



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และศึกษาปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุตามการรายงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

สมมติฐานในการวิจัย คือ 1) พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน และระดับการศึกษา ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ แตกต่างกัน 2) พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ มากกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ตัวอย่างประชากรในการวิจัย เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ในหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก และจักษุ โสต คอ นาสิก ของโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขทั้ง 17 แห่ง จำนวน 170 คน การศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากประชากรในการวิจัยทั้งหมดโดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และตอนที่ 3

เป็นแบบสอบถามปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการทำให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของ
 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิทางการบริหาร
 การพยาบาลและทางการพยาบาลผู้สูงอายุ จำนวน 9 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความตรงของ
 แบบสอบถาม เมื่อปรับปรุงแก้ไขจากข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้ทดสอบหา
 ความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลราชวิถี
 โรงพยาบาลเลิดสิน และโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า จำนวน 30 คน จากนั้นนำมาคำนวณหา
 ความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -coefficient) ของครอนบาช (Cronbach)
 ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งหมด เท่ากับ .96

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ของ
 โรงพยาบาลศูนย์ ทั้ง 17 แห่ง ในการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยแบบสอบถาม
 บางส่วนผู้วิจัยนำส่งและรับคืนด้วยตนเอง บางส่วนนำส่งและรับคืนทางไปรษณีย์ แบบสอบถาม
 ที่ส่งไปทั้งสิ้น 185 ฉบับ ได้รับคืนมาและเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ 170 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ
 91.89 และใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 6 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
 สำเร็จรูป SPSS ค่าขนาดหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้ ข้อมูลส่วนบุคคลวิเคราะห์โดยการแจกแจง
 ความถี่และหาค่าร้อยละ ข้อมูลกิจกรรมการจัดการทำให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของ
 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความ
 แตกต่างของค่าเฉลี่ย จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
 ปัจจุบันโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนก
 ตามระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยใช้ค่าที
 (t-test) และข้อมูลปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการทำให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ
 ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายชื่อ

สรุปผลการวิจัย

สถานการณ์ของตัวอย่างประชากร เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนก คัลยกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.5 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 ปี ขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.6 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 80.6 และผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุมีจำนวน มากกว่า คิดเป็นร้อยละ 77.6

ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. การรายงานการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า

1.1 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาล ผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน อยู่ในระดับ "ปานกลาง" และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า

1.1.1 การวางแผน กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง เป็นกิจกรรมในขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์และการรวบรวมข้อมูล จำนวน 15 ข้อ และกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย เป็นกิจกรรมในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล 1 ข้อ การจัดทำแผนและการติดตามปรับปรุงแผนทุกกิจกรรม อีก 10 ข้อ

1.1.2 การจัดระบบงาน กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับ ปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ 12 ข้อ และกิจกรรมที่เหลืออีก 4 ข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ น้อย ได้แก่ จัดทำ/จัดหา คู่มือ เอกสารความรู้สำหรับผู้สูงอายุไว้ประจำหอผู้ป่วย กำหนด หน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรให้ครอบคลุมการบริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุทั้ง 4 ด้าน จัดให้ มีการบันทึกรายงานการประชุมเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างสม่ำเสมอ และ จัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ไว้ประจำหอผู้ป่วย

1.1.3 การอำนวยความสะดวก กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับ มาก มีเพียง 1 ข้อ คือ ให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน กิจกรรม ที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ 17 ข้อ และกิจกรรมที่เหลือ อีก 6 ข้อ ซึ่งเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการ 4 ข้อ และการ ประสานงาน 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย

1.1.4 การควบคุมงาน กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวนมากที่สุดคือ 9 ข้อ และกิจกรรมที่เหลืออีก 3 ข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ นำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงาน กำหนดมาตรฐานการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ และจัดทำสรุปรายงานการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ

1.2 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูก และจักษุ โสต ศอ นาสิก ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงาน ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง"

1.3 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1-5 ปี 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง"

1.4 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง"

1.5 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง"

2. ผลการเปรียบเทียบการรายงานการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามคุณลักษณะของตัวอย่างประชากรพบว่า

2.1 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยแผนกต่างกัน ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อนิยามเป็นรายด้าน พบว่า การปฏิบัติกิจกรรมด้านการควบคุมงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมกับแผนกจักษุ โสต ศอ นาสิก มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยการปฏิบัติกิจกรรมด้านการควบคุมงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกจักษุ โสต ศอ นาสิก มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม

2.2 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาทุกข้ออยู่ในระดับ "ปานกลาง" โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรกของแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน คือ สถานที่และอาคาร ด้านการจัดระบบงาน คือ สัดส่วนของผู้ป่วยสูงอายุกับบุคลากร ด้านการอำนวยความสะดวก คือ จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ และด้านการควบคุมงาน คือ ความรู้ของบุคลากรในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การรายงานการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

1.1 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ "ปานกลาง" ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิณี วิวัฒน์วานิช (2534) ที่พบว่า พยาบาลหัวหน้าหน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีการวางแผนการจัดระบบงาน และการควบคุมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเบื้องต้นและได้รวบรวมข้อมูลในภาพรวมของการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุที่มีการปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน โดยยังไม่ได้เจาะลึกลงไปในเรื่องการจัดการสำหรับการให้บริการพยาบาลเฉพาะผู้ป่วยสูงอายุ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ

พยาบาลผู้ปวยสูงอายุต่อไป นอกจากนี้ การที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น ต้องปฏิบัติงานตามลักษณะการบริหารงานของผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่า ทำให้การปฏิบัติกิจกรรมการจัดการบางอย่างขาดอิสระอยู่บ้าง แต่ก็พอจะปฏิบัติได้ในระดับหนึ่ง ทั้งนี้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องรับผิดชอบในการจัดการงานต่าง ๆ ทุกอย่างในหอผู้ป่วย ทั้งงานบริหาร การให้บริการ และงานวิชาการ รวมทั้งงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ และจากหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ กองการพยาบาล (2530) ได้กำหนดไว้ นั้น ครอบคลุมตามกระบวนการจัดการ คือ การวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยการ และการควบคุมงาน ทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุ ครบทั้ง 4 ขั้นตอน ซึ่งในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการงานบริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุที่เป็นไปได้ไม่เต็มที่ เพราะในหอผู้ป่วยนั้นมีผู้ปวยวัยอื่น ๆ ด้วย ไม่เฉพาะแต่ผู้ปวยสูงอายุเท่านั้น การให้บริการพยาบาลไม่สามารถเน้นเพียงผู้ปวยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะได้ จึงมีลักษณะของการให้บริการพยาบาลผู้ปวยตามประเภทของการเจ็บปวย เช่น ผู้ปวยอายุรกรรม ผู้ปวยศัลยกรรม ฯลฯ มากกว่าการให้บริการพยาบาลตามวัยของผู้ปวย รวมทั้งการขาดปัจจัยสนับสนุน เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ จึงเป็นเหตุให้การปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อวิเคราะห์ในแต่ละด้าน ดังนี้

1.1.1 การวางแผน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุ ด้านการวางแผน อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มธุรี วรวิเศษ (2533) ที่พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลมีการปฏิบัติกิจกรรมการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อจะเห็นได้ว่าการวางแผนการให้บริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุนั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้นำกระบวนการวางแผนมาใช้ คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และการรวบรวมข้อมูล อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการจัดทำแผนและการติดตามปรับปรุงแผน อยู่ในระดับน้อย ซึ่งแสดงว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ปวยสูงอายุอย่างมีแผนแล้ว แต่ยังทำไม่ได้ถึงขนาดกำหนดแผนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ชำนาญในการเขียนแผนปฏิบัติ หรือขาดการวางแผนที่ดี โดยมีการใช้กระบวนการวางแผนในแต่ละขั้นตอนไม่เท่ากัน คือ มีการกำหนดวัตถุประสงค์และรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน แต่มีการจัดทำแผนและการกำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลน้อย และอาจเนื่องจากปัจจัยอื่นอีก คือ ความเข้าใจในการให้บริการ

พยาบาลผู้สูงอายุและการให้ความสำคัญกับการวางแผนการให้บริการพยาบาลผู้สูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทั้งการสนับสนุนจากผู้บริหารทั้งด้านทรัพยากรและความรู้ในการวางแผน ทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

1.1.2 การจัดระบบงาน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้สูงอายุ ด้านการจัดระบบงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เพราะในการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้สูงอายุ มีกิจกรรมการปฏิบัติที่หลากหลาย และต้องอาศัยผู้ปฏิบัติที่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการพยาบาลแก่ผู้สูงอายุ จึงจำเป็นที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีการจัดระบบงาน เพื่อให้ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้มีความเป็นระบบระเบียบและประสานสัมพันธ์กัน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตามเป้าหมาย ซึ่งความจำกัดในเรื่องของทรัพยากร ความรู้และทักษะในการจัดระบบงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้มีการปฏิบัติกิจกรรมด้านการจัดระบบงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กิจกรรมที่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย คือ จัดทำ/จัดหา คู่มือ เอกสารความรู้สำหรับผู้สูงอายุไว้ประจำหอผู้ป่วย กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรให้ครอบคลุมการบริการพยาบาลผู้สูงอายุทั้ง 4 ด้าน จัดให้มีการบันทึกรายงานการประชุมเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้สูงอายุไว้ประจำหอผู้ป่วย ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้ ต้องอาศัยความสามารถในการเขียนและความรู้ทางการพยาบาลผู้สูงอายุ แต่จากข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นมีพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุเพียงร้อยละ 22.4 และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งปัจจุบัน 6-10 ปี และ 11 ปีขึ้นไป มีถึงร้อยละ 68.2 เมื่อพิจารณาถึงระยะเวลาตั้งแต่จบการศึกษาจนถึงปัจจุบันแล้ว จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จบการศึกษามานานประมาณมากกว่า 8 ปีขึ้นไป ซึ่งหลักสูตรในสมัยนั้นยังไม่มีการสอนในสาขาการพยาบาลผู้สูงอายุ เนื่องจากความไม่พร้อมหลายด้านและสังคมยังไม่ให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้สูงอายุเท่าที่ควร โดยเพิ่งจะมีการเปิดหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางสาขาการพยาบาลผู้สูงอายุรุ่นแรกเมื่อปี 2527 (จำเริญ กุระมธุวรรณ, 2533) นอกจากนี้ การให้บริการในหอผู้ป่วยนั้นเป็นการให้บริการแก่ผู้ที่อยู่ในภาวะเจ็บป่วยเป็นส่วนใหญ่ และสัดส่วนที่ไม่สอดคล้องของผู้ป่วยกับบุคลากรที่ให้การพยาบาล การปฏิบัติงานของบุคลากรในหอผู้ป่วยจึงหนักไปในด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าด้านอื่น ซึ่งอาจมีการประสานงานกับหน่วยงานที่

รับผิดชอบงานด้านการส่งเสริมสุขภาพและฟื้นฟูสมรรถภาพโดยตรงให้เข้ามาดำเนินการมากกว่าที่จะปฏิบัติเอง นาน ๆ เข้าจึงเกิดความล้าสนในบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ เกิดทักษะในการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลแต่ละด้านไม่เท่ากัน จากเหตุผลดังกล่าว ทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมด้านการจัดระบบงาน 4 ข้อนี้ อยู่ในระดับน้อย

1.1.3 การอำนวยการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุด้านการอำนวยการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก มีเพียง 1 ข้อ คือ ให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจากการให้ความช่วยเหลือแก่บุคลากรเป็นหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งสามารถปฏิบัติได้อย่างอิสระ และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยย่อมทราบว่าจะงานทุกอย่างในหอผู้ป่วย โดยเฉพาะการให้บริการพยาบาลจะต้องดำเนินไปภายใต้ความรับผิดชอบของตน นอกจากนี้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารที่ใกล้ชิดกับบุคลากรระดับปฏิบัติมากที่สุด และเป็นผู้บริหารที่มีความเข้าใจงานต่าง ๆ ภายในหอผู้ป่วยมากที่สุด เมื่อบุคลากรมีปัญหาในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ย่อมต้องขอความช่วยเหลือจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนผู้บริหารระดับอื่น ดังนั้น จึงทำให้การให้ความช่วยเหลือเมื่อบุคลากรประสบปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นกิจกรรมที่มีการปฏิบัติในระดับมาก และกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในระดับน้อย เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการประสานงาน และการสนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงพิศ ชนขมณี (2533) ที่พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการอำนวยการในการจัดกิจกรรมทางวิชาการเพื่อฟื้นฟูความรู้ให้แก่บุคลากรในหอผู้ป่วย อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากการที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีงานที่ต้องรับผิดชอบมาก การจัดตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับฝ่ายการพยาบาลมากกว่าจะเน้นเฉพาะในหอผู้ป่วย ตลอดจนความรู้ด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุและการทำวิจัยของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรซึ่งจากงานวิจัยของ ชุติมา ปัญญาพิณิจกูร (2529) พบว่า พยาบาลประจำการส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการทำวิจัยอยู่ในระดับน้อย (11-20 คะแนนจากคะแนนเต็ม 40) จากเหตุผลต่าง ๆ ที่กล่าวมา จึงทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้ในระดับน้อย

1.1.4 การควบคุมงาน พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการควบคุมงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้

เนื่องจากการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ นั้น เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับชีวิตของผู้ป่วยสูงอายุ และปฏิบัติโดยบุคลากรทางการพยาบาลหลายระดับ ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งความรู้ ประสบการณ์ ทักษะ เป็นต้น ดังนั้น หากปล่อยให้บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานไปตามลำพัง โดยไม่มีการติดตาม ควบคุม ก็อาจเกิดความผิดพลาดเป็นอันตรายต่อชีวิตของผู้ป่วย และทำให้งานไม่สามารถบรรลุ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมงาน แต่ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอาจจะไม่ให้ความสำคัญกับการควบคุมงานเท่าที่ควร หรือมีความรู้และ ทักษะในการประเมินผลงานไม่เพียงพอ ไม่สามารถประเมินความสามารถในการปฏิบัติการให้ บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของบุคลากรได้ รวมทั้งไม่เข้าใจในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วย สูงอายุอย่างเพียงพอ และข้อจำกัดในเรื่องเวลาเพราะต้องรับผิดชอบงานปริมาณมากจึงทำให้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมด้านการควบคุมงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณา รายชื่อ พบว่า กิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ ได้แก่ นำผลการ ประเมินมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงงาน กำหนดมาตรฐานการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุไว้ ชัดเจน และจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลหัวหน้า หอผู้ป่วยไม่ได้ให้ความสำคัญกับผลการประเมินเท่าที่ควร จึงมีการประเมินผลตามหน้าที่แต่ ไม่ค่อยได้นำผลที่ได้มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ หรือพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและบุคลากรมีความรู้ในการจัดทำมาตรฐานการบริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุไม่ เพียงพอ ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ชัดเจน จึงทำให้ผลการประเมินไม่เป็นที่ สอมรับของบุคลากร และถูกนำมาใช้ในการปรับปรุงงานน้อย นอกจากนี้ การที่ผู้บริหารไม่ได้ ติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมด้านการ ควบคุมงาน 3 ข้อนี้ในระดับน้อย

2. การเปรียบเทียบปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามแผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ปัจจุบัน ระดับการศึกษา และประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2.1 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกันมีการปฏิบัติกิจกรรม การจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนก ศัลยกรรมกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกจักษุ โสต คอ นาสึก ปฏิบัติกิจกรรม ด้านการควบคุมงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพยาบาลหัวหน้า

หอผู้ป่วยแผนกจักษุ โสิต ศอ นาลิก ปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรม ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เพียงบางส่วน ผลการวิจัยนี้ขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วันเพ็ญ อัจฉริรงค์ (2534) ที่พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนาจการ และการควบคุมงาน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะงานในแผนกศัลยกรรม จะให้บริการแก่ผู้ป่วยที่รับการรักษาโดยการผ่าตัด ส่วนแผนกจักษุ โสิต ศอ นาลิก ให้บริการแก่ผู้ป่วยทั้งโดยการผ่าตัด และการรักษาทางยา และการดูแลผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่อยู่ในขั้นวิกฤติเหมือนกับการดูแลผู้ป่วยทางศัลยกรรม พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงมีเวลาในการปฏิบัติกิจกรรมการควบคุมงานได้มากกว่า นอกจากนี้ ผู้ป่วยสูงอายุส่วนใหญ่มักเป็นโรคเรื้อรัง สัดส่วนของผู้ป่วยสูงอายุกับผู้ป่วยทั้งหมดในแผนกศัลยกรรมมีไม่มากนักเมื่อเทียบกับสัดส่วนของผู้ป่วยสูงอายุกับผู้ป่วยทั้งหมดในแผนกจักษุ โสิต ศอ นาลิก ซึ่งอาจทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยแผนกจักษุ โสิต ศอ นาลิก เห็นความสำคัญของการควบคุมงานการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุมากกว่า ดังนั้น จึงทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในแผนกจักษุ โสิต ศอ นาลิก ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการควบคุมงานมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในแผนกศัลยกรรม

2.2 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่า การจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่เกี่ยวข้องกับระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชจา ศรีสุเทพ (2533) ที่ว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการบริหารงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยมากนั้น ปฏิบัติงานโดยอาศัยความชำนาญ และประสบการณ์ ทำให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการจัดการ ส่วนพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยน้อย ส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นใหม่ที่ ซึ่งผ่านการศึกษาในหลักสูตรใหม่ที่ได้ปรับปรุงให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ โดยมุ่งขยายบทบาทของพยาบาลให้เป็นผู้นำ เป็นผู้ประสานงานระหว่างกลุ่มในทีมสุขภาพ และมีการบรรจุวิชาการบริหารการพยาบาลเข้าไปในหลักสูตรด้วย เพื่อที่จะให้พยาบาลได้พัฒนา

ความสามารถและลักษณะความเป็นผู้นำมากขึ้น (ไพลิน นกุลกิจ, 2529) ดังนั้น จึงทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นใหม่มีความสามารถในการจัดการมากขึ้น จึงเป็นเหตุให้การจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

2.3 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชจา ศรีสุเทพ (2530) ที่พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการบริหารงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุได้ดีนั้น นอกจากจะต้องมีความรู้และทักษะทางด้านการบริหารจัดการแล้ว พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานนั้นเป็นอย่างดี แต่หลักสูตรการศึกษาทางการพยาบาลทั้งระดับต่ำกว่าปริญญาตรีคือ ประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย และระดับปริญญาตรี แต่เดิมนั้นยังไม่มีการสอนในสาขาการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ในสมัยที่ผู้สูงอายุยังเป็นประชากรกลุ่มน้อยและไม่ได้รับความสนใจจากสังคมเท่าที่ควร จึงมีโอกาสได้รับความรู้ทางการพยาบาลผู้สูงอายุเท่าเท่ากัน ซึ่งทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรี ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ไม่แตกต่างกัน

2.4 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์การเข้ารับ การอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะเนื้อหาและระยะเวลาของการจัดอบรม การอบรมในระยะเวลาด้าน ๆ อาจทำให้มีความจำกัดด้านเนื้อหา ซึ่งการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุนั้น มักจะเน้นหนักไปในเรื่องการดูแลผู้สูงอายุมากกว่าเรื่องการจัดการในการดูแลผู้สูงอายุ และเนื่องจากจำนวนบุคลากรพยาบาลไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ การให้บุคลากรพยาบาลไปศึกษาหรืออบรมระยะยาว ย่อมทำให้หน่วยงานประสบปัญหาการขาดแคลนบุคลากรมากขึ้น โอกาสที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะได้เข้ารับการอบรมระยะยาวเกี่ยวกับผู้สูงอายุจึงมีน้อย และการอบรมหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะสาขาการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุนั้นสามารถรับผู้เข้าอบรม

ได้จำนวนจำกัด นอกจากนี้ แม้ว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจะมีประสบการณ์การให้การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุมาแล้ว หากยังขาดสิ่งสนับสนุนที่จะทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้นำความรู้นั้นมาใช้ในการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เช่น ความสนใจ ทศนคติ และแรงจูงใจ ตลอดจนการสนับสนุนจากหน่วยงานหรือผู้บริหารระดับสูง ก็อาจทำให้พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุไม่แตกต่างกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่มีประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

3. ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.1 พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรายงานปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยของปัญหาทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ อัจฉฤทธิ์รงค์ (2534) ที่ว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ปัญหาเกี่ยวกับการวางแผน การจัดระบบงาน การอำนวยความสะดวก และการควบคุมงาน อยู่ในระดับปัญหามานกลางทุกข้อ ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการศึกษาการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ในระดับปานกลาง ทำให้มีการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน และเมื่อพิจารณาปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมแต่ละด้านพบว่า

3.1.1 การวางแผน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก คือ สถานที่และอาคาร เนื่องจากการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ต้องคำนึงถึงความเสื่อมต่าง ๆ ของผู้ป่วยสูงอายุด้วย เช่น การทำงานของประสาทรับสัมผัสต่าง ๆ ไม่ดี การเคลื่อนไหวลำบาก และมีความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและการติดเชื้อสูงกว่าผู้ป่วยวัยอื่น การวางแผนให้การบริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุจึงต้องมีการวางแผนด้านอาคารสถานที่ เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและลดการติดเชื้อในผู้ป่วยสูงอายุ รวมทั้งให้อื้ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานด้วย แต่ในการจัดการด้านอาคารสถานที่นั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมักไม่ได้มีส่วนร่วมตั้งแต่แรกเริ่มที่สร้างตัวอาคารแต่จะต้องเป็นผู้ปรับใช้ตัวอาคารนั้น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการมากที่สุด ซึ่งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงโครงสร้างที่มีอยู่แล้วเป็นเรื่องยาก และการปรับใช้บางส่วนก็จำเป็นต้องอาศัย

การสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งมีข้อจำกัดทั้งจากงบประมาณและนโยบายของหน่วยงานระดับสูง

3.1.2 การจัดระบบงาน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก คือ สัดส่วนของผู้ป่วยสูงอายุกับบุคลากร เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานที่ให้บริการรักษาพยาบาลในภาครัฐส่วนใหญ่จะประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากร ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรพยาบาลจากรายงานของกองสถิติสาธารณสุข (2532) ได้แสดงถึงอัตราส่วนของพยาบาลต่อผู้ป่วย ซึ่งในปี พ.ศ. 2530 อัตราส่วนของพยาบาลต่อผู้ป่วยในจังหวัดต่าง ๆ ไม่รวมกรุงเทพมหานครเป็น 1 : 1,486 ปี พ.ศ. 2531 อัตราส่วนเป็น 1 : 1,308 และปี พ.ศ. 2532 อัตราส่วนเท่ากับ 1 : 1,190 ซึ่งถึงแม้ว่าอัตราส่วนของพยาบาลต่อผู้ป่วยจะแสดงให้เห็นแนวโน้มว่าพยาบาล 1 คนจะต้องรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยน้อยลง อันเป็นผลมาจากการที่หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้พยายามที่จะผลิตบุคลากรพยาบาลเพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ แต่ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาขาดแคลนบุคลากรพยาบาลได้และยังประสบปัญหาพยาบาลลาออกจากงานมากขึ้นด้วย นอกจากนี้ ผู้ป่วยสูงอายุซึ่งเป็นผู้ป่วยกลุ่มน้อยในอดีตก็มีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้น จำนวนพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุมีไม่เพียงพอ การจัดอัตรากำลังของบุคลากรเพื่อให้การพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงเป็นไปได้ยากลำบาก ทำให้สัดส่วนของผู้ป่วยสูงอายุกับบุคลากรโดยเฉพาะพยาบาลที่มีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เป็นปัญหาของการปฏิบัติกิจกรรมด้านการจัดระบบงาน

3.1.3 การอำนวยการ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก คือ จำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เนื่องจากการให้การพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุต้องการพยาบาลที่มีความรู้ความชำนาญในการให้การพยาบาลเฉพาะสาขา ผู้สูงอายุ ซึ่งพยาบาลผู้ให้การดูแลผู้ป่วยสูงอายุ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับธรรมชาติของผู้สูงอายุและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกระบวนการสูงอายุ และสามารถวางแผนให้การพยาบาล และติดตามประเมินผลการพยาบาล (อาภา ใจงาม และสิริรัตน์ ฉัตรชัยสุตา, 2533) แต่การเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ จำเป็นต้องอาศัยงบประมาณ การสนับสนุนจากผู้บริหาร และมีข้อจำกัดในเรื่องของอัตรากำลังของบุคลากรที่มีอยู่ ทำให้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุมีไม่เพียงพอ และเป็นปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมด้านการอำนวยการ ซึ่งควรได้รับการแก้ไขต่อไป



3.1.4 การควบคุมงาน ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในอันดับแรก คือ ความรู้ของบุคลากรในการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นปัญหาต่อเนื่องมาจาก ปัญหาในเรื่องบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เนื่องจากในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุนั้น ผู้กำหนดมาตรฐานจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับงานนี้เป็นอย่างดี และต้องรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยมาตรฐานที่กำหนดขึ้นควรจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ปฏิบัติงานด้วย และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะเป็นเครื่องมือที่จะใช้เปรียบเทียบ ผลงานที่ได้กระทำไป ซึ่งผู้บริหารอาจจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเท่าที่ควร นอกจากนี้อาจเนื่องจากนโยบายเกี่ยวกับผู้ป่วยสูงอายุของหน่วยงานระดับสูง ทำให้ไม่มีการส่งเสริมความรู้ของบุคลากร จึงทำให้ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ด้านการควบคุมงาน

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากข้อมูลสถานการณ์ของตัวอย่างประชากร พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุมีเพียงร้อยละ 22.4 และปัญหาสำคัญในเรื่องจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ จึงควรจะมีการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ ซึ่งผู้บริหารควรได้ดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดสิ่งสนับสนุนความสามารถของบุคลากร เช่น เอกสาร ตำรา วารสารต่าง ๆ เกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้ประจำหอผู้ป่วยหรือแผนกต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง 2) จัดอบรม สัมมนา เกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยเน้นเนื้อหาด้านการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุสำหรับบุคลากรระดับบริหาร และเน้นเนื้อหาด้านการพยาบาลสำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติ 3) จัดประชุมวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ โดยมีการจัดทำแผนการประชุมอย่างสม่ำเสมอ 4) ส่งบุคลากรไปทำงาน ร่วมประชุม หรืออบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุและจัดให้มีการอภิปรายหลังจากการดูงาน หรือการอบรม เพื่อสรุปสิ่งที่ไปพบเห็นมาและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของหน่วยงานต่อไป 5) สนับสนุนการศึกษาต่อเนื่อง การอบรมเฉพาะทางเกี่ยวกับผู้สูงอายุของบุคลากร

2. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดทำคู่มือสำหรับปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ในระดับปฏิบัติน้อย ซึ่งคู่มือการปฏิบัติงานจะเป็นแนวทางในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของบุคลากร จึงควรสนับสนุนให้มีการจัดทำขึ้นในทุกหอผู้ป่วยที่มีผู้ป่วยสูงอายุเข้ารับการรักษา โดยผู้บริหารควรจะดำเนินการ ดังนี้ 1) ให้ความรู้/คำปรึกษาในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุแก่บุคลากร ด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การจัดสัมมนา การประชุม ฯลฯ 2) ตั้งคณะกรรมการจากบุคลากรในแผนกต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน/ช่วยเหลือ หอผู้ป่วยต่าง ๆ ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 3) จัดหาเอกสารต่าง ๆ ไว้สำหรับการศึกษาค้นคว้า 4) ติดตามให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ และสำหรับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะมีการประชุมปรึกษาร่วมกับบุคลากร และให้ความรู้แก่บุคลากร เพื่อจัดทำคู่มือปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ โดยแบ่งงานและมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้บุคลากรแต่ละคน และติดตามความก้าวหน้าของจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ

3. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมเรื่องการสนับสนุนการทำวิจัย การจัดบอร์ดทางวิชาการ การสนทนาทางวิชาการ และการสอน/อบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในระดับปฏิบัติน้อย ซึ่งกิจกรรมทางวิชาการเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ คือ ช่วยพัฒนาความรู้ การใช้ความคิด และกระตุ้นความสนใจเกี่ยวกับผู้สูงอายุของบุคลากร อันจะส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยสูงอายุอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บริหารควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับผู้สูงอายุและการทำวิจัย 2) ให้การสนับสนุนด้านอุปกรณ์ เอกสารตำราต่าง ๆ 3) จัดประสบการณ์การทำวิจัยให้แก่บุคลากร 4) จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำวิจัยและสนับสนุนการทำวิจัยของบุคลากรในหอผู้ป่วย 5) ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นประโยชน์และยอมรับความสำคัญของการจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ และ 6) ติดตามประเมินผลการจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุของหอผู้ป่วยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนับสนุนให้แต่ละหอผู้ป่วยมีการจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุมากขึ้น สำหรับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรเป็นผู้รับผิดชอบในการริเริ่มการทำกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ ในหอผู้ป่วยและดำเนินการ ดังนี้ 1) หาผลงานวิจัยหรือผลงานทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุมาไว้ให้บุคลากรได้ศึกษา และแนะนำให้บุคลากรรู้จักนำผลงานทางวิชาการเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ในการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ 2) จัดตั้งคณะกรรมการวิชาการประจำหอผู้ป่วย เพื่อ

รับผิดชอบการจัดกิจกรรมทางวิชาการและติดตามกระตุ้นให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมทางวิชาการมากขึ้น

4. จากผลการวิจัยพบว่า ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งถึงแม้ว่าจะเป็นปัญหาระดับปานกลาง ก็เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นว่า การจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ มีปัญหาเกิดขึ้นอย่างเด่นชัดในทุกด้าน ผู้บริหารควรให้ความสนใจกับปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ และควรได้ดำเนินการดังนี้ 1) ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ 2) จัดประชุมปรึกษาหารือกับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อหาสาเหตุและแนวทางแก้ไขปัญหา รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของงาน 3) ตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาปัญหาและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา 4) ดำเนินการแก้ไขปัญหาลักษณะเป็นระบบตามลำดับความสำคัญของปัญหา 5) ติดตามนิเทศการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ

5. จากผลการวิจัยพบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุทุกด้าน อยู่ในระดับปฏิบัติปานกลาง ดังนั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะพัฒนาความรู้ความสามารถของตน โดยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้ 1) ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับผู้สูงอายุและการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ จากตำรา หรือเอกสารทางวิชาการ 2) เข้าร่วมประชุมและสัมมนาเกี่ยวกับผู้สูงอายุเมื่อมีโอกาส 3) หาโอกาสไปศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อพัฒนาให้มีความรู้กว้างขวางขึ้น นอกจากนี้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรจะปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุด้วยความรอบคอบ รับผิดชอบ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติกิจกรรมจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยสูงอายุ หน่วยงานและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง

6. จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความสนใจและความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหอผู้ป่วย เป็นปัญหาของการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ดังนั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ให้ความรู้ด้านการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุแก่บุคลากร โดยการสอน การจัดอบรม การประชุม ฯลฯ 2) ติดตามนิเทศการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ 3) ให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ และ 4) กระตุ้นให้บุคลากรปรับปรุงตนเอง สำหรับบุคลากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ โดยหมั่นศึกษาหาความรู้ใหม่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุมีคุณภาพดีขึ้น เมื่อมีโอกาสที่จะเข้ารับการอบรม

เกี่ยวกับผู้สูงอายุก็ไม่ควรหลีกเลี่ยงและพยายามนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาการให้บริการพยาบาล
ผู้ป่วยสูงอายุในหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมการสนับสนุน
การจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ในระดับปฏิบัติน้อย ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัย
ที่มีอิทธิพลต่อการจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมและ
สนับสนุนการจัดกิจกรรมทางวิชาการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

2. จากผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาล
ผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ดังนั้น ควรมี
การวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ เพื่อ
ประโยชน์ในการแก้ไข้ปัญหาและปรับปรุงการปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาล
ผู้ป่วยสูงอายุ

3. จากผลการวิจัย พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์และไม่มี
ประสบการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุ ปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการ
พยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ ไม่แตกต่างกัน จึงควรมีการศึกษารูปแบบการอบรมที่จะเอื้อประโยชน์ต่อ
การปฏิบัติกิจกรรมการจัดการการให้บริการพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุของผู้บริหารระดับต่าง ๆ

ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย