

การเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยระหว่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ*

แขวิมล ตันจริยานนท์**, พย.ม.

พ.ต.ต.หญิงพวงเพ็ญ ชุณหปราณ***, Ph.D.

* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสืบทันตติต คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

** พยาบาล หัวหน้าหน่วยผ่าตัดออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลผ่าตัด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช

*** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ: การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 206 คนและพยาบาลประจำการ จำนวน 405 คน ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วยสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วยสำหรับพยาบาลประจำการที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งมีค่าความเที่ยงของครอนบาค เท่ากับ .95 และ .97 ตามลำดับ และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยโดยทดสอบค่าที

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.11$ S.D=0.38)
2. ค่าเฉลี่ย ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.10$ S.D=0.38)
3. ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลโดยรวมของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ไม่มีความแตกต่างกันแต่ในด้านความพึงพอใจมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. จากการสนทนากลุ่ม หัวหน้าหอผู้ป่วยเสนอแนะเพิ่มเติมเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลหอผู้ป่วย คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนพยาบาลประจำการ เสนอแนะให้เพิ่มเติม ด้านบรรยากาศองค์กร

คำสำคัญ: ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย, การรับรู้, หัวหน้าหอผู้ป่วย, พยาบาลประจำการ

A Comparison of Perceived Patient Unit Effectiveness Between Head Nurses and Staff Nurses, Governmental University Hospitals

Khaevimol Tunjariyanond**, M.N.S.

Police Major. Paungphen Choonhapran***, Ph.D.,

* *Thesis submitted Master degree of Nursing Science, Nursing Faculty, Chulalongkorn University.*

** *Head Nurse of Orthopaedics Operating Theatre, Perioperative Nursing Division.*

Nursing Department, Siriraj Hospital.

** *Assoc. Prof. Nursing Faculty, Chulalongkorn University.*

Abstract: The purpose of this research was to compare patient unit effectiveness between 206 head nurses and 405 staff nurses selected by multi-stage sampling. Research instruments were patient unit effectiveness of head nurse questionnaire and patient unit effectiveness of staff nurse questionnaire. These questionnaires were tested for the content validity and reliability. The Cronbach's alpha coefficients of patient unit effectiveness for head nurses and patient unit effectiveness for staff nurses were .95 and .97 respectively. Statistical methods used for data analysis were mean, standard deviation and t-test. Major findings were as follows:

1. Mean score of patient unit effectiveness of head nurses, Governmental University Hospitals was at the high level ($\bar{X} = 4.11$ S.D=0.38).
2. Mean score of patient unit effectiveness of staff nurses, Governmental University Hospitals was at the high level ($\bar{X} = 4.10$ S.D=0.38).
3. There was no statistical difference between patient unit effectiveness as a whole as perceived by head nurses and staff nurses but in the satisfaction dimension there was statistical difference and significant at the .05 level ($p < .05$).
4. From focus group discussion head nurses suggested that organization culture should be the additional criteria to evaluate the unit effectiveness, while staff nurses suggested organization climate.

Keywords: patient unit effectiveness, perception, head nurses, staff nurses

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป้าหมายหลักของการจัดบริการสุขภาพในปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการปฏิรูปสุขภาพ ภายใต้เงื่อนไขของการมีหลักประสิทธิผลด้านหน้าคือ ประชาชนมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพตามความจำเป็นมีคุณภาพตามมาตรฐาน (ทัศนาศรี นุญทอง, 2543)

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งเป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิที่ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยที่วิกฤติรวมถึงโรคที่ซับซ้อน บุคลากรในองค์กรต้องมีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ผู้บริหารโรงพยาบาลจำเป็นต้องหาแนวทางในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารจัดการภายใต้ทรัพยากรที่อยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้การพัฒนากระบวนการสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานหนึ่งในโรงพยาบาลเป็นจุดแห่งการสร้างสรรค์คุณภาพการบริการภายใต้การดำเนินงานของบุคลากรทางการแพทย์ ที่เป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลขึ้นในหอผู้ป่วย คือ หัวหน้าหอผู้ป่วย (Head nurse) ซึ่งมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหาร โดยใช้หลักการบริหารการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total quality management) ทำให้ผู้ป่วยได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานตามความคาดหวัง สามารถ

ตรวจสอบได้ (Sullivan & Decker, 1999) อันเป็นปัจจัยที่ช่วยให้การปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วยบรรลุเป้าหมายก่อให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วย นอกจากนี้พยาบาลประจำการ (Professional nurse) ซึ่งเป็นบุคลากรที่มีความสามารถในด้านวิชาการและการปฏิบัติการพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยใช้ทฤษฎีการพยาบาลเป็นพื้นฐาน มีคุณธรรมในการดูแล มีจรรยาบรรณเป็นเครื่องชี้นำ (พาริดา อิบราฮิม, 2542) สร้างสัมพันธที่ดีระหว่างบุคลากรเกิดประสิทธิผลของงานนั้นคือประสิทธิผลหอผู้ป่วยซึ่งมีความสำคัญยิ่งเพราะเป็นภาพรวมของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งชี้ได้ว่าองค์กรพยาบาลและโรงพยาบาลมีความสามารถในการดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย (Robbin, 1990) การประเมินประสิทธิผลองค์กรเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องรับทราบว่า องค์กรของตนมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับใด (Kreitner and Kinicki, 2004)

หลักการสำคัญในการวัดประเมินประสิทธิผลองค์กร คือ การทำให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วม เข้าใจและยอมรับในเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน (Hoy and Miskel 1991) จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล ซึ่งมีผู้ศึกษาตั้งแต่ปี 2544-2547 พบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลอยู่ใน

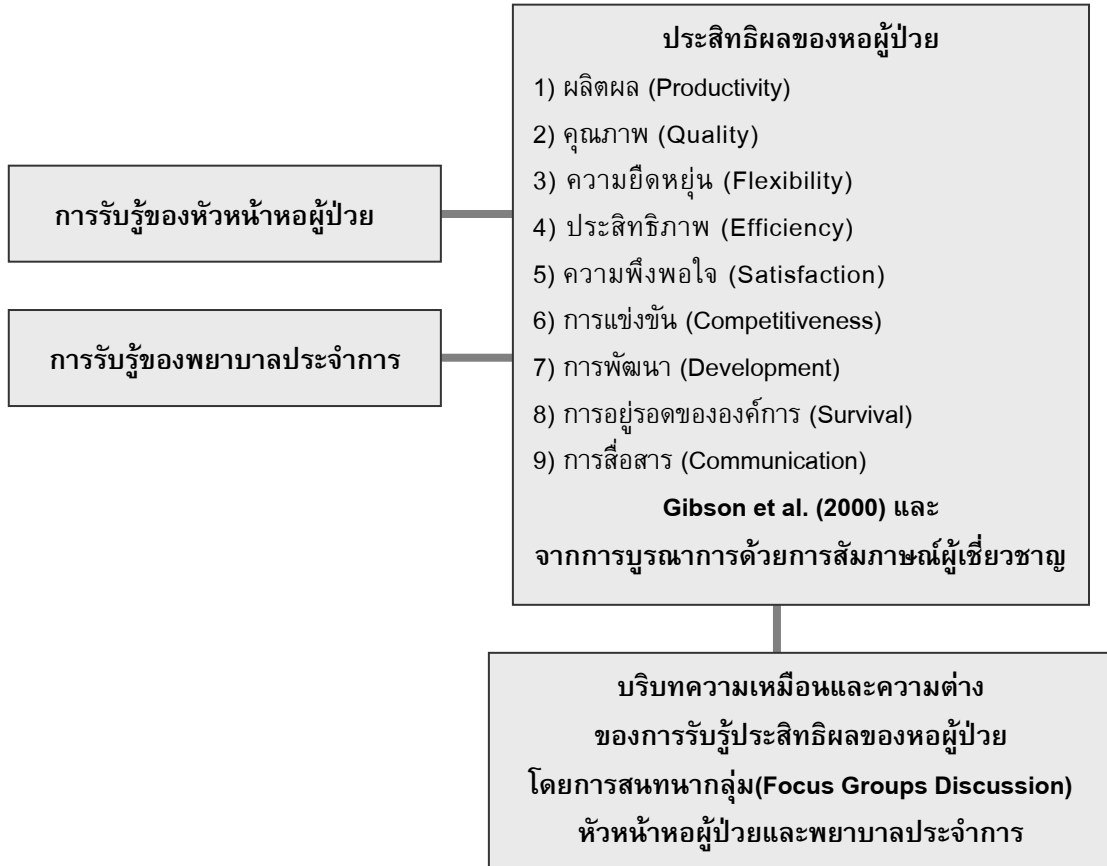
ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 ถึง 5.00 เป็นการแสดงให้เห็นผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานว่าอยู่ในระดับสูง ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบปัญหาการขาดประสิทธิผลของงานจากการที่บุคลากรไม่มีความสุขในการทำงาน ไม่พึงพอใจในงาน (จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล, 2546) เนื่องจากภาระงานที่หนักเกิดความเหนื่อยหน่ายในงาน (Burn out) ไม่รับผิดชอบ ไม่อยากทำงาน เครียด หงุดหงิด ไม่กระตือรือร้น ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง ยังเกิดความรู้สึกไม่มั่นคงในวิชาชีพ เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาล ลดอัตราบุคลากรเข้ารับราชการ อันเป็นสาเหตุสำคัญที่ส่งผลเสียต่อผู้ป่วย ทำให้ไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวัง ไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งเป็นปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตร ศรีสุพรรณ (2544 : 33) ที่พบว่า โรงพยาบาลของรัฐมีการร้องเรียนในเรื่องการให้บริการที่ไม่มีคุณภาพและมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการขาดความปลอดภัยและไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ อย่างไรก็ตามถ้าหัวหน้าผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

มีการรับรู้ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อประสิทธิผลของงานและนำมาซึ่งความขัดแย้ง ดังนั้นการรับรู้ที่สอดคล้องกันจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมไปในแนวทางที่เหมาะสมและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ให้อยู่ในระดับสูงที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ
3. เพื่ออธิบายบริบทของความเหมือนและความต่างของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แนวทางการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ตามแนวคิดของ Gibson, et. Al (2000) แนวทางการประเมินสิทธิผลของหอผู้ป่วยจะประกอบไปด้วย

1. ผลผลิต(Productivity) หมายถึง ผลรวมของผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพโดยคำนึงปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. คุณภาพ(Quality) หมายถึง คุณภาพการบริการพยาบาลขึ้นอยู่กับลักษณะที่สำคัญของบุคลากรพยาบาลทั้งในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับซึ่งผู้รับบริการมีมุมมองการรับรู้และความเข้าใจที่แตกต่างกัน

3. ความยืดหยุ่น(Flexibility) หมายถึง ความยืดหยุ่น เป็นบทบาทที่สำคัญสำหรับ

พยาบาลโดยใช้ความสามารถในการปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีความเต็มใจที่จะทำงาน การปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสมอันส่งผลต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วย

4. ประสิทธิภาพ(Efficiency) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ที่มีการใช้ทรัพยากร

ทั้งทางบุคคล เวลา และวัสดุอุปกรณ์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้ รวมถึงการเก็บบำรุงรักษาให้คงสภาพพร้อมใช้งานเพื่อให้การผลิตหรือการบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันเวลา

5. ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง เจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำในทางบวกได้รับการตอบสนองความต้องการในงานที่ได้รับมอบหมาย มีอิสระในการทำงานหรือมีส่วนร่วมในการทำงาน และได้รับการยอมรับในผลงาน ทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

6. การแข่งขัน (Competitiveness) หมายถึง การที่องค์กรมีการปรับเปลี่ยนตัวเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับทุกสถานการณ์ มีการพัฒนา สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ๆ บุคคลในองค์กรต้องมีการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน แบ่งปันถ่ายทอดความรู้ซึ่งกัน

และกัน รับรู้สิ่งใหม่ๆเกิดความคิดกว้างไกล เพื่อสร้างผลผลิตให้เพิ่มขึ้น

7.การพัฒนา(Development) หมายถึง กระบวนการที่มุ่งดำเนินการเพื่อความมีประสิทธิผลขององค์กร โดยมีแผนดำเนินการ วิธีการพัฒนา อาจเป็นไปในรูปของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาองค์กร การปรับเปลี่ยนเป้าหมาย บทบาท และภารกิจหน้าที่ โครงสร้าง กระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงาน เป็นการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ และเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก และการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ

8. ความอยู่รอดขององค์กร(Survival) หมายถึงความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลง เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร

และจากการบูรณาการ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในองค์กรพยาบาลจำนวน 5 ท่าน ได้เพิ่มอีก 1 องค์ประกอบเป็นองค์ประกอบที่ 9 ในเรื่องของการสื่อสาร (Communication) ซึ่งสรุปได้ดังนี้

9. การสื่อสาร(Communication) หมายถึง ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์กรจำเป็น

ต้องกระจาย หรือหมุนเวียนในองค์การ สมาชิกภายในองค์การรู้ว่ามิอะไรเกิดขึ้นบ้าง ในองค์การของตน ข่าวสารที่มีอยู่ในองค์การ จำเป็นต้องกระจายหรือหมุนเวียนในองค์การ การสื่อสารภายในองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็น อันจะส่งผลต่อความสำเร็จของสมาชิกใน องค์การ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 7 โรงพยาบาล สุ่มเลือกได้ 5 แห่ง คือ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โรงพยาบาลศรีนครินทร์และโรงพยาบาลสงขลานครินทร์

2.กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ดำรงตำแหน่งทางการบริหารไม่น้อยกว่า 1ปี และพยาบาลประจำการ ที่ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี ในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) คือหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 228 คนและพยาบาลประจำการ 456 คน โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างระดับหอผู้ป่วยโดยการจับฉลากตามสัดส่วนของแต่ละแผนกในแต่ละโรงพยาบาล สุ่มกลุ่มตัวอย่างพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นกลุ่มตัวอย่าง ในอัตราส่วน 1:2 (Burn, 2001)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ
ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

โรงพยาบาล	ประชากร หัวหน้าหอ ผู้ป่วย (คน)	กลุ่มตัวอย่างหัวหน้า หอผู้ป่วย จากการคำนวณ (คน)	ประชากร พยาบาล ประจำการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง พยาบาล จากการคำนวณ (คน)
ศิริราช	108	73	1522	126
รามธิบดี	65	-	719	-
มหาราชนครเชียงใหม่	98	65	1420	117
สงขลานครินทร์	31	30	748	62
ศรีนครินทร์	34	30	520	43
ธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ	19	19	272	30
ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพฯ	12	-	169	-
รวม	367	217	5370	379

ในกรณีที่โรงพยาบาลใด คำนวณ
กลุ่มตัวอย่างจากประชากรแต่ละโรงพยาบาล
ได้น้อยกว่า 30 คน ให้ปรับเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง
เป็น 30 คน เพื่อให้การกระจายของกลุ่ม
ตัวอย่างเป็นโค้งปกติและสามารถเป็นตัวแทน
ของประชากรได้ (ประคอง กรรณสูต, 2542:11)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามประสิทธิผล
ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอ
ผู้ป่วย** ประกอบด้วย 2 ตอน

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูล
ส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย** ได้แก่
เพศ อายุ สถานภาพสมรส หอผู้ป่วยที่

ปฏิบัติงานระยะเวลาในการปฏิบัติงานและ
ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอ
ผู้ป่วยและระดับการศึกษา

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิ-
ผลของหอผู้ป่วย** ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตาม
แนวคิดของ Gibson et al. (2000) ร่วมกับ
การบูรณาการจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ดังนี้คือ
1)ผลิตผล 2)คุณภาพ 3)ความยืดหยุ่น
4)ประสิทธิภาพ 5)ความพึงพอใจ 6)การ
แข่งขัน 7)การพัฒนา 8)การอุดหนุนของ
องค์กร และ 9)การสื่อสาร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วย 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลประจำการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานระยะเวลาในการปฏิบัติงานและระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Gibson et al. (2000) ซึ่งเป็นแบบสอบถามชุดเดียวกับของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีข้อความเหมือนกัน แต่ปรับเฉพาะภาษาที่ใช้ในคำชี้แจงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม (Focus groups Discussion) ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ข้อมูลจากแบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อประสานงาน กับผู้รับผิดชอบด้านวิชาการของฝ่ายการ

พยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านผู้รับผิดชอบของแต่ละโรงพยาบาลและส่งกลับคืนทางไปรษณีย์โดยใช้เวลารวบรวม 8 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน 611 ฉบับ จากจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 684 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 89.33 เป็นแบบสอบถามของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 206 ฉบับ จาก 228 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.35 และได้เป็นแบบสอบถามของพยาบาลประจำการ 405 ฉบับ จาก 456 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.81

ขั้นตอนที่ 2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus groups Discussion) ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ โดยพิจารณาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถามตอนที่ 2 ทั้งหมดที่กลุ่มตัวอย่างได้ตอบไปแล้วในแต่ละโรงพยาบาลว่าแห่งไหนที่มีผลต่างคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการสูงที่สุดจึงจัดสนทนากลุ่มที่โรงพยาบาลนั้นซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสนทนาโดยให้ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยทั้ง 9 องค์ประกอบ ว่าเป็นอย่างไร จะดำเนินการอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิผลขึ้นภายในหอผู้ป่วยและควรที่จะเพิ่มเติมองค์ประกอบอื่นๆ ของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอีกหรือไม่

วิธีการดำเนินการปกป้องสิทธิของผู้ถูกวิจัย

หลังจากได้รับอนุมัติการทำวิจัยจากคณะบดีคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้ดำเนินการโดยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. โทรศัพท์ชี้แจงทำความเข้าใจกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลแต่ละโรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามพร้อมขอคำยินยอมเข้าร่วมการวิจัย
2. ชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ในหน้าแรกของแบบสอบถาม โดยบอกวัตถุประสงค์ในการตอบแบบสอบถาม ให้ความกระจ่างเกี่ยวกับแบบสอบถาม อธิบายประโยชน์เกี่ยวกับการเข้าร่วมการวิจัยให้กับกลุ่มตัวอย่างได้

ผลการวิจัย สามารถสรุปได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n=206)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านคุณภาพ	4.27	0.44	สูง
ด้านการอยู่รอดขององค์กร	4.24	0.46	สูง
ด้านการแข่งขัน	4.20	0.51	สูง
ด้านความพึงพอใจ	4.19	0.59	สูง
ด้านความยืดหยุ่น	4.06	0.49	สูง
ด้านผลผลิต	4.02	0.50	สูง
ด้านประสิทธิภาพ	4.02	0.50	สูง
ด้านการสื่อสาร	4.00	0.44	สูง
ด้านการพัฒนา	4.00	0.51	สูง
รวม	4.11	0.38	สูง

รับทราบและดำเนินการเก็บข้อมูลเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่ยินยอมเข้าร่วมโครงการเท่านั้น กลุ่มตัวอย่างสามารถหยุดหรือปฏิเสธการเข้าร่วมโครงการได้ตลอดเวลาซึ่งการปฏิเสธนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆต่อกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น

3. เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยเก็บข้อมูลดิบที่ได้จากแบบสอบถามไว้เป็นความลับและอยู่ในที่ปลอดภัย ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป
4. วิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะภาพรวมการรายงานผลการวิเคราะห์ในลักษณะที่ไม่สามารถเชื่อมโยงถึงตัวบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n=405)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ	\bar{X}	S.D	ระดับ
ด้านการอยู่รอดขององค์กร	4.28	0.46	สูง
ด้านคุณภาพ	4.25	0.43	สูง
ด้านการแข่งขัน	4.17	0.51	สูง
ด้านประสิทธิภาพ	4.08	0.55	สูง
ด้านความพึงพอใจ	4.06	0.46	สูง
ด้านความยืดหยุ่น	4.06	0.49	สูง
ด้านการสื่อสาร	4.03	0.48	สูง
ด้านผลผลิต	3.97	0.40	สูง
ด้านการพัฒนา	3.95	0.57	สูง
รวม	4.10	0.38	สูง

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบคะแนนประสิทธิผลของหอผู้ป่วย รายด้านตามการรับรู้ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	หัวหน้าหอผู้ป่วย (n = 206)		พยาบาลประจำการ (n=405)			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	t-test	p-value
1. ด้านคุณภาพ	4.27	0.44	4.25	0.43	0.28	0.776
2. ด้านความอยู่รอดขององค์กร	4.24	0.46	4.28	0.46	-0.92	0.356
3. ด้านการแข่งขัน	4.20	0.51	4.17	0.51	0.63	0.525
4. ด้านความพึงพอใจ	4.19	0.59	4.06	0.46	3.00	0.003*
5. ด้านความยืดหยุ่น	4.06	0.49	4.06	0.49	0.00	0.886
6. ด้านผลผลิต	4.02	0.50	3.97	0.40	1.40	0.162
7. ด้านประสิทธิภาพ	4.02	0.50	4.08	0.55	-1.35	0.177
8. ด้านการสื่อสาร	4.00	0.44	4.03	0.48	-0.61	0.540
9. ด้านการพัฒนา	4.00	0.51	3.95	0.57	0.86	0.390
รวม	4.11	0.38	4.10	0.38	0.42	0.674

อภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 50-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงทั้งหมด มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 47.57 ระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 66.5 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.44 คิดเป็นร้อยละ 31.07 ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ระหว่าง 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.47 หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงาน พบว่า ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมและอายุรกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 17.96 และ 17.00

1.2 ข้อมูลส่วนบุคคล ของพยาบาลประจำการ มีอายุระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.11 เป็นหญิง ร้อยละ 96.5 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 3.46 มีสถานภาพสมรส โสด คิดเป็นร้อยละ 60.74 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 92.35 มีประสบการณ์การทำงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.51 ปฏิบัติงาน ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมและอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.53 และ 17.28

2. ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ

2.1 ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.11$ S.D=0.38) อธิบายได้ว่าเป็นเพราะผลลัพธ์ที่ดีที่เกิดจากการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่นำกล

ยุทธ์การบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภายในหอผู้ป่วยเพื่อให้ได้ผลผลิตที่สูงขึ้นปรับปรุงกระบวนการทำงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพิ่มระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2541: 47)

2.2 ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโดยรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.10$ S.D=0.38) อธิบายได้ว่าเนื่องมาจากนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่มุ่งเน้นให้สถานบริการพยาบาลทุกแห่งมีการพัฒนาคุณภาพและผ่านการรับรองคุณภาพ ผู้นำมีใจที่มุ่งมั่น มีภาวะผู้นำและบุคลากรมีส่วนร่วมในงานและตัดสินใจ มีการทำงานเป็นทีม เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีคุณภาพ

2.3 ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยรายด้านตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

2.3.1 คุณภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.27$ S.D=0.43 และ 4.25 S.D=0.44) อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังอย่างเหมาะสม (อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล, 2545) เพราะโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาคุณภาพจะมีการกำหนดระบบการทำงานได้เป็นมาตรฐานของโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.3.2 ความอยู่รอดขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.24$, S.D=0.46 และ $\bar{X}=4.28$, S.D=0.53) อธิบายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยบริหารงานโดยการกำหนดวิสัยทัศน์พันธกิจที่ชัดเจน เป็นทิศทางในการปฏิบัติงานไปในแนวทางเดียวกัน มีโครงสร้างองค์กรชัดเจน มีสายการบังคับบัญชาและกฎระเบียบ กลยุทธ์ที่ใช้ในองค์กร คือมีการวางแผน กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน (Gibson, 2000)

2.3.3 การแข่งขัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.20$, S.D=0.51 และ $\bar{X}=4.17$, S.D=0.52) อธิบายได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และนโยบายหลักประกันสุขภาพที่รัฐจะต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึงส่งผลให้มีการแข่งขันกันมากขึ้นในการให้บริการที่มีคุณภาพและประชาชนมีการรับรู้และเรียกร้องสิทธิของตนเองมากขึ้น รวมทั้งคาดหวังการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ สถานบริการสุขภาพจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนองค์การให้เหมาะสมกับทุกสภาพของการแข่งขัน

2.3.4 ความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.19$, S.D=0.59 และ $\bar{X}=4.06$, S.D=0.46) อธิบายได้ว่า บุคลากรในหอผู้ป่วยพึงพอใจในงานมีเจตคติต่องานที่

ทำในทางบวก มีอิสระในการทำงานและมีส่วนร่วมในการทำงานรวมทั้งได้รับการยอมรับในผลงานทำให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงานที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (Gibson et al, 1991 : Luthans, 1995)

2.3.5 ความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.06$, S.D=0.49 และ $\bar{X}=4.06$, S.D=0.49) อธิบายได้ว่าบุคลากรมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในวิธีการทำงานใหม่ๆตามนโยบายขององค์กร ปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโดยใช้ความสามารถ ทักษะและการปฏิบัติงานที่หลากหลายได้อย่างรวดเร็วและประสบความสำเร็จ (Robbin, 2001)

2.3.6 ผลผลิต มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.02$, S.D=0.50 และ $\bar{X}=3.9$, S.D=0.40) อธิบายได้ว่าโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาคุณภาพมีการกำหนดระบบการทำงานไว้เป็นมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งสภาการพยาบาลยังจัดทำมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประกันคุณภาพ

2.3.7 ประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.02$, S.D=0.50 และ $\bar{X}=4.08$, S.D=0.55) อธิบายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่ในการประเมินและทบทวนผลการดำเนินงานที่ทำไปแล้วเพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการ

2.3.8 การสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, $S.D=0.44$ และ $\bar{X}=4.03$, $S.D=0.48$) อธิบายได้ว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานการพยาบาล และเป็นกระบวนการที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จของกระบวนการบริหารงาน การสื่อสารระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการจะต้องมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงานเพราะการได้รับข้อมูลที่ต้องการตรงกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการปฏิบัติงานทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยความราบรื่น เพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน องค์การบรรลุเป้าหมาย (Cannon , 1995: 45-51)

2.3.9 การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$, $S.D=0.51$ และ $\bar{X}=3.95$, $S.D=0.57$) อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และเป็นโรงพยาบาลในระดับตติยภูมิ บุคลากรต้องมีการตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งเป็นโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA มีแผนพัฒนาองค์การและแผนพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมส่งเสริมและสนับสนุนด้วยการส่งบุคลากรเข้าอบรมและศึกษาต่อในระดับสูง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าที่น่าเข้ามาใช้ในการดูแลรักษาผู้ป่วย (Swansburg, 1996)

3. ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ที่แตกต่างกันของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ คือ

ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านความพึงพอใจ พบว่า มีความไม่สอดคล้องกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โดยที่พยาบาลประจำการให้ความสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการเป็นอันดับแรก คือ ผู้ป่วยพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.23$, $S.D=0.52$) แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม ($\bar{X}=4.25$, $S.D=0.51$) เรื่องที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร คือ บุคลากรมีทัศนคติที่ดีกับหอผู้ป่วยของตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.36$, $S.D=2.80$) แต่พยาบาลประจำการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับสี่ ($\bar{X}=4.11$, $S.D=0.62$) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจากนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและมีสิทธิได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างเท่าเทียมกัน (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์, 2541: 18) จึงมีความต้องการการดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น แต่อัตรากำลังของบุคลากรทางการพยาบาลมีอยู่อย่างจำกัด (ทัศนาศู บุญทอง, 2543:20) อันเนื่องมาจากรัฐบาลมีนโยบายการปรับลดอัตรากำลัง มีการจำกัดบุคลากรเข้ารับราชการ ไม่มีอัตรากำลังชดเชย ทำให้

การบรรจุในภาครัฐเป็นเพียงฐานะลูกจ้างสวัสดิการไม่ดีจึงขาดแรงจูงใจ ขาดความก้าวหน้าในวิชาชีพเป็นผลทำให้พยาบาลลาออก อัตราการลาออกจึงเพิ่มจำนวนสูงขึ้นเกิดปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาล นอกจากนี้ยังพบว่าพยาบาลยังลาออกก่อนเกษียณอายุจำนวนมาก บุคลากรต้องรับภาระงานหนัก ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดูแลรักษาและการบริการ (เปรมจิตร์ คล้ายเพ็ชร์, 2548) สอดคล้องกับ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543) ที่กล่าวว่าการสูญเสียทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวบ่งชี้ถึงความไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

4 ผลการศึกษาที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (Focus groups discussion)

จากการสนทนากลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการที่มีการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยใน 9 องค์ประกอบ โดยการจัดสนทนากลุ่มเป็น 2 กลุ่มคือหัวหน้าหอผู้ป่วย 7 คนใช้เวลาในการสนทนา 3 ชั่วโมง (16.45-19.45 น.) และพยาบาลประจำการ 7 คน ใช้เวลาในการสนทนา 2 ชั่วโมง 30 นาที (16.00- 18.30) จากการบันทึกการสัมภาษณ์และการถอดเทปคำสัมภาษณ์วิเคราะห์เนื้อหาได้ผลดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า

4.1.1 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านผลผลิต

หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการพยาบาลเป็นไปตาม

มาตรฐานวิชาชีพที่สภาการพยาบาลกำหนดรวมทั้งบุคลากรในหอผู้ป่วยทุกคนปฏิบัติงานตามมาตรฐานของหน่วยงานและโรงพยาบาล รวมทั้งการนำกระบวนการพยาบาล(nursing process) มาใช้เป็นแนวทางในการประเมินผู้ป่วยก่อนให้การพยาบาลที่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นว่าด้านผลผลิตในเรื่องของบุคลากรที่ให้บริการมีเพียงพอกับปริมาณในแต่ละวันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.15$, $S.D=0.89$) ได้มีการอภิปรายถึงปัญหาความไม่เหมาะสมของอัตรากำลังเนื่องจากรัฐมีนโยบายในการปรับลดอัตรากำลัง การปรับเปลี่ยนโครงสร้างเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและการคิดอัตรากำลังไม่สอดคล้องกับการขยายบริการตามนโยบายของโรงพยาบาลจึงเสนอแนวคิดในการจัดรูปแบบการจัดเวรให้รองรับภาระงานในแต่ละวันโดยแสดงความคิดเห็นว่า “น่าจะมีการ Revise การคิดอัตรากำลังใหม่นะ มาดีแม่กับเลยจะทำอย่างไรจึงจะพอ”

4.1.2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านคุณภาพ

หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการพยาบาลภายในหอผู้ป่วยคำนึงถึงการให้บริการตามความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยและครอบครัวเพราะพยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยความรู้ทักษะความชำนาญและมีประสบการณ์ โดยแสดงความคิดเห็นว่า “พยาบาลต้องรู้ need ผู้ป่วยก่อนด้วยวิธี assess ”

4.1.3 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านความยืดหยุ่น หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วยต้องมีการวางแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้รวดเร็วเหมาะสมกับสถานการณ์และมีความพร้อมในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยแสดงความคิดเห็นว่า “Head ต้องยืดหยุ่น เพื่อให้เขาคิดในทางบวกมากขึ้น”

4.1.4 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการโดยคำนึงการใช้วัสดุอย่างคุ้มค่า ประหยัด เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละราย โดยแสดงความคิดเห็นว่า “บางเรื่องก็ยังไม่มองว่ายังไม่คุ้มค่านะ เช่น การจ้าง OT ในการค้นฟิล์มเพราะเจ้าหน้าที่เขาอ้างว่าค้นเฉพาะคลินิกพิเศษ”

4.1.5 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านความพึงพอใจ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรมีทัศนคติที่ดีกับหอผู้ป่วยของตนบุคลากรมีความสำคัญเพราะจะทำให้บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการช่วยเหลือกัน มีความคิดสร้างสรรค์ที่จะนำมาปรับปรุงคุณภาพบริการเพื่อความสำเร็จขององค์กรโดยแสดงความคิดเห็นว่า “...เสริมแรงจูงใจ ให้รางวัล คำชมเชย มีความยืดหยุ่น น้องเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ”

4.1.6 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านการแข่งขัน หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความ

คิดเห็นว่า จากนโยบายหลักประกันสุขภาพที่รัฐส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานส่งผลให้มีการแข่งขันในการให้บริการที่มีคุณภาพตามความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยแสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องของ CQI เรามีโครงการติดตามจะเห็นว่าแต่ละ ward ก็แข่งขันกันเพื่อให้ได้รับรางวัล”

4.1.7 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านการพัฒนา หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าเป็นโรงพยาบาลในระดับมหาวิทยาลัยของรัฐซึ่งมีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ บุคลากรต้องมีการตื่นตัวและพัฒนาตนเอง พัฒนางานมีการใช้เทคโนโลยีที่หลากหลาย โดยแสดงความคิดเห็นว่า “ปัญหา คือเรียนไม่ตรงสาขา ทำให้อนุญาติไม่ได้แต่ก็อนุโลมเรื่อง การแลกเวรนะ”

4.1.8 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านความอยู่รอดขององค์กร หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความคิดเห็นว่าการหอผู้ป่วยยึดพันธกิจของโรงพยาบาลเป็นหลักเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นนำปัญหามาวิเคราะห์และหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันเพื่อแก้ไขปัญหาและแสดงความคิดเห็นว่า “เราคิดว่าองค์กรของเราอยู่รอดได้ เพราะเราปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์พันธกิจที่องค์กรกำหนดไว้”

4.1.9 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ด้านการสื่อสาร หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ให้ความคิดเห็นว่าการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคลากรทุกคนในองค์กร การใช้กลยุทธ์การสื่อสารได้อย่างเหมาะสม จะทำให้

เกิดผลลัพธ์สูงสุดต่อองค์การ โดยแสดงความคิดเห็นว่า “ช่องทางการสื่อสารมีการปรับเปลี่ยนที่เหมาะสม”

4.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ที่แตกต่างกับพยาบาลประจำการ

ด้านความพึงพอใจ หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญในเรื่องบุคลากรมีทัศนคติที่ดีกับหอผู้ป่วยของตนมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.36, S.D=2.80) ซึ่งพยาบาลประจำการให้ความสำคัญในลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} = 4.11, S.D=0.62) หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญในองค์ประกอบประสิทธิผลของหอผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของบุคลากร โครงสร้างทางการบริหาร ได้แก่ นโยบายการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ ปรัชญาวัตถุประสงค์ขององค์การ รวมทั้งทรัพยากร เช่น บุคลากรงบประมาณ ซึ่งเป็นปัจจัยหลักในการสนับสนุนให้เกิดการบริการพยาบาล ซึ่งทั้งหมดเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความสำคัญในมุมมองที่เป็นภาพรวมขององค์การมากกว่าที่จะมองเฉพาะด้านใดด้านหนึ่ง

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่มของพยาบาลประจำการ พบว่า

4.3.1 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านผลผลิต พยาบาลประจำการให้ความคิดเห็นว่าการให้บริการพยาบาลในหอผู้ป่วยนั้นพยาบาลทุกคนปฏิบัติตาม Work instruction (WI) ของหน่วยงานและของฝ่าย

การพยาบาลรวมทั้งนำกระบวนการพยาบาลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความต้องการของผู้ป่วยและสามารถให้การพยาบาลได้ถูกต้อง ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้องเผชิญกับภาระงานที่หนักและอัตรากำลังที่มีไม่เพียงพอโดยแสดงความคิดเห็นว่า “ตอนนี้ HA เข้ามาแล้ว ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปหมด งานทุกอย่างจะลงไป RN”

4.3.2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านคุณภาพ

พยาบาลประจำการให้ความคิดเห็นว่าบุคลากรภายในหอผู้ป่วยให้บริการพยาบาลตามหลักวิชาการ แต่ยังมีปัญหาในเรื่องของการบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อมใช้อยู่เสมอ โดยแสดงความคิดเห็นว่า “ที่ Ward มี Clinical practice guide line ของแต่ละโรคและพยาบาลจะเป็นผู้ record ว่าแพทย์ทำตาม CPG หรือเปล่า”

“ระบบวัสดุอุปกรณ์ ที่แบ่งเป็น zone มีข้อเสียอย่างหนึ่ง คือขาดความรู้สึกการเป็นเจ้าของเพราะจะเป็นของกองกลางไปแล้ว ward ไหน จะใช้ก็ได้”

4.3.3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านความยืดหยุ่น

พยาบาลประจำการให้ความเห็นเกี่ยวกับความยืดหยุ่นว่า มีการวางแผนปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและมีการพัฒนาการบริการพยาบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยแสดงความคิดเห็นว่า “เรามีการผ่าตัดที่ทันสมัย เช่น การผ่าตัดต่างๆโดยไม่ต้องมีแผล เปิด ผ่าตัดโดยใช้ Scope”

4.3.4 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านประสิทธิภาพ พยาบาลประจำการให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านประสิทธิภาพว่า การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยค้ำหนึ่งถึงความประหยัดและใช้วัสดุอย่างคุ้มค่า หรือความสามารถของบุคคลในการผลิตสินค้าหรือบริการได้เพิ่มขึ้นแต่ต้นทุนเท่าเดิมโดยแสดงความคิดเห็นว่า “ทุกวันนี้พวกเราประหยัดกันอยู่แล้ว แต่อยากให้ Head มองว่า ถ้าประหยัดแล้วเกิดความเสียหายหรือผิดพลาดมาก ก็ไม่ควรประหยัด เช่น เรื่อง Sticker”

4.3.5 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านความพึงพอใจ พยาบาลประจำการให้ความเห็นว่าถ้ามองในด้านของผู้ปฏิบัติงาน พยาบาลจะให้ความสำคัญเกี่ยวกับค่าตอบแทน สวัสดิการความมั่นคงในอาชีพที่จะเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรอยู่ในรวมทั้งแรงดึงดูดจากภายนอกที่ทำให้พยาบาลกลุ่มอายุงาน 3-5 ปี ลาออกมากขึ้น โดยแสดงความคิดเห็นว่า “คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก แม้ว่า ward จะหนัก งานเหนื่อย แต่ถ้าบรรยากาศดี มีความเป็นครอบครัวสูงก็ไม่คิดจะย้ายไปไหน”

4.3.6 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านการแข่งขัน พยาบาลประจำการให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านการแข่งขันว่า โรงพยาบาลที่ปฏิบัติงานเป็นโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงผู้รับบริการยอมรับในเรื่องคุณภาพและความรู้ความสามารถของบุคลากร โดย

แสดงความคิดเห็นว่า “บุคลากรเรามี Competency สูง”

4.3.7 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านการพัฒนา พยาบาลประจำการให้ความเห็นเกี่ยวกับด้านการพัฒนาว่ามีการส่งเสริมและให้โอกาสบุคลากรศึกษาต่อในระดับสูงโดยให้ความเห็นว่า “นโยบายการให้ศึกษาต่อมีจริงแต่ต้องพิจารณาตามสัดส่วนของแต่ละงาน”

4.3.8 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านความอยู่รอดขององค์กร พยาบาลประจำการให้ความเห็นว่า การแก้ปัญหาบางอย่างยังไม่ชัดเจนโดยแสดงความคิดเห็นว่า “อยากให้ทำแนวทางแก้ปัญหาใส่ไว้ในคอมพิวเตอร์ว่าปัญหาแต่ละเรื่องมีแนวทางแก้ไขอย่างไร จะได้เปิดดูได้”

4.3.9 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ด้านการสื่อสาร พยาบาลประจำการให้ความเห็นด้านการสื่อสารว่า มีการสื่อสารหลายรูปแบบในหอผู้ป่วย มีการกระจายข้อมูลข่าวสารโดยหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นผู้ส่งข่าวสาร โดยแสดงความคิดเห็นว่า “ข้อมูลข่าวสารส่วนใหญ่ Head จะเป็นผู้แจ้ง”

4.4 พยาบาลประจำการให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยที่แตกต่างกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคือ

ด้านความพึงพอใจ พบว่ามีความไม่สอดคล้องกันระหว่างพยาบาลประจำการกับหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลประจำการให้

ความสำคัญในเรื่องผู้ป่วยพึงพอใจในบริการที่ได้รับโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง การให้ความสำคัญกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ การปฏิบัติงานบนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานคือพยาบาลประจำการ ซึ่งมุมมองของพยาบาลจะมองในเรื่องที่เกิดขึ้นเฉพาะภายในหอผู้ป่วย ดังนั้นการรับรู้ประสิทธิผลด้านความพึงพอใจจึงแตกต่างกัน

4.5 การเสนอแนวคิดเพิ่มเติมของหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วยได้เสนอความคิดเห็นให้เพิ่มเติมองค์ประกอบด้านวัฒนธรรมองค์กรและความยืดหยุ่นผูกพัน ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดี

บรรณานุกรม

จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

และความผูกพันที่จะทำให้บุคคลมีความอดุสาหะและเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กร โดยแสดงความคิดเห็นว่า “เรื่องวัฒนธรรมองค์กรและความยืดหยุ่นผูกพัน เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้คนทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร”

4.6 การเสนอแนวคิดเพิ่มเติมของพยาบาลประจำการ

พยาบาลประจำการได้เสนอแนะว่าควรเพิ่มเติมองค์ประกอบของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ด้านบรรยากาศองค์กรซึ่งจะได้ศึกษาว่าบรรยากาศแบบไหนที่จะทำให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง โดยแสดงความคิดเห็นว่า “*คับที่อยู่ได้ คับใจอยู่ยาก แม้ว่า ward จะหนัก งานเหนื่อย แต่ถ้าบรรยากาศดี มีความเป็นครอบครัวสูงก็ไม่คิดจะย้ายไปไหน*”

จิรัฐม ศิริรัตนบัลล์ . 2543. ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ทัศนาศ บุญทอง. 2543. ทิศทางการปฏิรูประบบการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์.

- ประคอง กรรณสูต. 2542. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร์. 2548. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรม องค์กรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยา อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฟาริดา อิบราฮิม. 2542. สาระการบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บุญศิริการพิมพ์.
- วิจิตร ศรีสุพรรณและคณะ. 2544. รูปแบบการจัดการสุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชน. เอกสารการสัมมนาพยาบาลศาสตร์แห่งชาติ. ครั้งที่ 3 หน้า 26-41. วันที่ 23-25 กรกฎาคม โรงแรมดิเอ็มเมอรัลส์ กรุงเทพมหานคร.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. 2541. ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย. 2541. นนทบุรี: สำนักงานโครงการ ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. 2541. ก้าวแรกของ TQM/CQI ในโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: ดีไซร์ จำกัด.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล และคณะ. 2545. แนวคิดและประสบการณ์สำหรับโรงพยาบาล. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- Burns, N.S. 2001. The practice of nursing research conduct, critique, and utilization. 4th ed. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Cannon, S. 1995. Communication and training. Purchasing and supply management. 48(1): 51.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J. H. 1991. Organization behavior structure process. 7th ed. Boston: Irwin.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J. M. and Donnelly, J.H. 2000. Organization behavior structure process. 10th ed. New York: McGraw-Hill.
- Hoy, W. K., and Miskel, C. G. 1991. Educational administration theory research and practice. 4th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. 2004. Organizational behavior. 6th ed. New York: McGraw-Hill.
- Luthan, F. 1995. Organizational behavior. 7th ed. New York: McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. 1990. Organization theory: Structure, design and applications. 3rd ed. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. 2001. Organizational behavior. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sullivan, E.J. and Decker, P.J. 1999. Effective leadership and management in nursing. 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Swansburg, R.C. 1996. Management and leadership for nurse managers. 2nd ed. Massachusetts: Jones and Barlett.