประสิทธิ์ถดถอยสูงสุดคือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ (Beta = .533) รองลงมาคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ (Beta = .168, .162) ตามลำดับ ซึ่งหมายถึง วัฒนธรรมคุณภาพบริการมีน้ำหนักสูงที่สุดในการทำนาย

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ รองลงมาคือ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักและทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์คุณภาพบริการ พบว่า ตัวพยากรณ์ 3 ตัว ได้แก่ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวก ดังนั้นจึงสร้างสมการทำนายคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{คุณภาพบริการ} &= .533 \text{ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ} + .168 \text{ การเสริมสร้างพลัง} \\ &\quad \text{อำนาจด้านผลกระทบ} + .162 \text{ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้าน} \\ &\quad \text{คุณภาพบริการ} \end{aligned}$$

### การอภิปรายผลการวิจัย

1. การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

#### 1.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ค่าของงาน สมรรถนะในการทำงาน การตัดสินใจด้วยตนเอง อยู่ในระดับสูง ส่วนผลกระทบอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ให้ความสำคัญกับการเสริมพลังเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการทำงาน มีโอกาสตัดสินใจแก้ปัญหาด้วยตนเอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนเห็นพลังของตนเอง และอยากใช้พลังนั้น ใช้ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาและพัฒนา โดยหัวหน้าเป็นเพียงผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานแก้ปัญหาได้ และมีหน้าที่ปรับปรุงระบบงานที่อยู่นอกเหนือขอบเขตที่ผู้ปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงได้ (ธิดา นิงสานนท์, 2541) อีกประการหนึ่งอาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพยาบาล เป็นงานที่ซับซ้อน และมีผลกระทบต่อความเป็นอยู่และความปลอดภัยของผู้อื่น ทำให้พยาบาลรับรู้ว่างานที่ทำอยู่นั้นมีความหมายและมีความสำคัญ นอกจากนั้นลักษณะงานการพยาบาลยังป็นงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติการพยาบาลแต่ละด้าน มีความยากง่าย ตามขอบเขตการปฏิบัติงาน (กองการพยาบาล, 2539) ทำให้พยาบาลเชื่อมั่นในความสามารถของตน สามารถตัดสินใจด้วยตนเองได้

ภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง ส่วนในด้านผลกระทบนั้นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพยาบาลวิชาชีพทำงานร่วมกับสาขาวิชาชีพอื่นอีกมากมายในหน่วยงาน จึงต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ดังนั้นพยาบาลจึงรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการของตนเองมีผลกระทบต่อองค์กรในระดับปานกลาง

### 1.2 การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง โดยพบว่าพยาบาลสามารถปรับปรุงพฤติกรรมในการให้บริการ เมื่อได้รับทราบผลการปฏิบัติงานโดยตรงจากผู้ให้บริการ เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ผลการปฏิบัติที่ผ่านมาทำให้พยาบาลเกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้ดีขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างเน้นการให้บริการโดยมุ่งผู้รับบริการเป็นสำคัญ ดังนั้นจึงมีการสำรวจข้อมูลจากการให้ผู้ให้บริการตอบแบบสอบถาม กรอกแบบประเมิน ใส่ตู้รับความคิดเห็น จากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงในการให้บริการในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า และยังมีระบบการทบทวนโดยเพื่อนร่วมวิชาชีพ ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็น เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2541) นอกจากนี้การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้บังคับบัญชานั้นเป็นหลักสำคัญในการพัฒนาบุคลากร ทำให้พยาบาลรับรู้ผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ รับรู้จุดเด่น จุดด้อยที่ตนปฏิบัติ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความต้องการและมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติหรือปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีขึ้น ผลการวิจัยจึงอยู่ในระดับสูง

### 1.3 การให้รางวัล

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การให้รางวัลของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า รางวัลภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรางวัลภายนอกเป็นรางวัลที่พยาบาลวิชาชีพได้รับจากองค์กร หรือโรงพยาบาล ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ดังนั้นการได้รับการขึ้นเงินเดือนเป็นกรณีพิเศษจึงเป็นข้อจำกัดในด้านงบประมาณของโรงพยาบาลจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากเงินเดือนเป็นงบประมาณที่ได้จัดสรรมาจากต้นสังกัด หรือได้รับค่าตอบแทน เวรบายดีที่เหมาะสม ซึ่งขณะนี้โรงพยาบาลได้จ่ายค่าตอบแทนเงินพิเศษหรือค่าเวรให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว แต่อาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับงบประมาณเงินรายได้ของโรงพยาบาล จึงทำให้พยาบาลรับรู้การให้รางวัล

ภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการรับรู้การให้รางวัลภายในอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยของ McClokey (1974) ที่พบว่าพยาบาลส่วนมากต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน ทั้งนี้เนื่องจากการให้รางวัลภายในจะเป็นรางวัลจากตัวเนื้องานเอง โดยที่พยาบาลวิชาชีพได้รับมอบหมายงานที่น่าสนใจและท้าทายอยู่เสมอ ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับรู้ความสำเร็จของงานที่ทำ ดังนั้นผลการวิจัยของการรับรู้การให้รางวัลภายในจึงอยู่ในระดับสูง

#### 1.4 วัฒนธรรมคุณภาพบริการ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น มีแนวคิดสำคัญว่าคุณภาพเกิดจากการมีใจมุ่งมั่นที่จะสร้างผลงานที่มีคุณภาพของสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน พร้อมทั้งจะประสานกันในการบริการและการพัฒนา โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2541) ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพจึงรับรู้ว่าการพัฒนาคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคนในหน่วยงาน โดยมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพร่วมกันในหอผู้ป่วย และยึดถือว่าการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญของโรงพยาบาล และมีการพัฒนาระบบบริการในหน่วยงานโดยมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ก่อเกิดเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการที่มีคุณภาพ ผลการวิจัยจึงอยู่ในระดับสูง

#### 1.5 คุณภาพบริการ

จากผลการวิจัย การรับรู้คุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าในทุกด้านของคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง โดยในด้านการให้บริการดูแลรักษาพยาบาลมีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากการให้บริการดูแลรักษาพยาบาลเป็นกิจกรรมบริการโดยตรง หรือบริการหลักของโรงพยาบาลที่จัดให้แก่ผู้ใช้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย ทั้งในภาวะสุขภาพดี และภาวะเจ็บป่วย (อรชร อาชาฤทธิ์, 2541) ซึ่งในการปฏิบัติการรักษาพยาบาล ตั้งอยู่บนพื้นฐานวิชาการของวิชาชีพ ทำให้พยาบาลวิชาชีพรับรู้การให้บริการดูแลรักษาพยาบาลอยู่ในระดับสูง

ด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่าการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจาก การให้บริการของโรงพยาบาลนั้นเน้นการให้บริการ

ด้านสุขภาพอนามัย ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์โดยตรง จึงต้องอาศัยจริยธรรมเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เพื่อประกันความปลอดภัยต่อชีวิต โดยจริยธรรมถูกกำหนดไว้ในข้อบังคับสภาการพยาบาล ประกอบกับได้มีการประกาศรับรองสิทธิของผู้ป่วย การรักษาสิทธิผู้ป่วย จึงเป็นสิ่งที่ต้องปฏิบัติเพื่อนำไปสู่คุณภาพบริการ ดังนั้นจึงทำให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักถึงสิทธิของผู้ป่วยที่จะได้รับในการบริการสุขภาพ การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในด้านจริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ให้บริการจึงอยู่ในระดับสูง

ด้านการสอน ให้ความรู้ และการให้คำแนะนำ พบว่าการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากการสอนและการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรในทีมสุขภาพทั้งหมด (ยุณี พงศ์จตุรวิทย์, 2534: 41) Skipper(1965) อ้างถึงในยุณี พงศ์จตุรวิทย์ (2534) กล่าวว่า การสอนและการให้คำแนะนำผู้ป่วยอย่างเป็นระบบจะทำให้ผู้ป่วยคลายความวิตกกังวล เกิดความเชื่อมั่นในการรักษา และให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล ทำให้การรักษาพยาบาลบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ซึ่งต้องดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องทั้ง 24 ชั่วโมง จะเป็นผู้ที่รู้ความเป็นไปของผู้ป่วยตลอดจนการวินิจฉัย การรักษา และการดำเนินของโรค จึงมีโอกาที่จะสอน ให้ความรู้ และให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยได้มากขึ้น ผลการวิจัยจึงอยู่ในระดับสูง

การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ การกำหนดราคา ค่ารักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐนั้นจะคิดเฉพาะค่าใช้จ่ายดำเนินการ เนื่องจากการรักษาพยาบาลของรัฐเป็นสวัสดิการที่รัฐให้แก่ประชาชนตามนโยบาย ดังนั้นการกำหนดราคาจึงเป็นแบบไม่มุ่งผลกำไร บทบาทของพยาบาลจึงเป็นทั้งผู้อำนวยการสะดวกในการชำระค่ารักษาพยาบาล และประสานงานเพื่อช่วยเหลือผู้ป่วยในการผ่อนชำระหรือลดหย่อนค่ารักษาพยาบาล หรือยกเว้นไม่เรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลในกรณีที่เป็น ซึ่งการปฏิบัติประจำหรือสม่ำเสมอ ทำให้การรับรู้ด้านราคา ค่ารักษาพยาบาลอยู่ในระดับสูง

ส่วนด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจและความปลอดภัยในการใช้บริการ ด้านปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ผลการวิจัยอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากในโรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่าง เป็นโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ใช้มาตรฐานโรงพยาบาลเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ซึ่งในมาตรฐานทั่วไปได้กำหนดแนวทางปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรครอบคลุมในด้านต่างๆ เพื่อให้สะดวกในการนำไปใช้ และเป็นแนวทางในการพัฒนาและเป็น

กรอบในการพิจารณารับรองโรงพยาบาล โดยองค์กรภายนอก ซึ่งบุคลากรในโรงพยาบาลจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่วางไว้ ดังนั้นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพจึงอยู่ในระดับสูง

## 2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับคุณภาพบริการ

### 2.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจ

จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการ ( $r = .372$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 1 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Goodale et al. (1997) ที่พบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน และผลการวิจัยของ Chandler(1991) ที่พบว่าหากพยาบาลรับรู้ว่าตนเองมีอำนาจ จะทำให้มองเห็นพลังของตนเอง อยากใช้ความรู้ ความสามารถและทักษะในการแก้ปัญหา และพัฒนางาน และเมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะช่วยเพิ่มความสามารถทางการพยาบาล อันจะนำมาซึ่งคุณภาพบริการ และเมื่อพิจารณาเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในด้านต่าง ๆ มีข้อค้นพบดังนี้

2.1.1 การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการรับรู้ค่าของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .201$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า เมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจะทำให้พยาบาลรับรู้ค่าของงาน เนื่องจากได้รับมอบหมายงานที่มีความหลากหลาย มีความเฉพาะเจาะจง และมีความสำคัญ ทำให้พยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ มองว่าการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้พยาบาลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งจากผลการวิจัยของ Hoffman & Ingram (1992) พบว่าความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการรับรู้ค่าของงานจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ

2.1.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านสมรรถนะในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับต่ำกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .201$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยได้รับการฝึกอบรม และพัฒนา จะทำให้พยาบาลมีความเชื่อในความสามารถของตนเอง ซึ่งสมโภชน์ เขียมสุภาษิต (2541) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของ

ตนเองมีผลต่อการกระทำของบุคคล โดย Wood, Bandura & Baily (1990) อธิบายว่า บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงานมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้ดี และเมื่อระดับการรับรู้ความสามารถของตนเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นด้วย (Gist, 1989) ดังนั้นเมื่อพยาบาลมีความเชื่อในความสามารถของตนเอง จะทำให้พยาบาลมีความตั้งใจและพยายามที่จะปฏิบัติงาน ส่งผลถึงผลลัพธ์ของงานหรือคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ป่วย

2.1.3 การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการตัดสินใจด้วยตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .307$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ทั้งนี้เพราะเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน และสามารถตัดสินใจด้วยตนเอง จะทำให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ มีความพึงพอใจในงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ Spector (1986) ที่ได้ทำ Meta analysis พบว่าความมีอิสระในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Hoffman & Ingram (1992) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการที่มีคุณภาพต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้จากผลวิจัยของ TARP (1986) ยังพบว่าการตัดสินใจด้วยตนเองในระดับสูงสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและเหมาะสม ดังนั้น เมื่อพยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ให้แก่ผู้ป่วย

2.1.4 การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .312$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน ผลการวิจัยนี้อธิบายได้ว่า เมื่อพยาบาลได้รับรู้ว่าคุณมีความสามารถมีอิทธิพลต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน จะทำให้พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ซึ่งผลการวิจัยของ Spector (1986) พบว่าความสามารถในการควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อเหตุการณ์ในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก โอน ย้าย ดังนั้นหากพยาบาลที่รับรู้ว่าคุณมีผลกระทบต่อองค์กร จะทำให้ตนเองรู้สึกว่าคุณมีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อองค์กร ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อคุณภาพบริการ

## 2.2 การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

จากการศึกษาพบว่า การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .464$ )



อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Goodale et al. (1997) ที่พบว่าการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานซึ่ง Locke and Latham (1990) อธิบายว่า การให้ข้อมูลป้อนกลับ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้เพื่อปรับพฤติกรรมให้เหมาะสม สอดคล้องกับความสามารถของตน และสามารถติดตามผลการทำงานของตนได้ ผู้ให้บริการที่ได้รับข้อมูลป้อนกลับจะสามารถให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข้อมูลป้อนกลับ หรือได้รับข้อมูลป้อนกลับในทางลบ ส่วน Early et al. (1989) กล่าวว่า การได้รับข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่นจะเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนทำให้บุคคลรับรู้ผลงานของตนเอง ซึ่ง Hackman & Oldham (1980) อธิบายว่า การที่บุคคลรับรู้ผลงานของตนเองทำให้บุคคลรู้งานของตนมีประสิทธิภาพเพียงใด ถ้างานมีประสิทธิภาพ บุคคลจะมีความสุข และจะเป็นตัวเสริมแรงให้บุคคลลงความพยายามที่จะปฏิบัติต่อไป ถ้างานไม่มีประสิทธิภาพบุคคลก็จะทุ่มเทความพยายามมากขึ้น ดังนั้นการที่พยาบาลวิชาชีพมีโอกาสทราบผลการปฏิบัติงานของตนจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และผู้รับบริการ ทำให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปรับปรุงพฤติกรรมให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ จึงทำให้การได้รับข้อมูลป้อนกลับมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ

### 2.3 การให้รางวัล

จากการศึกษาพบว่า การให้รางวัลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .326$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 สอดคล้องกับการศึกษาของ Goodale et al. (1997) ที่พบว่า รางวัลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ Sibson (cited in Hawk, 1999) พบว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนคือปัจจัยหลักในการกำหนดความยึดมั่นผูกพันของพนักงานที่มีความสำคัญในองค์กรมากกว่าพนักงานในกลุ่มอื่น ทั้งนี้เนื่องจากการให้รางวัลเป็นการสร้างแรงจูงใจภายใน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจในการทำงาน เมื่อได้รับรางวัลตอบแทนจากงานที่ทำ ซึ่ง Hackman และ Oldham (1980) ได้อธิบายว่า บุคคลจะตั้งใจทำงานอย่างหนัก เมื่อเขาได้รับรางวัลตอบแทนจากงานที่เขาทำ และเมื่อรู้งานที่ทำเป็นที่พึงพอใจ นอกจากนั้นยังพบว่าบุคคลากรจะเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุจุดประสงค์ของหน่วยงาน เมื่องานนั้นให้ผลตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ สามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ ( ณัฐพร ลัทธยาพร, 2534) สอดคล้องกับทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom ที่มีความเชื่อว่าบุคคลจะทุ่มเทในการทำงาน ถ้าเขารับรู้ว่าเขา

ทำสำเร็จ และความสำเร็งนั้นเป็นเครื่องมือนำไปสู่รางวัล และถ้ารางวัลนั้นเป็นความต้องการของพวกเรา เขาก็จะมีความทุ่มเทพยายามมากขึ้น (Vroom, 1964 อ้างในพนิดา ดามาพงศ์ ,2534: 24) ดังนั้นหากพยาบาลได้รับรางวัล ซึ่งอาจเป็นรางวัลภายนอก เช่น เงินเดือน การได้รับการส่งเสริม สนับสนุนให้ศึกษาอบรม ได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม หรือ รางวัลภายใน เช่น การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จะทำให้พยาบาลตั้งใจและทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงาน และส่งผลต่อคุณภาพบริการได้มากขึ้น

#### 2.4 วัฒนธรรมคุณภาพบริการ

จากการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ( $r = .640$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ผลการวิจัยนี้ตรงกับผลการวิจัยของ Goodale et al.(1997) ที่พบว่าวัฒนธรรมคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Greenberg และBaron (1995) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความสำคัญของผลิตภัณฑ์และการมีบริการที่ดี มีผลกระทบต่อบุคคลและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กร เหตุที่วัฒนธรรมคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการเป็นไปตามที่ Schein(1985) ได้อธิบายไว้ว่า วัฒนธรรมประกอบด้วย ค่านิยม ความเชื่อ และสมมติฐาน ที่สมาชิกขององค์กรเห็นว่ามีคุณค่า และใช้เป็นหลักในการตัดสินใจ วัฒนธรรมจะมีอำนาจในการกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่ง Deal & Kennedy(1983), Tichy(1982)มีความเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีผลกระทบต่อการทำงานของสมาชิกในองค์กร ส่วน Tompkins & Cheney(1985) มีความเห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรมากกว่ากฎ ระเบียบราชการ ซึ่งได้แก่ กฎ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การให้รางวัลและการลงโทษ เพราะวัฒนธรรมเกิดขึ้นในระดับจิตใต้สำนึกของบุคคล ในกรณีของการวิจัยนี้ โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างได้สร้างสรรค์วัฒนธรรมคุณภาพบริการ ตั้งแต่การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพร่วมกัน กำหนดปรัชญาและนโยบายของฝ่ายการพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรของฝ่ายสามารถให้บริการที่มีคุณภาพ สิ่งสำคัญที่โรงพยาบาลยึดถือคือ การเน้นคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลักโดยเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ และถือว่าการพัฒนาคุณภาพเป็นหน้าที่ของทุกคน มีคำขวัญ มีการแสดงออกถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ

โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ปลูกฝังวัฒนธรรมคุณภาพ และใช้แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการ และได้พัฒนาระบบบริการโดยเน้นความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการเป็นหลัก บุคลากรในหน่วยงานมีกิจกรรมร่วมกันในการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บริการ อย่างมีคุณภาพ เช่น กิจกรรม QC, OD, TQM เป็นต้น จากการปลูกฝังวัฒนธรรมและการยอมรับวัฒนธรรมดังกล่าวทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ของหอผู้ป่วยเต็มใจปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและมุ่งมั่นเพื่อให้ บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้นวัฒนธรรมคุณภาพบริการจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการ

### 3. กลุ่มตัวพยากรณ์ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนคุณภาพบริการตามการรับรู้ของ พยาบาลวิชาชีพ

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ Stepwise Solution พบว่าตัวพยากรณ์ ที่สามารถทำนายคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัว คือ วัฒนธรรม คุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณ ภาพบริการ มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์  $R^2 = .469$  เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางของความ สัมพันธ์ของตัวพยากรณ์ในการพยากรณ์คุณภาพบริการ พบว่า ตัวพยากรณ์มีความสัมพันธ์ทาง บวกทั้ง 3 ตัว คือ วัฒนธรรมคุณภาพบริการ (Beta = .533) การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผล กระทบ (Beta = .168) และ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ (Beta = .162)

จากข้อค้นพบ พบว่า วัฒนธรรมคุณภาพบริการ สามารถอธิบายความแปรปรวน ของคุณภาพบริการได้เป็นอันดับแรก ซึ่งอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 40.9 ( $R^2$  change = .409) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .533) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่าหากพยาบาลวิชาชีพรับรู้วัฒนธรรมในการให้บริการที่มี คุณภาพ พยาบาลวิชาชีพจะรับรู้คุณภาพบริการได้สูงถึงร้อยละ 40.9 เนื่องจากการที่โรงพยาบาล มีวัฒนธรรมแห่งคุณภาพ จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดค่านิยม ความเชื่อ และมีอิทธิพล ต่อการปฏิบัติโดยยึดคุณภาพเป็นหลักในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นการปลูกฝังวัฒนธรรมแห่ง คุณภาพจากผู้บริหาร โดยทำให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงาน จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ในบุคลากรทุกคนจากการทำงานตามสั่งกลายเป็นการรับผิดชอบในผลงานของตน (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541) ทำให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมุ่งมั่นเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพ และ เมื่อเพิ่มตัวแปร การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบเข้าไปในขั้นที่ 2 ทำให้อำนาจในการ

อธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 4 ( $R^2$  change = .040) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .168) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่าหากพยาบาลวิชาชีพพบว่าได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ ความเป็นไปได้ที่คุณภาพบริการจะเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.68 เนื่องจากการที่พยาบาลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ จะทำให้รู้สึกว่าคุณสามารถมีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน (Spreitzer, 1995) ซึ่งความสามารถมีอิทธิพลต่อเหตุการณ์ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงาน (Spector, 1986) รู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ และมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ล่วงตามเป้าหมายของหน่วยงาน ส่งผลต่อคุณภาพบริการที่ให้ต่อผู้รับบริการ และเมื่อเพิ่มตัวแปรการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ เข้าไปในขั้นที่ 3 ทำให้อำนาจในการอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการเพิ่มขึ้นอีกร้อยละ 1.9 ( $R^2$  change = .019) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .162) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากพยาบาลวิชาชีพได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ ความเป็นไปได้ที่คุณภาพบริการจะเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.9 เนื่องจากการที่บุคคลากรได้รับข้อมูลป้อนกลับ จะเป็นการสะท้อนภาพพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มให้เห็นสิ่งที่ดีและสิ่งที่ต้องการได้รับการแก้ไขปรับปรุง และเป็นตัวควบคุมพฤติกรรมการทำงานให้ดีขึ้น (กุลยา ตันติผลลาชีวะ, 2533) ดังนั้นเมื่อพยาบาลได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการจะทำให้พยาบาลรับรู้ว่าคุณเองปฏิบัติงานในด้านการให้บริการได้ดีเพียงใด หรือต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างไร ทำให้สามารถปรับปรุงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพบริการมากขึ้น

จากที่กล่าวมาแสดงว่า ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการได้มากกว่าตัวพยากรณ์ตัวใดตัวหนึ่ง และตัวแปรที่สามารถพยากรณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ วัฒนธรรม คุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจด้านผลกระทบ และการได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ การให้รางวัล วัฒนธรรมคุณภาพบริการ ต่างมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และพบว่าวัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้าง

พลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมคุณภาพบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการและเป็นตัวพยากรณ์ที่มีอำนาจทำนายถึงร้อยละ 40.9 ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของทุกคนที่จะต้องมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ นอกจากนั้นการปลูกฝังค่านิยมและวัฒนธรรมคุณภาพจากผู้บริหาร ให้เป็นการปฏิบัติในงานประจำ สร้างความเข้าใจเรื่องคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและมีการส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง จะทำให้วัฒนธรรมแห่งคุณภาพคงอยู่ในองค์กร และเป็นแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ดีแก่บุคลากรในองค์กรต่อไป

2. จากผลการวิจัยพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรเสริมสร้างพลังอำนาจแก่พยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการต่อผู้รับบริการ ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป โดยเฉพาะในด้านผลกระทบซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการให้ความสำคัญแก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร จะทำให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า การให้รางวัลในด้านรางวัลภายนอก อยู่ในระดับปานกลาง โดยการได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือค่าตอบแทนอยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อจำกัดของโรงพยาบาลในเรื่องงบประมาณ แต่เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า พยาบาลได้รับความเป็นมิตรจากเพื่อนร่วมงาน และได้รับการสนับสนุนให้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงาน ในระดับสูง ดังนั้นการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี การส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพได้มีการเรียนรู้ด้วยตนเอง สร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ในที่ทำงาน เพื่อกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพเกิดการพัฒนาตนเอง และศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา จะเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแก่พยาบาลวิชาชีพได้

4. จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 46.9 แสดงว่ายังมีส่วนที่เหลืออีก 53.1 ซึ่งหมายความว่า นอกจากตัวแปรวัฒนธรรมคุณภาพบริการ การเสริมสร้างพลังอำนาจ การได้รับข้อมูลป้อนกลับด้านคุณภาพบริการ น่าจะมีตัวแปรอื่นร่วมทำนายคุณภาพบริการได้อีก ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพบริการจากผู้ให้บริการเท่านั้น จึงควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เช่น ระบบงาน หรือกระบวนการทำงาน ที่อาจส่งผลต่อคุณภาพบริการได้มากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยพบว่าพยาบาลวิชาชีพรับรู้วัฒนธรรมคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง และวัฒนธรรมคุณภาพบริการยังสามารถทำนายคุณภาพบริการได้ร้อยละ 40.9 ดังนั้นจึงควรศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพบริการในโรงพยาบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการนำมาใช้ในการปฏิบัติต่อไป
2. ควรมีการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ กับคุณภาพบริการ