บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากปัญหาภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยของประเทศ ทำให้รัฐบาลต้องจัดทำมาตราการหลายประการ ได้แก่ การลดงบประมาณ การลดการลงทุนของรัฐบาล การลดอัตราบุคคลเข้ารับราชการ เพื่อปรับลดปริมาณข้าราชการของประเทศลง (กุลยา ตันติผลาชีวะ และ ส่งศรี กิตติรักษ์ตระกูล, 2541:1)ก่อให้เกิดผลกระทบต่อระบบการจัดการบริการสุขภาพของหน่วยงานและสถานบริการทางสาธารณสุขของรัฐบาลโดยเฉพาะองค์การพยาบาลซึ่งเป็นองค์การที่มีความสำคัญมากที่สุดในการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน เนื่องจากเป็นองค์การที่มีบุคลากรมากที่สุดและเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าบุคลากรประเภทอื่นในโรงพยาบาล (รัตนา ทองสวัสดิ์, 2539; ฟาริดา อิบราฮิม, 2542: 9) ในขณะที่ความต้องการการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพของประชาชนมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น (ทัศนา บุญทอง, 2542: 20) ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพให้ดำเนินต่อไปได้อย่างเหมาะสมกับภาวะการขาดแคลนการสนับสนุนในหลายๆด้านและสามารถจัดให้มีการบริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการตอบสนองนโยบายสุขภาพดีด้วยต้นทุนต่ำ (สมหมาย หิรัญนุช, 2541: 1)เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยผู้บริหารจะต้องทำการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการด้วยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้และตัวชี้วัดที่จะเป็นเครื่องตัดสินในขั้นสุดท้ายว่าการบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดก็คือประสิทธิผลขององค์การ (Organizational effectiveness) โดยประสิทธิผลองค์การจะมีความสำคัญในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การเพราะเป็นการแสดงถึงว่าองค์การได้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Robbin, 1990) ประสิทธิผลขององค์การจึงถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การอยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงไป (Steers, 1975: 574) องค์การที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้แต่ถ้าไม่สามารถบรรลุเป้าหมายก็จะล่มสลายไป (Banard, 1968)

ในการดำเนินงานของกลุ่มงานการพยาบาล มีหน้าที่หลักในการให้บริการโดยตรงแก่ผู้รับบริการ ผลงานของโรงพยาบาลมากกว่าร้อยละ 50 เกิดจากการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มงานการพยาบาลที่เป็นเช่นนี้เพราะผลงานในทุกๆหน่วยงานย่อยของโรงพยาบาลเป็นผลงาน

การบริการในระดับหอผู้ป่วย จึงอาจกล่าวได้ว่าหอผู้ป่วยทุกหอเปรียบเสมือนหัวใจของโรงพยาบาล (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539: 24) ดังนั้นถ้าหากหอผู้ป่วยมีการบริหารงานแล้วทำให้การดูแลรักษาพยาบาลบรรลุเป้าหมาย ย่อมแสดงให้เห็นถึงการบริหารที่มีประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลและโรงพยาบาลได้ในที่สุด

แต่จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาปัญหาเกี่ยวกับการขาดประสิทธิผลของงานทางการพยาบาล คือ บุคลากรพยาบาลขาดความพึงพอใจในงาน (วิมลมาศ ปันยารชุนและประไพวรรณ ด่านประดิษฐ์, 2539) ซึ่งมีสาเหตุมาจากภาระงานที่หนัก ความไม่พึงพอใจในระบบการบริหารงานและค่าตอบแทน เช่น การถูกปรับลดอัตราเงินเดือน การจำกัดการว่าจ้าง การลดสวัสดิการและรายได้พิเศษอื่นๆและจากการศึกษาของ บุญศรี ชัยชิตามร (2534) ที่สนับสนุนว่า การขาดโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การไม่สามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน การหลีกเลี่ยงการพูดคุยเมื่อเกิดปัญหา การขาดอำนาจการตัดสินใจในการทำงานและแรงสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา การขาดความเชื่อมั่นศรัทธาต่อกัน เป็นปัจจัยส่งเสริมให้พยาบาลเกิดความคับข้องใจและรู้สึกล้มเหลวในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพของบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ วิมลศรี ศรีสุพรรณและมะลิวัลย์ ศิริวัฒนานนท์ (2536) ที่ว่า ผู้ใช้บริการของรัฐบาลไม่พึงพอใจในอากัปกริยาของพยาบาลไม่ว่าจะเป็น สีหน้า ท่าทาง คำพูด และสายตาของพยาบาลขณะที่ให้บริการ รวมถึง การบริการที่ล่าช้า ไม่ค่อยให้คำแนะนำและไม่ค่อยให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย เป็นต้น

Steers (1977: 5) กล่าวว่า ประสิทธิผลองค์การ เป็น ความสามารถขององค์การในการได้มาซึ่งทรัพยากรที่มีค่าและหายากและการใช้ทรัพยากรนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงานขององค์การที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งประสิทธิผลขององค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการบริหารงาน Steers (1977: 8) ได้เสนอตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ใน แบบจำลองกระบวนการของประสิทธิผล (A process model of effectiveness) ซึ่งสามารถจำแนกตัวแปรตามลักษณะออกได้เป็น 4 ลักษณะ คือ ลักษณะขององค์การ ลักษณะของสภาพแวดล้อม ลักษณะของบุคคลในองค์ และ ลักษณะนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่จะบ่งบอกถึงการเป็นองค์การที่มีประสิทธิผล คือ การเป็นองค์การที่มีความสามารถในการปรับตัวที่ดี มีขบวนการผลิตและบริการที่ดี และ บุคลากรมีความพึงพอใจในงาน เป็นต้น (Steers, 1975; Quinn & Rohrbaugh, 1983)

ปัจจัยด้านองค์การเป็นตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Steers, 1977: 8) ซึ่งในที่นี้ Steers หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างองค์การ และการใช้เทคโนโลยี โดยลักษณะของโครงสร้างองค์การจะวิเคราะห์ในมิติของ การกระจายอำนาจ ความชำนาญเฉพาะอย่าง ความเป็นทางการ ช่วงการบังคับบัญชา ขนาดขององค์การและขนาดของหน่วยงาน ส่วนเทคโนโลยี หมายถึง คุณภาพและชนิดของเทคโนโลยีกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร

โครงสร้างองค์การพยาบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่แสดงให้เห็นว่าแต่ละหน่วยงานขององค์การมีการปฏิบัติงานและมีการประสานประโยชน์กันอย่างไร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งจะประกอบด้วย การกำหนดการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ตลอดจนการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและบุคลากร (ยุพดี โสตถิพันธุ์, 2539: 45) โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาลถูกกำหนดขึ้นเพื่อช่วยให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยทำให้บุคลากรในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว มีปัญหาอุปสรรค และข้อขัดแย้งน้อยที่สุด (แฉล้ม พวงจันทร์ และคณะ, 2533) ถ้าผู้บริหารมีการจัดโครงสร้างองค์การได้อย่างชัดเจน มีความเหมาะสมตามความจำเป็นและมีความสมดุลกับความจำเป็นของงานที่มีอยู่ ก็เท่ากับเป็นการช่วยให้การบริหารงานในองค์การสำเร็จไปแล้วครึ่งหนึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ Shea (1979: 154) ที่กล่าวว่าโครงสร้างองค์การพยาบาลมีอิทธิพลต่อการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาล ถ้าองค์การปราศจากซึ่งโครงสร้างที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความมั่นคง ก็จะเกิดความสับสนต่างๆขึ้นได้ ดังนั้นพยาบาลประจำการจึงจำเป็นต้องรับทราบโครงสร้างองค์การของตนเองเพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพราะการเข้าใจโครงสร้างและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานจะทำให้มองเห็นแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงต่างๆที่อาจเกิดขึ้นได้ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานในองค์การ (พนัส หันนาคินทร์, 2524) และส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลองค์การโดยตรง ประกอบกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์โดยเฉพาะอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์เป็นอย่างมากทำให้เทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลต่อวิชาชีพพยาบาลมากขึ้น บุคลากรพยาบาลในฐานะผู้ปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการใช้อุปกรณ์การแพทย์โดยตรงจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือได้เป็นอย่างดีและต้องเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ในเทคโนโลยีเหล่านั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (Steers, 1977: 70) เนื่องจากโรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยและมีความหลากหลาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพบริการและประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทรัพยากรบุคคลถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด เพราะการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพได้นั้นต้องมาจากการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในองค์การนั้นเอง สอดคล้องกับพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536: 59) ที่กล่าวว่าคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของคน คุณภาพของงานบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้ามีการขาดแคลนบุคลากรทางการพยาบาลที่มีคุณภาพ ซึ่ง Steers (1977: 8) ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคลใน 2 มิติ คือ ความผูกพันต่อองค์การและการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลในองค์การมีผลกระทบหรือมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานในอันที่จะ

นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์การ เนื่องจากบุคคลที่เข้ามาปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์การแต่ละคนต่างก็มีความคาดหวังต่อการได้รับการตอบสนองในการทำงานเพื่อองค์การนั้นๆ และบุคคลเองก็มีความสามารถที่จะทำให้องค์การอยู่รอดมีการเจริญเติบโตเพื่อจะได้มีงานทำ ส่วนองค์การเองก็มีความคาดหวังผลงานจากตัวบุคคลจึงก่อให้เกิดความผูกพันกันขึ้น ความผูกพันต่อองค์การ จึงหมายถึง ความเชื่ออย่างแรงกล้าในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ เป็นความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Steers, 1977; Mowday และคณะ, 1982) และเกี่ยวข้องกับการคงอยู่หรือลาออกจากองค์การ (Meyer และ Allen,1991 อ้างใน Meyer, Allen และ Smith, 1993) จากผลงานวิจัยของ Mowday, Porter และ Dubin (1974 อ้างใน Steers, 1977) พบว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่ำ และจากผลการศึกษาของ Schein (1970 อ้างใน Steers, 1977) พบว่า ความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเป็นตัวบ่งชี้ถึงความมีประสิทธิผลขององค์การที่สำคัญตัวหนึ่ง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ของพยาบาลวิชาชีพพบว่ามีหลายงานวิจัยที่พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง (สอาด วงศ์อนันต์นนท์, 2538; จรัสศรี ไกรนที, 2539; วัลภา ฐานีกาญจน์, 2540; วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์, 2540)ประกอบกับการสำรวจของสภาการพยาบาล (2536) พบว่า พยาบาลมีแนวโน้มการลาออกสูงขึ้นเรื่อยๆ จากร้อยละ 3.3 ในปี พ.ศ. 2529 เป็นร้อยละ 11.1 ในปี พ.ศ. 2534 และร้อยละ19 ในปี พ.ศ. 2536 สาเหตุที่ทำให้ลาออกเนื่องจากเกิดความรู้สึกท้อแท้ หมดกำลังใจ เบื่อหน่ายและไม่พึงพอใจในงาน ซึ่งการลาออกจากองค์การจะมีผลเสียต่อปริมาณและคุณภาพของงานเพราะนอกจากจะก่อให้เกิดการสูญเสียของบุคลากรแล้ว ยังนำมาซึ่งการบริการที่ไม่ดีอีกด้วย (Welsch และ Lavan, 1981) ดังนั้นจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญของกลุ่มงานการพยาบาลที่จะต้องส่งเสริมให้พยาบาลมีความรู้สึกที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์การ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจในการผลิตงานบริการที่มีคุณภาพ เป็นการนำพาองค์การไปสู่ความมีประสิทธิผลที่แท้จริง

การปฏิบัติงานในองค์การเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย นอกจากจะอาศัยความร่วมมือร่วมใจและการทุ่มเทกำลังกายกำลังใจจากบุคลากรที่เป็นสมาชิกขององค์การแล้วยังต้องการบุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานที่อยู่ในระดับดีหรือมีมาตรฐานด้วย ซึ่งพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์จะถูกกำหนดด้วยปัจจัยหลายประการ ได้แก่ แรงจูงใจและความสามารถของบุคคล ตลอดจนการรับรู้และการยอมรับในบทบาทของตนเอง (Steers, 1977) นอกจากนี้ปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การทำงานที่อยู่บนพื้นฐานความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรมและมีวิจารณญาณที่จะวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดี (วนิภา ว่องวัจนะ, 2535: 1) ซึ่งบุคลากรที่มีสติปัญญาที่จะคิดริเริ่ม สร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆที่ดีกว่า ย่อมจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลขององค์การได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537) แต่คุณภาพบริการใน

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โรงพยาบาลศูนย์ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เนื่องจากการศึกษาของ นิรมล คำเผื่อน (2534) พบว่า คุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาลยังด้อยคุณภาพกว่าโรงพยาบาลของเอกชน ในด้านความประทับใจ ความพึงพอใจ ความสะดวกสบาย และการต้อนรับ ซึ่งคุณภาพดังกล่าวไม่เป็นไปตามที่ผู้รับบริการคาดหวัง

โรงพยาบาลศูนย์ เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มีขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางการให้บริการทางสุขภาพในแต่ละเขต แต่ละภาค ตามระบบเครือข่ายการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข (พบส) ที่ให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วย ที่ต้องการความรู้ ความชำนาญเฉพาะทาง หรือการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ให้แก่ผู้ป่วยที่ส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลทั่วไป ตามขั้นตอนการส่งต่อ (พรทิพย์ เกยุรานนท์, 2539: 46) นอกจากนี้โรงพยาบาลศูนย์ยังเป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการให้การบริการเฉพาะโรค (Specialities) ครบทุกสาขา (20สาขาและอนุสาขา) เป็นสถานที่ให้การฝึกอบรมในเรื่องสุขภาพอนามัยหลายหลักสูตรแก่ นักศึกษา บุคลากรทางด้านการแพทย์ การสาธารณสุข และ ประชาชนทั่วไป มีหน้าที่ในการให้การสนับสนุนหน่วยงานสาธารณสุขในระดับรอง รวมทั้งมีหน้าที่ในดำเนินงานด้านการศึกษาวิจัยในด้านคลินิค (Clinical research) และด้านบริการสาธารณสุข (Health research) (กองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2537: 97-98) โดยโรงพยาบาลศูนย์มีเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐ ให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพเมื่อสิ้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 ซึ่งจากการที่โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่มีลักษณะเฉพาะทางด้านองค์การ และมีความหลากหลายของบุคลากร เหล่านี้อาจส่งผลต่อคุณภาพ ตลอดจนประสิทธิผลของหน่วยงาน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรของโรงพยาบาล เป็นตัวจักรสำคัญในการผลิตงานการบริการที่มีคุณภาพให้แก่หอผู้ป่วยจึงเป็นผู้ที่สามารถรับรู้ถึงประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้อย่างแท้จริง ซึ่ง Goodman และ Pennings (1977) เสนอว่าในการประเมินประสิทธิผลองค์การ ต้องมีการกำหนดกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องหรือผู้ที่จะทำการประเมิน เช่น ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ หรือ ผู้วิจัย ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ในมุมมองของบุคลากรเท่านั้น พยาบาลประจำการจึงเป็นบุคคลที่น่าจะรับรู้ถึงประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลทางการพยาบาล ในส่วนของงานบริการพยาบาลพบว่ายังมีอยู่จำกัด คือ งานวิจัยของอัญชลี มากบุญส่ง (2540) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับ ประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาล ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และงานวิจัย

ของละมัยพร โลหิตโยธิน (2542) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพโดยรวมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่า ปัจจัยคัดสรร ด้านองค์การและด้านบุคคล จะมีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยหรือไม่เพียงใดโดยการศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยเหล่านี้ยังมิได้มีผู้ใดศึกษามาก่อนทั้งนี้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการพยาบาลให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมให้มีโครงสร้างองค์การของกลุ่มงานการพยาบาลที่เหมาะสม มีการใช้อุปกรณ์การแพทย์ได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งให้ความสำคัญกับการบริหารงานบุคลากรโดยให้ความสำคัญกับการสร้างเสริมให้บุคลากรทุกระดับเกิดความผูกพันต่อองค์การและมีปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานที่ดีอันจะส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลในหอผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังประสิทธิผลของกลุ่มงานการพยาบาลและประสิทธิผลของโรงพยาบาลได้ในที่สุด

ปัญหาการวิจัย

1. โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

2. การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

3. ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร

4. ปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล กับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านองค์การ ซึ่งได้แก่ โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล และ การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย กับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล และปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยคัดสรรด้านองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

จากการศึกษาข้อมูลเอกสารของผู้วิจัย เกี่ยวกับตัวแปรของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ โดย Steers (1977) พบว่า ลักษณะขององค์การ ซึ่งได้แก่ โครงสร้างองค์การและการใช้เทคโนโลยี เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ ถ้าโครงสร้างขององค์การประกอบด้วยการแบ่งงานโดยยึดหลักความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การมีขนาดขององค์การที่เหมาะสม และเป็นองค์กรที่มีความเป็นทางการ โดยโครงสร้างองค์การในที่นี้ หมายถึง โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์เป็นโรงพยาบาลที่มีโครงสร้างองค์การขนาดใหญ่ และมีการจัดระบบงานที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน ทำให้สายการบังคับบัญชาและการจัดระบบงานของกลุ่มงานการพยาบาลมีความสลับซับซ้อนไปด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อความมีประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ยุวดี โสตถิพันธ์ (2539: 45) กล่าวว่า โครงสร้างองค์การพยาบาลประกอบด้วย การกำหนดลักษณะการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ การติดต่อสื่อสาร การจัดแบ่งงานตามความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา รวมถึงการกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและบุคลากร เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Miskel, Fevurly และ Stewart (1979); Miskel, Mc Donald และ Bloom (1983) ที่พบว่า โครงสร้างองค์การ การประสานงาน และกระบวนการปฏิบัติงานขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การ และจากการศึกษาของ กิ่งพร ทองใบ (2534) พบว่าตัวแปรโครงสร้างองค์การสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิผลรวมได้ร้อยละ 42

Steers (1977) กล่าวว่า เทคโนโลยีเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัยด้านองค์การที่มีอิทธิพลกับประสิทธิผลขององค์การ เนื่องจากในการดำเนินกิจกรรมขององค์การหรือหน่วยงานใดๆ ก็ตามต้องอาศัยสิ่งที่เป็นตัวกลางที่จะทำให้กิจกรรมนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสิ่งนั้น ก็คือ ทรัพยากร

Guralnik (1970: 1211) ให้ความหมายของทรัพยากรว่า หมายถึง สิ่งที่ช่วยสนับสนุนส่งเสริม เพื่อทำให้การดำเนินกิจกรรมขององค์การหรือหน่วยงานประสบความสำเร็จโดย ทรัพยากรในที่นี้หมายถึง อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย เนื่องจากการให้บริการทางการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์เป็นการให้บริการที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะทาง ที่ต้องมีการใช้อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย และมีปริมาณเพียงพอ ผู้บริหารทางการพยาบาลต้องมีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดความพร้อมและมีความเพียงพอของอุปกรณ์ทางการแพทย์ ในทุกหอผู้ป่วยเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลซึ่งจะส่งผลต่อความมีประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยตรง สอดคล้องกับการศึกษาของประเสริฐ บัณฑิศักดิ์ (2540) ที่พบว่า ประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากร ซึ่งได้แก่ การได้รับทรัพยากรที่เหมาะสมกับภารกิจ การมีระบบการควบคุมการใช้ทรัพยากร และการใช้ทรัพยากรที่คุ้มค่า เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อประสิทธิผลองค์การ และจากการศึกษาของ บุษบา บุศยพลากร (2542) ที่พบว่า ปัจจัยด้านความพร้อมของทรัพยากร เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานโรงพยาบาลมากที่สุด

ปัจจัยคัดสรรด้านบุคคลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

บุคคลเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดต่อประสิทธิผลองค์การ เพราะในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต้องใช้คนเป็นผู้ปฏิบัติ อาจถือได้ว่าคนเป็นหัวใจขององค์การที่ทำให้องค์การมีประสิทธิผล ดังนั้นจึงมักมีการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลในองค์การเพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยพื้นฐานของการเกิดพฤติกรรมในองค์การ อันเป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น (ทองศรี กำภู ณ. อยุธยา, 2540) องค์การพยาบาลมีเป้าหมายและหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ พยาบาลจึงถือได้ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดขององค์การ ที่มีภารกิจรับผิดชอบในการนำองค์การไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ เพราะเป็นผู้ที่สามารถให้บริการด้านสุขภาพได้อย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน ในด้านการป้องกัน ดูแล, ส่งเสริม รักษา และการฟื้นฟูสุขภาพ (เจียมจิตต์ จุดาบุตร, 2539: 1) Steers (1977) กล่าวว่า บุคลากรในองค์การเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลโดยตรงกับประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งปัจจัยคัดสรรด้านบุคคลในที่นี้ หมายถึง ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล และปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล โดยพยาบาลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ จะถือเป็นภารกิจและความรับผิดชอบในการนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย โดยพยาบาลจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทำให้การบริการในหอผู้ป่วยมีประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ Angle and Perry (1981) ที่พบว่าความผูกพันยึดมั่นต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและประสิทธิผลขององค์การ และปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล คือ ความสามารถของพยาบาล การได้รับแรงจูงใจของพยาบาล รวมถึง ความชัดเจนของบทบาทและการ

ยอมรับของพยาบาล ถ้าพยาบาลประจำการมีปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลให้การปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิผล สอดคล้องกับการศึกษาของ ประเสริฐ บัณฑิศักดิ์ (2540) ที่พบว่า ลักษณะของบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติ ประสบการณ์ โอกาสได้รับการพัฒนา และเป้าหมายส่วนบุคคล เป็นปัจจัยที่มีความสามารถร่วมอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลขององค์การได้

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1.ปัจจัยคัดสรรด้านองค์การซึ่งได้แก่ โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล และ การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ดังนี้

1.1 โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

1.2 การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.ปัจจัยคัดสรรด้านบุคคลซึ่งได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล และ ปัจจัยที่มีส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ดังนี้

2.1 ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

2.2 ปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

ขอบเขตการวิจัย

1.ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ทั่วประเทศ

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ คือ ความสามารถในการปรับตัว การผลิตและบริการ และความพึงพอใจในงาน

2.2 ปัจจัยคัดสรรด้านองค์การ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ คือ โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล และ การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย

2.3 ปัจจัยคัดสรรด้านบุคคล ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ คือ ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล และปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นบุคลากรของกลุ่มงานการพยาบาล เป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานให้บริการพยาบาลกับผู้ป่วยที่รับไว้ในหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลศูนย์ มาเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี มีสถานภาพเป็นข้าราชการ

2. ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย หมายถึง ผลสำเร็จในการดำเนินงานในหอผู้ป่วยโดยสามารถอธิบายได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ซึ่งประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

2.1 ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อระดับความสามารถของตนเอง ในการปรับเปลี่ยนหรือพร้อมที่จะทำการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการปฏิบัติงาน และการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล

2.2 การผลิตและบริการ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการที่มีต่อระดับความสามารถของตนเองในการดำเนินงานการให้บริการพยาบาลเพื่อให้บรรลุเป้าหมายทั้งด้านปริมาณ ความเหมาะสม ประสิทธิภาพ และ คุณภาพ

2.3 ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ดีของพยาบาลประจำการที่มีต่อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อันประกอบด้วยปัจจัยด้าน ความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นโยบายและการบริหารงาน ลักษณะและวิธีการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และสภาพการทำงาน

3. ปัจจัยคัดสรรด้านองค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาลและการใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย ซึ่งสามารถอธิบายได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ ดังต่อไปนี้

3.1 โครงสร้างของกลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการเกี่ยวกับสภาพการณ์ที่กลุ่มงานการพยาบาลมีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานในกลุ่มงานการพยาบาลที่มีความเหมาะสมชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย การกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบของบุคลากรพยาบาลในแต่ละตำแหน่ง การกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละหอผู้ป่วย การกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การกำหนดกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับอย่างเป็นทางภายในองค์การ และ การจัดอัตรากำลังของพยาบาลเหมาะสมกับปริมาณงาน

3.2 การใช้อุปกรณ์การแพทย์ในหอผู้ป่วย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงสภาพการณ์ที่หอผู้ป่วยใช้อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย วิธีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยในการกระทำกิจกรรมภายในหอผู้ป่วย อุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งานและมีคุณภาพ และบุคลากรพยาบาลมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์การแพทย์ได้อย่างเหมาะสม

4. ปัจจัยคัดสรรด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะของพยาบาลประจำการที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของงานในหอผู้ป่วย ซึ่งอธิบายได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการในหอผู้ป่วย ในที่นี้คุณลักษณะของพยาบาลประจำการที่เป็นปัจจัยคัดสรรด้านบุคคล ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล และปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล

4.1 ความผูกพันต่อองค์การของพยาบาล หมายถึง การยอมรับและการแสดงออกที่ดีของพยาบาลประจำการ ในการให้ความสนใจต่อคุณค่าและเป้าหมายขององค์การ มีความปรารถนาและเต็มใจที่จะทำงานและปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เพื่อเป้าหมายองค์การ และปรารถนาที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกในโรงพยาบาล

4.2 ปัจจัยส่งเสริมการปฏิบัติงานของพยาบาล หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลประจำการถึงองค์ประกอบที่ทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาล บรรลุเป้าหมายของกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล การมีส่วนร่วมในการทำงานและพัฒนางาน การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับความยุติธรรมในการพิจารณาความดีความชอบ การเข้าใจเป้าหมายและการยอมรับเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมายของพยาบาล

5. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาล ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วย ตั้งแต่ 500 – 1,000 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์
2. เป็นข้อมูลสำหรับให้ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนและบริหารจัดการปัจจัยคัดสรรด้านองค์การและด้านบุคคล ให้มีความเหมาะสม เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยและโรงพยาบาลต่อไป
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจในการศึกษาวิจัยประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลขององค์การพยาบาล เพื่อการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในอนาคต