

บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การทำงานเป็นทีม ในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 380 คน โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบ Multistage Random Sampling มาจากจำนวนประชากร 2,267 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การและภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ปวยในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ เครื่องมือได้รับการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน จากนั้นนำไปทดลองใช้ (try out) กับพยาบาลวิชาชีพที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน/หอผู้ป่วย โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จังหวัดอยุธยา จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การและภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ปวย เท่ากับ .97, .96, .92, .98 และ .98 ตามลำดับ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดส่งทางไปรษณีย์โดยกำหนดเวลาในการตอบแบบสอบถาม และการส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้วิจัยภายใน 4 สัปดาห์ สำหรับโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS จำนวน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ โรงพยาบาล อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ประสบการณ์การทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงาน คณะทำงานในทีมประกันคุณภาพ วิเคราะห์ โดยใช้สถิติร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมของพยาบาล บรรยาการองค์การและภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ประสบการณ์การทำงาน การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยาการองค์การ ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติด้วยค่า (t-test)

4. ข้อมูลตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ การพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าประสิทธิ์การถดถอย (b) โดยการทดสอบค่า t (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ทำงานในโรงพยาบาลพุทธชินราชพิษณุโลก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.42 มีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 41.10 จบการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.60 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นพยาบาลวิชาชีพอยู่ในช่วง 1-10 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.50 ปฏิบัติงานที่แผนกศัลยกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 23.70 และเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพในด้านการบันทึกทางการแพทย์มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 49.70

2. ระดับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ โดยรวมและจำแนกรายข้ออยู่ในระดับดี และตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ ด้านพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม บรรยาการองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพจัดอยู่ในระดับสูงและดี ทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่า Mean = 3.88, 3.68, 3.99 และ 4.04 ตามลำดับ

3. ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในงานประกัน คุณภาพการพยาบาล พฤติกรรม

การแสดงออกอย่างเหมาะสม บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ป่วย โดยมีค่า $r = .64, .57, .67$ และ $.52$ ตามลำดับ) ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร คือ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล และการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ โดยมีอำนาจการทำนาย ร้อยละ 48.60

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย ได้ดังนี้

1. ระดับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ โดยรวมอยู่ในระดับดี (Mean = 3.80) ซึ่งผลงานวิจัยข้อนี้สอดคล้อง / คล้ายคลึงกับผลงานและวิจัยของมณีรัตน์ พากเพียร (2546) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์และการทำงานเป็นทีม ต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พบว่าการทำงานเป็นทีมในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับสูงและสอดคล้องผลงานวิจัยของ วุฒิกาน อิศระธานันท์ (2545) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานเป็นทีมกับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกำแพงเพชร พบว่าการทำงานเป็นทีมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกำแพงเพชรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพในระดับที่องค์กรภายนอกสามารถตรวจสอบได้ ในด้านงานบริการพยาบาลจัดให้มีการวางระบบการประกันคุณภาพการพยาบาล และดำเนินการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พยาบาลวิชาชีพทุกคนต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานในด้านต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ มีการทำงานเป็นทีมทั้งในทีมการพยาบาลและ ทีมสหสาขาวิชาชีพ ได้รับการพัฒนาทักษะความชำนาญเฉพาะทาง ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะมีการปฏิบัติที่สอดคล้อง

กับมาตรฐานวิชาชีพตลอดเวลาและมีกระบวนการ ที่จะอ้างไว้ซึ่งระดับคุณภาพที่คาดหวัง ทำให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรสูงในการที่จะช่วยกันระดมสมองคิดพัฒนางาน บุคลากรในองค์การมีการวางแผนร่วมกัน มีเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกัน มีความรับผิดชอบร่วมกัน มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันรวมทั้งมีการสื่อสารที่ดี ทำให้เกิดความร่วมมือกัน ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย การทำงานเป็นทีมจึงเป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากรให้ใช้ความสามารถ ทักษะและความรู้เพื่อเพิ่มคุณภาพงานให้ได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของทีมและองค์การ (Robin, 2005, pp. 270-272) หรือ น่าจะเป็นเพราะว่า ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีการทำงานที่มุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และตอบสนองของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม มีความจำเป็นกับงานบริการพยาบาลที่ต้องอาศัยความสามัคคี ร่วมมือ ร่วมแรง ร่วมใจ ในการปฏิบัติงานและลักษณะการทำงานเป็นทีมทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานสูง ช่วยให้องค์การประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน (Austin and Baldwin, 1991 อ้างอิงใน อัจฉรา สืบสังัด, 2540, หน้า 2) สอดคล้องกับการศึกษาของกูด (Good, 1995 อ้างอิงใน อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ, 2544) ที่พบว่า การวางแผนร่วมกันในทีมสหสาขาวิชาชีพ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานทำให้สมาชิกในทีมเกิดความผูกพันกับงานและทีม เกิดความไว้วางใจเป็นการขจัดความหวาดกลัว ลดอุปสรรค ในการทำงานบุคลากรเกิดความเชื่อมั่น และภูมิใจในผลงานของตน จึงทำให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนืออยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยคัดสรรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ตัวแปรด้านการมีส่วนร่วมในงานประกัน คุณภาพการพยาบาล พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม บรรยากาศขององค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2.1 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ซึ่งผลงานวิจัยข้อนี้สอดคล้อง /คล้ายคลึงกับผลงานและวิจัยของ จีระพร แคนเซตต์ (2543) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยและผลิตภาพในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนเขต 1 พบว่าการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า และร่วมปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในงานนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของทีม และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล (2547) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า

หอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง พบว่าการมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม ทั้งนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นกำลังสำคัญของทีมในงานประกันคุณภาพ จะได้รับอบรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาลและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ มีการคิดค้นหาวิธีการใหม่ๆมาปรับปรุงพัฒนางานประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่เสมอทั้งนี้ พยาบาลวิชาชีพจะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายแผนงาน มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามแผนงานเพื่อพัฒนางานประกันคุณภาพการพยาบาลนั้น จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานประกันคุณภาพการพยาบาลรวมทั้งความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจทุ่มเทเสียสละให้แก่องค์กร ทำให้ทีมในงานประกันคุณภาพในหน่วยงานได้รับผลงานที่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ทีมในงานประกันคุณภาพในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การมีส่วนร่วมในงานมีความสำคัญที่เป็นแรงกระตุ้นการทำงานของบุคคลให้เต็มใจปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายและมีการทุ่มเทเวลาทั้งหมดกับงาน ซึ่งทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (Brown, 1996) และการมีส่วนร่วมในงานก่อให้เกิดความศรัทธาในงานที่ทำและทุกคนตระหนักถึงความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดการ ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

2.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลงานวิจัยข้อนี้สอดคล้อง /คล้ายคลึงกับผลงานและวิจัยของดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลพบว่า คะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ผลการศึกษาของรุ่งนภา ชั้นแจ่ม (2543) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ผลของการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกที่เหมาะสมต่อพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล พบว่าพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อธิบายได้ว่า การทำงานเป็นทีมจะ

เกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีบุคคลตั้งแต่สองคนมาทำงานร่วมกันโดยมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์เดียวกัน ซึ่งในการทำงานเป็นทีม จะต้องมีการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (ยงยุทธ เกษศาคร, 2547) และทักษะพื้นฐานของการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลคือ การที่สมาชิกทีมเป็นผู้มีพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานเป็นทีม (สุนันทา เลานันท์, 2544) และจากการศึกษาของคลาร์ค (Clark, 1978, อ้างอิงใน ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ, 2547) พบว่าผู้ได้รับการฝึกพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จะเป็นผู้ที่มีความสามารถในการ ตั้งเป้าหมายทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อตนเอง ในการมีสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น บุคคลที่มี เป้าหมายเพื่อตนเองย่อมเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในงานสูง ผู้ที่สามารถทำหน้าที่เป็นหัวหน้า ทีมหรือสมาชิกทีมที่ดี จะช่วยให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการที่พยาบาลวิชาชีพมี พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ที่รู้จักการตั้งเป้าหมาย ให้กับตนเอง ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวเพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบทีมในงานประกันคุณภาพ มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ทีมงานมีการตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ทุกคนมีส่วนร่วมในการ กำหนดวัตถุประสงค์ และพร้อมที่ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์นั้นและเห็นด้วยกับเป้าหมายในการ ทำงานเป็นทีมของหน่วยงาน สนับสนุนนโยบายของฝ่ายการพยาบาล

2.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมใน งานประกันคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลงานวิจัยข้อนี้สอดคล้องกับ พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542) ที่กล่าวว่าบรรยากาศของกลุ่มเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของทีมงาน ถ้ากลุ่มมีบรรยากาศในการทำงานดี สมาชิกมีความไว้วางใจกันรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความร่วมมือร่วมใจก็จะสูงตาม และสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2543) ที่กล่าวว่าบรรยากาศ องค์การควรเป็นบรรยากาศที่ดีหรือเอื้ออำนวยให้แก่บุคคลในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้น ใ้บุคคลในองค์การเกิดความสบายใจ มีความสุขในการทำงานเกิดความไว้วางใจในองค์การทำให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การคือทำให้องค์การ เกิดการพัฒนา มีความเจริญก้าวหน้า ซึ่งบรรยากาศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดที่ควรคำนึงถึงเมื่อมี การพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในองค์การหรือการทำงานเป็นทีม (Snow, 2002) ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ จะมีการนำระบบประกันคุณภาพมาดำเนินการใน หน่วยงาน เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและมีการกระจายอำนาจ ปรับเจตคติและสร้าง ความมุ่งมั่นเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น มีเป้าหมายของการแก้ไขที่ระบบ ไม่มุ่งแก้ปัญหาที่บุคคล มีการ จัดรูปแบบการบริหารความเสี่ยง การเฝ้าระวังและติดตามความเสี่ยง พัฒนาสิ่งแวดล้อม ความ

ปลอดภัย หน่วยงานมีนโยบาย มีโครงสร้างและมีการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านการมีส่วนร่วม การปลูกจิตสำนึก การรักงาน การส่งเสริมความสามัคคี การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและการยอมรับฟังปัญหาของผู้บริหารจะนำไปสู่บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงาน

2.4 ปัจจัยภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความสัมพันธ์ทางบวก กับการทำงาน เป็นทีมในงานประกันคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผลงานวิจัยข้อนี้สอดคล้อง/คล้ายคลึงกับผลงานและวิจัยของทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล (2547) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงาน กับประสิทธิผลของทีมการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคกลาง พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมการพยาบาล และสอดคล้อง/คล้ายคลึงกับผลงานและวิจัยของการศึกษาของธนาพร เมธาภิวัฒน์ (2546) พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีมงาน ทั้งนี้อธิบายได้ว่าในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ผู้บริหารการพยาบาลยุค 2000 จำเป็นต้องบริหารจัดการทั้งคุณภาพงานบริการพยาบาล และกระบวนการพัฒนาเพื่อการรับรองคุณภาพผู้บริหาร จึงต้องมีภาวะผู้นำอย่างสูงบวกกับศักยภาพด้านการบริหารจึงจะทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย (ลดาวัลย์ รวบรวม, 2544) หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นที่มีบทบาทสำคัญเพราะ เป็นผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการที่ใกล้ชิดกับบุคลากรทุกประเภท ทุกระดับ รวมทั้งผู้ป่วยมากที่สุด และกิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินอยู่ในหอผู้ป่วยจะอยู่ในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งสิ้น การจะปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายเพียงผู้เดียวอาจไม่ครอบคลุมบางครั้งเกิดการล่าช้า ดังนั้นในการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมร่วมกับบุคลากรทุกระดับ ซึ่งการทำงานเป็นทีมหัวหน้าทีมต้องมีภาวะผู้นำที่จะชี้นำสร้างความสัมพันธ์ สร้างแรงจูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดความมุ่งมั่นที่อุทิศตนปฏิบัติงานให้บรรลุจุดหมาย (สุมาลี จักรไพศาล, 2541, หน้า 6-7) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานทุ่มเทและเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของทีมในงานประกันคุณภาพ เพื่อให้งานสำเร็จในเวลาที่กำหนดและบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงทำให้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นสมาชิกทีมเกิดความรู้สึกศรัทธาให้ความเคารพยกย่องไว้วางใจและต้องการประพฤติการปฏิบัติตนเลียนแบบ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยยังช่วยกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่สมาชิกทีมเห็นคุณค่าของงานและร่วมกันปฏิบัติงาน โดยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้บรรลุตามเป้าหมายของ

หน่วยงานปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานและเกณฑ์ชี้วัดขององค์กร นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่แสดงออกถึงการส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพที่เป็นสมาชิกทีมมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ และเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาจะทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความท้าทายต่องานนำไปสู่เป้าหมายของทีม และการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความเคารพ ความแตกต่างระหว่างบุคคลระหว่างพยาบาลวิชาชีพการมอบหมายงานตามความรู้ ความสามารถอย่างยุติธรรม มีการสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพได้รับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามเกณฑ์ที่กำหนด ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีขวัญและกำลังใจ มีความพึงพอใจในการทำงาน เต็มใจและทุ่มเทการทำงานเพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเบสส์ (Bass, 1985) ที่กล่าวว่า ผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นแบบอย่างช่วยกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงานได้สำเร็จตามเป้าหมายเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิผลของทีม นอกจากนี้ในการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพผู้นำมุ่งหวังจะให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนจะสนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพเกิดพฤติกรรมบางอย่างตามที่ต้องการโดยการให้รางวัลหรือผลตอบแทนเป็นข้อแลกเปลี่ยน ทำให้พยาบาลวิชาชีพเห็นว่าความพยายามในการปฏิบัติงานเป็นการทำงานที่ไม่สูญเปล่าเกิดแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน จะใช้เทคนิคการป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดโดยการให้คำแนะนำการตักเตือนเพื่อการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาด การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีทั้งภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนสองแบบร่วมกันจะเป็นการผสมผสานกัน ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงความเป็นผู้นำมีประสิทธิภาพมากที่สุด (จิตถวิล จันทราบัญญ, 2548) สอดคล้องกับวิภาดา คุณาวาติกุล (2539) ที่กล่าวว่า องค์กรใดที่ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ จะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรทำให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยบุคคลในองค์กรมีความพึงพอใจในงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาของปาร์คเกอร์ (นงพงา ปั่นทอง, 2542. อ้างอิงใน Barker, 1992) พบว่า องค์กรพยาบาลที่ผู้นำมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการคงอยู่ในงานของพยาบาลสูง มีขวัญและกำลังใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีทีมพยาบาลที่ดีเข้าใจเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในบริการที่ได้รับ สอดคล้องกับการศึกษาของ จีลินาสและแมนท์เบ (Gelinas and Mantbey, 1997, pp. 35-42) พบว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารทางการพยาบาลเป็น

ปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์สามารถชักนำและส่งเสริมให้ทีมงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพัฒนาคุณภาพบริการได้อย่างต่อเนื่อง

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน จากการศึกษาพบว่าอายุและประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ทศนีย์ โมฬีชาติ (2533) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องเปรียบเทียบการใช้ทีมการพยาบาลและกระบวนการพยาบาลในโรงพยาบาลศิริราช ที่มีความรู้และเจตคติต่างกันของพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยแผนกต่าง ๆ พบว่า พยาบาลที่อายุมากกว่า 35 ปี พยาบาลที่มีความรู้สูงในเรื่องทีมการพยาบาลพยาบาลที่มีเจตคติดีต่อการพยาบาลและกระบวนการพยาบาล จะสามารถใช้ทีมการพยาบาลและกระบวนการพยาบาลได้ดีกว่าและไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ชูติมา มาลัย (2537) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาล พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่ง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุใกล้เคียงกันคือ มีอายุในช่วง 30-49 ปีเป็นส่วนใหญ่ซึ่งในวัยนี้เป็นวัยที่เริ่มมีความมั่นคงทางด้านการงาน โดยทั่วไปบุคคลเมื่อมีวัยเพิ่มขึ้น วุฒิภาวะก็จะสูงขึ้น ความคิดอ่านจะสุขุมรอบคอบ แต่อายุเป็นเพียงปัจจัยบางส่วนแต่ไม่เกี่ยวกับการเจริญวัยของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยความสามารถและเทคนิคในการทำงาน (จากรวรรณ ชุณหวรรณ, 2545) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีการกระจายตัวกันน้อยจึงอาจส่งผลให้อายุของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ นอกจากนี้ผลงานวิจัย พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ขวณพิศ สิ้นธุวรการ (2538) ที่ศึกษาวิจัย เรื่องเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสาธารณสุขในคลินิกผู้สูงอายุ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในคลินิกผู้สูงอายุ มีการกำหนดจุดมุ่งหมายของการทำงานเป็นทีม การวางแผนเป็นทีมและปฏิบัติงานตามแผนเป็นทีมอยู่ในระดับปานกลาง มีการประเมินผลและปรับปรุงงานเป็นทีมอยู่ในระดับน้อย บุคลากรที่มีประสบการณ์ในอาชีพมากกว่า 10 ปี มีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานเป็นทีม มากกว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในอาชีพ 1 -10 ปีและไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของชูติมา มาลัย (2537) ที่ศึกษาศึกษาวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นทีมของอาจารย์พยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป พบว่าประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงาน

เป็นทีมของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพจะมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีกิจกรรมติดตามประเมินผล และพัฒนาคุณภาพของบริการพยาบาลโดยการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดระบบการบริหารที่ให้ความสำคัญกับทีมงาน มีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรของฝ่ายการพยาบาลในการพัฒนาคนให้เกิดการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมเรียนรู้ ร่วมใจเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน มีทีมผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพและทีมพัฒนาคุณภาพ บุคลากรทั้งหมดได้รับการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกัน จึงทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพยาบาลวิชาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 3 ตัวแปร คือ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล และการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ โดยมีอำนาจการทำนายร้อยละ 48.60 เมื่อใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนพบว่า ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพโดยสามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ได้ร้อยละ 48.60 ($R^2 = .486$) จากการวิเคราะห์ทางสถิติเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย ในรูปคะแนนมาตรฐานพบว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้มากที่สุดคือ บรรยากาศองค์การในการประกันคุณภาพการพยาบาล ($Beta = .639$) เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถทำนายได้ร้อยละ 40.9 ($R^2 = .409$) แสดงว่าบรรยากาศองค์การในการประกันคุณภาพการพยาบาลสูงจะส่งผลให้ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพสูงซึ่งเป็นปัจจัยที่แสดงให้เห็นว่า การที่จะพัฒนาให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น ต้องสร้างบรรยากาศองค์การที่ดี เป็นบรรยากาศที่เชื่ออำนาจแก่พยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพได้อย่างเต็มศักยภาพและมีความสุข เกิดความไว้วางใจในองค์การ พยาบาลวิชาชีพได้รับการยกย่องนับถือ ได้รับการสนับสนุนที่ดี มีขวัญและกำลังใจที่ดี มีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ มีความเข้าใจเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนความคาดหวังที่มีต่อพยาบาลวิชาชีพ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะทำให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้

อาจเนื่องมาจาก บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานที่ทำให้บุคคลในองค์การพึงพอใจในการทำงาน ทำให้บุคคลากรสามารถพัฒนางานและพัฒนาสมรรถนะของตนเองได้ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2542) บรรยากาศองค์การจึงมีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพเพราะว่าถ้าในกลุ่มมีบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สมาชิกทีมมีความสุขสนุกกับการทำงานสิ่งแวดล้อมที่ผ่อนคลายและเป็นกันเองจะทำให้การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ (Parker, 1990, p. 33) ซึ่งกล่าวได้ว่าปัจจัยที่นำไปสู่การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพคือ บรรยากาศองค์การ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เมื่อบรรยากาศองค์การในการประกันคุณภาพอยู่ในระดับสูง จะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับสูงไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรสร้างเสริมบรรยากาศองค์การให้เหมาะสมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพให้เพิ่มสูงขึ้นต่อไป

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์คือ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลเข้าไปในสมการสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 6.60 (R^2 Change = .066) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก ($Beta = .308$) จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การในการประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้ร้อยละ 47.40 ($R^2 = .474$) แสดงว่า ถ้าพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงจะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้นนอกจากบรรยากาศองค์การดีแล้ว ยังต้องการพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม ซึ่งพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นจะเป็นผู้ที่มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น มีทักษะในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกทีม มีทักษะในการติดต่อสื่อสารสนทนากับผู้อื่นอย่างเหมาะสมซึ่งจะช่วยเอื้ออำนวย ให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพดีจึงเป็นการส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมที่ดีที่สุดสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งนภา ชันแจ่ม (2544) ที่พบว่าพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกโปรแกรมการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุภาพสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ดวงจันทร์ วงษ์สุวรรณ (2547) ที่พบว่าคะแนนการทำงานเป็นทีมของบุคลากรการพยาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกพฤติกรรม

การแสดงออกอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

เมื่อเพิ่มตัวแปรพยากรณ์ คือ การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพเข้าไปในสมการสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.1 ($R^2 \text{ Change} = .011$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทางพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวก ($Beta = .154$) จะเห็นได้ว่า บรรยากาศองค์การในการประกันคุณภาพการพยาบาล พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลและการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้ร้อยละ 48.60 ($R^2 = .486$) แสดงว่า ถ้าพยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพสูงจะส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นนั้น นอกจากบรรยากาศองค์การดี และพยาบาลวิชาชีพมีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมแล้วยังต้องการพยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ ซึ่งจะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การ ส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานประกันคุณภาพการพยาบาล รวมทั้งความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเกิดความภาคภูมิใจทุ่มเทเสียสละให้แก่องค์การ ทำให้งานประกันคุณภาพในหน่วยงานได้รับผลงานที่เสร็จตามเวลาที่กำหนด ส่งผลให้ทีมในงานประกันคุณภาพในหน่วยงานมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับ ปรียาพรวงศ์ อนุตรโรจน์ (2544) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในงานก่อให้เกิดความศรัทธาในงานที่ทำและทุกคนตระหนักถึงความสำเร็จของงาน ทำให้เกิดการ ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผลสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล (2547) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม สอดคล้องกับการศึกษาของ จีระพร แดนเขตต์ (2543) พบว่าการที่บุคคลมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า และร่วมปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การมีส่วนร่วมในงานนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของทีม และสอดคล้องกับการศึกษาของ Cohen, Ledford, Jr. and Spreitzer (1996) ที่พบว่า การมีส่วนร่วมในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม

สำหรับตัวแปรที่ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้ คือ อายุ ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งนี้เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า อายุ ประสบการณ์การทำงานของพยาบาลวิชาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ประกอบกับการคัดเลือกตัวแปรเข้าสมการพยากรณ์นั้นคัดเลือกตามลำดับความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2546, หน้า 366) ตัวแปรที่ไม่มี

ความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพจึงไม่ได้รับเลือกเข้าสู่สมการ ทำให้ไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้ ส่วนภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยผู้วิจัยไม่ได้คัดเลือกเข้าสู่สมการพยากรณ์ทั้งนี้ เนื่องจากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่น เพื่อเป็นป้องกันการแก้ปัญหาการเกิด Multicollinearity จึงตัดตัวแปรภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยออกไป เพราะการตัดตัวแปรอิสระบางตัวที่มีความสัมพันธ์กันมากบางตัวออกไปสามารถแก้ปัญหาการเกิด Multi collinearity ได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544, หน้า 491)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การมีส่วนร่วมในการงานประกันคุณภาพภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ ดังนั้นแนวทางเพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพสามารถจะกระทำได้ดังนี้

1.1 ระดับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนือจากการศึกษาแม้ว่าระดับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพจะอยู่ในระดับสูง (Mean = 3.80) แต่ยังไม่อยู่ในระดับสูงสุดเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (Mean = 3.69) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรส่งเสริม ให้พยาบาลวิชาชีพในทีมในงานประกันคุณภาพมีการประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ ให้มีการประเมินและทบทวนตนเอง มีการควบคุมกระบวนการทำงานของสมาชิกให้มีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ รวมทั้งมีการทบทวนภารกิจของทีมงานอยู่เสมอว่างานที่ทำได้ผลมากน้อยเพียงใดมีปัญหาในการทำงานอย่างไร และหัวหน้าหอผู้ป่วยควรกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพ คิดหาวิธีการและแนวทางใหม่ๆ เพื่อการแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพและส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ มีประสิทธิภาพ

1.2 บรรยากาศองค์การ จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนือ ผู้บริหารในองค์การพยาบาลจึงควรตระหนักในความสำคัญและปรับปรุงให้

บรรยากาศองค์การเป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงานประกันคุณภาพการพยาบาล เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรและมีการกระจายอำนาจ ปรับเจตคติและเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นมีเป้าหมายของการแก้ไขที่ระบบ ไม่มุ่งแก้ปัญหาคือบุคคล มีการจัดรูปแบบการบริหารความเสี่ยง การเฝ้าระวังและติดตามความเสี่ยง หน่วยงานมีนโยบาย มีโครงสร้างและมีการสื่อสารที่ชัดเจน ทำให้พยาบาลวิชาชีพรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน ได้รับการส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านการมีส่วนร่วม การปลูกจิตสำนึก การรักงาน การส่งเสริมความสามัคคี การได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและการยอมรับฟังปัญหาของผู้บริหารจะนำไปสู่บรรยากาศองค์การที่เอื้อต่อการทำงาน หากองค์การพยาบาลได้พัฒนาให้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับสูงขึ้นจะทำให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม

1.3 การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ จากการศึกษาพบว่าการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงควรตระหนักในความสำคัญและส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์การทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมายและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานประกันคุณภาพรวมทั้งความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองเกิดความภาคภูมิใจทุ่มเทเสียสละให้แก่องค์การทำให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพในหน่วยงาน ได้รับผลงานที่เสร็จตามเวลาที่กำหนดส่งผลให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพในหน่วยงานมีประสิทธิภาพ หากหัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ อยู่ในระดับสูงขึ้นจะทำให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม

1.4 พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนือ ผู้บริหารองค์การพยาบาลจึงควรจัดให้มีการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมให้กับพยาบาลวิชาชีพเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ เนื่องจากพยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมนั้นจะเป็นผู้ที่มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นมีทักษะในการทำงานร่วมกันระหว่างสมาชิกทีม มีทักษะในการติดต่อสื่อสารสนทนากับผู้อื่นอย่างเหมาะสมซึ่งจะช่วยเอื้ออำนวยให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพดีจึงเป็นการส่งเสริมให้การทำงานเป็นทีมที่ดีหากผู้บริหารองค์การพยาบาลได้พัฒนาให้พยาบาลวิชาชีพเป็นผู้มีพฤติกรรมการแสดงออก

อย่างเหมาะสมอยู่ในระดับสูงขึ้นไปจะทำให้การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพมีความเข้มแข็ง
อยู่ในระดับสูงขึ้นไปกว่าเดิมส่งผลต่อคุณภาพมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

1.5 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย จากการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้า
หอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ผู้บริหารในองค์กร
พยาบาลจึงควรตระหนักในความสำเร็จและปรับปรุงให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำสูงขึ้นไป
ส่งเสริม ให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยนโดยหัวหน้า
หอผู้ป่วยต้องสร้างแรงบันดาลใจให้พยาบาลวิชาชีพทุกคนร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของ
หน่วยงานต้องส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพเห็นคุณค่าของงานกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้พยาบาล
วิชาชีพมองปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้อง
ใช้การยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงานให้เพิ่มการเอาใจใส่กับงานอย่างสมเหตุสมผล หัวหน้าหอผู้ป่วย
ต้องตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของพยาบาลวิชาชีพเพื่อมอบหมายงานได้เหมาะสม
ตามความรู้ความสามารถ เมื่อมีปัญหาจากการปฏิบัติงานหัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำแนะนำตักเตือน
เพื่อการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่ผิดพลาดและพร้อมให้คำปรึกษาต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน หาก
องค์กรพยาบาลได้พัฒนาให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงขึ้นไปจะทำให้การทำงานเป็น
ทีมในงานประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพสูงขึ้นไปกว่าเดิม

1.6 สามารถนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพให้
สูงขึ้นโดยสร้างเสริมบรรยากาศองค์กรในการประกันคุณภาพการพยาบาลเพราะบรรยากาศ
องค์กร เป็นปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ได้มากที่สุดถึงร้อยละ 40.9

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

2.1 ผลการศึกษาพบว่าการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์
ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนืออยู่ในระดับสูงควรขยายการศึกษาการทำงานเป็นทีมในงาน
ประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพในเขตภูมิภาคอื่นๆเพื่อเปรียบเทียบการ
ทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพในแต่ละเขต

2.2 ผลการศึกษาพบว่าความสัมพันธ์ระหว่าง การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ
พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์กรและภาวะผู้นำของ
หัวหน้าหอผู้ป่วย กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรอง
คุณภาพ เขตภาคเหนืออยู่ในระดับปานกลางจึงควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลให้การทำงานเป็นทีม
ในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนือมีระดับสูงขึ้นไป

2.3 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแปรที่นำมาศึกษาคือ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาลและการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ สามารถร่วมพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพได้ร้อยละ 48.6 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพอีกร้อยละ 51.2 ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่สามารถพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพเขตภาคเหนือเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพอยู่ในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

