



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ส่งผลกระทบต่อการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชน และองค์การสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชนก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนี้เช่นกัน โดยเฉพาะปัญหาทางด้านเศรษฐกิจที่ประเทศไทยกำลังประสบอยู่อย่างต่อเนื่องกันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 จนถึงปัจจุบัน ส่งผลกระทบต่อการจัดระบบบริการสุขภาพของสถานพยาบาลและสุขภาพอนามัยของประชาชน ดังนั้นความเป็นอยู่ของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปทำให้ความต้องการในการดูแลสุขภาพอนามัยของประชาชนก็ลดน้อยลง (สัมฤทธิ์ ศรีธำรงสวัสดิ์, 2540 อ้างถึงใน สุมาลี จักรไพศาล, 2541) ทั้งนี้การให้การดูแลสุขภาพอนามัยเป็นงานบริการพยาบาลโดยเฉพาะบุคลากรทางการพยาบาลโดยให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจฉบับที่ 8 ต่อฉบับที่ 9 มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพของคนโดยองค์รวมทั้งทางร่างกาย จิตใจ-อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ และการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ ประกอบกับนโยบายหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของรัฐบาลปัจจุบัน โดยผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540) ดังนั้นการบริการสุขภาพอนามัยต้องมีคุณภาพในขณะที่ทรัพยากรมีจำกัด จึงทำให้โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครต้องเพิ่มคุณภาพการบริการและปรับตัวให้มีศักยภาพเพิ่มสูงขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครมีความสำคัญและเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ผลจากสภาวะแวดล้อมต่างๆที่เปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล รวมทั้งสภาพการแข่งขันในการบริการระหว่างองค์การสุขภาพ นโยบายของรัฐ การบริหารงานภายใต้ทรัพยากรด้านบุคลากรและงบประมาณที่มีจำกัด ตลอดจนความต้องการการบริการที่มีคุณภาพของผู้ใช้บริการ โดยเน้นให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ (customer focus) เพื่อคุณภาพบริการที่สนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บุคลากรพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการที่มีคุณภาพโดยมีบทบาทส่งเสริม ป้องกัน พื้นฟูสุขภาพ และการพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ด้วยเหตุนี้บุคลากรพยาบาลจึงมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นในทีมสุขภาพในการให้การบริการที่มีคุณภาพ สำหรับการประเมินผลสำเร็จในการดำเนินงานของทีมการพยาบาลในหอผู้ป่วยสามารถประเมินจากประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยถือว่าเป็นที่สำคัญที่สุดที่จะตัดสินผลการจัดการหรือการดำเนินงานขององค์กร (Steers, et al., 1985) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีภารกิจหลักในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุดจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มงานพยาบาลและพยาบาลจะต้องมีวิธีการในการดำเนินงานขององค์กรให้มีประสิทธิผลทั้งทางด้านการบริหารและกระบวนการในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พยาบาลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และการให้บริการที่มีคุณภาพ (Gilbert, 2000) จะนำไปสู่ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จากแนวคิดของ Mott (1972) ประสิทธิผลองค์กรเป็นการประเมินผลความสำเร็จของการบริการ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1) ผลิตผลของหอผู้ป่วย 2) ความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน 3) ความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งต้องอาศัยความสามารถขององค์กรในการจัดการทรัพยากรให้เกิดผลสำเร็จ และเป็นพื้นฐานในการประเมินประสิทธิผลองค์กร (Mott, 1972; Daft, 2001; Zammuto, 1982) สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กรตามแนวคิดของ Mott (1972) คือ กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยและการทำงานในทีมการพยาบาลซึ่งจะทำให้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดประโยชน์สูงสุด

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและปรับปรุงในเรื่องของความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งผู้ปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาตนเอง หรืออาจจะได้รับการสนับสนุนจากองค์กรในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และคุณภาพการบริการ (Mott, 1972) ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์องค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรพยาบาล พยาบาลเป็นกลุ่มผู้ให้การดูแลสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุดและเป็นทรัพยากรที่สำคัญมาก ดังนั้นการให้บริการที่มีคุณภาพองค์กรจำเป็นต้องพัฒนาให้บุคลากรพยาบาลมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรและสอดคล้องกับนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) เน้นคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา โดยได้กำหนดการพัฒนาบุคลากรไว้ในแผนพัฒนา ซึ่งการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรจะช่วยในการประหยัดทั้งวัสดุ อุปกรณ์ และกำลังคน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ และมาตรฐานบรรลุตามวัตถุประสงค์องค์กร (บุญใจ ศรีสถิตยรรณกุล, 2533) ซึ่งสอดคล้องกับ พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2538) กล่าวว่า บุคลากรพยาบาลสามารถสร้างสรรค์งานคุณภาพ และความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กรได้อย่างดีที่สุด และส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Dessler (2000) กล่าวว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยใช้ความรู้ ความสามารถและการได้รับการฝึกอบรมจะส่งผลต่อคุณภาพ การบริการที่ดี และประสิทธิผลองค์กร จากแนวคิดของ Nadler (1970) กล่าวว่ากิจกรรมการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญเพื่อพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรโดยการใช้กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย

การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการที่มีคุณภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ของบุคลากรและองค์กร

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพและมาตรฐานของผู้นำในการบริหารงาน และจากการตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทำให้พยาบาลต้องมีการะงานที่เพิ่มมากขึ้นจากงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ ดังนั้นการได้รับการสื่อสาร ความจริงใจ การเปิดเผยในการทำงานระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมงานพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่ง Kerfoot (1998) กล่าวว่า ความไม่ไว้วางใจเกิดจากขาดการได้รับข้อมูลข่าวสารและถ้าบุคลากรไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จะก่อให้เกิดความไม่ไว้วางใจและบุคคลจะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ ความไว้วางใจมีผลกระทบต่อองค์การคือ ความมีประสิทธิภาพของบุคลากร ดังนั้นความไว้วางใจจึงเป็นหัวใจที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งหน่วยงานจะต้องสนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดขึ้นและคงอยู่ตลอดไป โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา (Reynolds, 1997; Robbins, 2001) โดยการสร้างสัมพันธภาพให้มีความร่วมมือกันในหน่วยงานและเป็นสิ่งจำเป็นในการปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและการปฏิบัติงาน (John, 1996) หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานด้วยบรรยากาศที่อบอุ่นจะทำให้บุคลากรพยาบาลเกิดการเรียนรู้และมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การร่วมกัน (Benvenists, 1983 อ้างถึงใน ประวิตร เอราวรณ, 2539) ความไว้วางใจของบุคลากรพยาบาลในการทำงานจะทำให้เกิดผลลัพธ์ในการดูแลสุขภาพประสพผลสำเร็จสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Shockley-Zalaback and Winograd (2000) พบว่าความไว้วางใจมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิผลองค์การ และนอกจากนี้ Laschinger et al (2000) พบว่าประสิทธิผลองค์การขึ้นอยู่กับระดับความไว้วางใจ ดังนั้นความไว้วางใจจึงเป็นจุดแข็งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างสรรงานบริการที่มีคุณภาพและสร้างความสำเร็จให้องค์การ และจากแนวคิดของ Reynolds (1997) องค์ประกอบที่มีผลต่อความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ 1) ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ 2) ความเป็นบุคคลเปิดเผย 3) ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 4) ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค

การทำงานในทีมการพยาบาลเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลในองค์การต้องอาศัยพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพ แต่ลักษณะการทำงานของพยาบาลเป็นการพยาบาลอย่างต่อเนื่องหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันตลอด 24 ชั่วโมง และพยาบาลต้องรับผิดชอบในงานพัฒนาคุณภาพที่กำลังดำเนินอยู่อย่างต่อเนื่อง ทำให้สมาชิกทีมเกิดความเครียดอยู่ตลอดเวลาเนื่องจากงานพยาบาลต้องรับผิดชอบต่อชีวิตคน การทำงานเป็นทีมของบุคลากรพยาบาลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการทำงานเป็นทีมเป็นวิธีที่จะช่วยให้การจัดทรัพยากรมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจะช่วยให้ประสิทธิภาพในการดูแลผู้ป่วยจะเพิ่มมากขึ้น Townsend (1994) ได้กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมตลอด 24 ชั่วโมง ต้องพัฒนาสัมพันธภาพในการทำงานเพื่อสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความรู้

ความชำนาญ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการพยาบาลได้รับความพึงพอใจและเป็นการปรับปรุงคุณภาพการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับ Clang and Gagen (1992) พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความต้องการการดูแล และการปรับปรุงคุณภาพการดูแลผู้ป่วย จากแนวคิดของ Romig (1996) กล่าวว่า การทำงานในทีมงานเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อหน่วยงานซึ่งการทำงานเป็นทีมต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสามารถและการปฏิบัติงานของทีมงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ความร่วมมือ 3) การประสานงาน 4) ความคิดสร้างสรรค์ 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งความร่วมมือของทีมงานจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีการเปิดเผยและการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร การยอมรับ การสนับสนุนและความร่วมมือกันภายในทีม และจากผลการวิจัยของการทำงานเป็นทีมของบริษัทโมโตโรล่า โดยใช้แนวคิดการทำงานเป็นทีมของ Romig (1996:20-21) พบว่า หัวหน้าและบุคลากรในทีมงานประสบผลสำเร็จในการทำงานซึ่งนำไปสู่จุดมุ่งหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังมีองค์การที่นำแนวคิดของ Romig ไปพัฒนางานอย่างแพร่หลายจนได้รับผลสำเร็จ เช่น บริษัทเวสติงเฮ้าส์ (Westinghouse Defense Company) บริษัทอุตสาหกรรมแก้ว (An Industrial Glass Manufacturer) เป็นต้น ดังนั้นการทำงานในทีมงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับโรงพยาบาลที่อยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด และยังช่วยลดเวลาในการทำงานของพยาบาลลง

โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังอยู่ในระยะพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งให้ความสำคัญกับการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงปรับระบบโครงสร้างขององค์การ มีภาระงานทางด้านกิจกรรมคุณภาพเพิ่มมากขึ้นและนอกจากนี้บุคลากรพยาบาลต้องรับผิดชอบงานพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการในการได้รับการด้านสุขภาพอนามัยที่มีคุณภาพและมีมาตรฐานสามารถตรวจสอบได้เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 2540 มาตราที่ 58 และ 59 ได้กล่าวถึงสิทธิของบุคคลว่า บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารและมีสิทธิที่จะได้รับคำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการในกิจกรรมที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของตน (สมาคมรัฐธรรมนูญเพื่อประชาชน, 2543) จึงทำให้บุคลากรพยาบาลต้องมีการพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบรับกับรัฐธรรมนูญดังกล่าว ดังนั้นการจัดการระบบการบริหารและการบริการภายใต้ทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด จึงจำเป็นต้องมีการจัดสรรทรัพยากรและพัฒนาบุคลากร สร้างความไว้วางใจและการทำงานร่วมกันในทีมการพยาบาลให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงเสริมสร้างประสิทธิภาพการบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ทีมงานพยาบาล และพยาบาลที่จะสามารถร่วมมือกันปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและเกิดความพึงพอใจในการบริการและประสิทธิผลองค์การ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้เห็นความสัมพันธ์และอิทธิพลของกิจกรรมการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพื่อให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครหาแนวทางในการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยและการทำงานในทีมการพยาบาล ซึ่งจะสามารถเพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด
2. กิจกรรมการพัฒนาคลลากร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่
3. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่
4. การทำงานในทีมการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หรือไม่
5. กิจกรรมการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานใน ทีมการพยาบาล สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครได้หรือไม่และสามารถพยากรณ์ได้มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. ศึกษาตัวแปรพยากรณ์ กิจกรรมการพัฒนาคลลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานในทีมการพยาบาลร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

แนวคิดสมมติฐานการวิจัย

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานที่สำคัญที่ตอบสนองต่อความเจริญเติบโตขององค์กร และเป็นกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ทักษะ และวิธีการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ (สุนันทา เลานันท์, 2542) ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและบุคลากร ทั้งทางด้านผลผลิตที่เพิ่มขึ้นและความเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ Nadler (1970) ได้เสนอแนวคิดกิจกรรมพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนาจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ DeSimone and Harris (1998) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในการเพิ่มระดับคุณภาพการบริการ และความสามารถของบุคลากรเพื่อให้องค์กรได้รับความสำเร็จ จากการศึกษาของปรานอม จิมอินทร์ (2538) พบว่าการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก การฝึกอบรมและการจัดแหล่งบริการความรู้ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และจากแนวคิดของ DeCenzo and Robbins (1994) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นการบริหารงานเพื่อให้ได้มาซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิผลขององค์กร จากการศึกษาของ Beer et al. (1984 อ้างถึงใน ชุตินา สุวรรณประทีป, 2543) พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ก่อให้เกิดผลลัพธ์ระยะยาวคือ ประสิทธิภาพองค์กร และจากการศึกษาของ Mott (1972) พบว่าบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

ความไว้วางใจในหัวหน้าของผู้ป่วย

แนวคิดความไว้วางใจของ Reynolds (1997) กล่าวว่า การสร้างความไว้วางใจในหน่วยงานต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้นำ และพยาบาล ทีมงาน ผู้รับบริการ โดยเฉพาะความไว้วางใจในทีมงาน การสร้างความไว้วางใจเป็นบันไดก้าวแรกที่จะนำไปสู่การเปิดเผย การปฏิบัติต่อกันด้วยความจริงใจ ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล (อุทัย บุญประเสริฐ, 2532) ถ้าหัวหน้าของผู้ป่วยและพยาบาลที่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะทำให้เกิดประสิทธิผลองค์กร และจากแนวคิดของ Mott (1972:73) กล่าวว่า ลักษณะของความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการของหัวหน้าของผู้ป่วยจะทำให้การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานดีขึ้นและจะนำไปสู่ประสิทธิผลองค์กร ผู้นำจะต้องมีเหตุผล มีความยุติธรรมและเต็มใจยอมรับให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์กร จากการศึกษาของ Mott (1972:73) พบว่า ความยุติธรรม และความมีเหตุผลของผู้นำมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลองค์กร ($r = .34$) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mishra(1996) กล่าวว่า

ความสามารถของผู้นำเป็นมิติหนึ่งของความไว้วางใจระหว่างบุคลากรในองค์การและจากแนวคิดของ Daft (2001:487) กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จผู้ปฏิบัติงานในองค์การจะต้องมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพการบริการที่ดีและความไว้วางใจช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรซึ่งจะทำให้องค์การได้รับผลสำเร็จ (Felix,1997)และจากแนวคิดของ Davis (2000) กล่าวว่า ความไว้วางใจเปรียบเสมือนลมหายใจแห่งความสำเร็จขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของ Marshall (2000) กล่าวว่า ความไว้วางใจเป็นพื้นฐานของการสร้างสัมพันธภาพและเป็นสิ่งสำคัญระหว่างผู้ปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นจากการสร้างความไว้วางใจในตนเองเพื่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกันจะต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้นและคงอยู่ตลอดไปเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

การทำงานในทีมการพยาบาล

การทำงานเป็นทีมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จากแนวคิดของ Romig (1996) กล่าวว่าองค์ประกอบการทำงานในทีมที่ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จที่เรียกว่า 5C นั้นประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ การประสานงาน ความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เป็นกระบวนการที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการสร้างทีมงาน พัฒนาและปรับปรุงงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Johnson and Johnson (1991) ที่กล่าวว่าองค์การได้รับผลสำเร็จไปสู่เป้าหมายเกิดจากสมาชิกทีมมีความร่วมมือกันปฏิบัติงานและมีการปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสิ่งที่สำคัญที่สุดทำให้องค์การประสบผลสำเร็จคือความสามัคคี การประสานงาน การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน (Woodcock,1989) ในการทำงานเป็นทีมนี้หัวหน้าหอผู้ป่วย และสมาชิกทีมพยาบาลที่มีเป้าหมายร่วมกันจะทำให้เกิดทีมงานที่มีคุณภาพและคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น (Tjosvold and Sasaki,1999) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทิมป์ประภา โตสงคราม (2542) พบว่าการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการผู้ป่วยในของพยาบาลประจำการ ($r = .4306$) และ อมรรักษ์ จินนาวงศ์ (2543) ศึกษาพบว่าการพยาบาลเป็นทีมโดยใช้กระบวนการกลุ่มทำให้ประสิทธิผลหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้นในด้านประสิทธิภาพบริการพยาบาล ความสามารถในการปรับตัว ความสามารถในการยืดหยุ่น

จากแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร

3. การทำงานในทีมการพยาบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาล สังกัดกรุงเทพมหานคร
4. กิจกรรมการพัฒนาคณากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานในทีมการพยาบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน ทุกแผนกโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงพยาบาล โดยมีวุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตร เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี
2. ตัวแปรที่ศึกษามีดังนี้
 - ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมการพัฒนาคณากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานในทีมการพยาบาล
 - ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
3. รูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรเป็น Multiple relation

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

พยาบาลประจำการ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลสำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับประกาศนียบัตร เทียบเท่าปริญญาตรี หรือปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 1 ปี โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลที่ทำหน้าที่บริหารในหอผู้ป่วยรับผิดชอบงานด้านบริหาร ด้านบริการการพยาบาลและงานด้านวิชาการในระดับหอผู้ป่วยทำหน้าที่บังคับบัญชา นิเทศการพยาบาล ควบคุม ประสานงาน ประเมินผลการปฏิบัติงาน ดูแลกิจการทั้งปวงในหอผู้ป่วยให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี

โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานแพทย์ กระทรวงมหาดไทย มีจำนวน 8 โรงพยาบาล คือ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานคร

และวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
 โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลหนองจอก โรงพยาบาลราชพิพัฒน์
 โรงพยาบาลหลวงพ่อบุญศรีศิริราช สุรินทร์โรติก

กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร หมายถึง ฝ่ายการพยาบาลมีการดำเนินงานในการพัฒนา
 ให้พยาบาลประจำการได้เพิ่มความรู้ ทักษะ และทัศนคติ สำหรับใช้ในการปฏิบัติงานที่อยู่ใน
 ตำแหน่งปัจจุบันหรือได้รับมอบหมาย เพื่อให้บุคลากรพยาบาลพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบ
 และมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยครอบคลุมในด้านการวางแผนจัดการศึกษา การแนะนำ
 การฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การประชุมพิเศษบุคลากรใหม่ การศึกษาอย่างต่อเนื่อง
 การพัฒนา เช่น การสอนแนะ การมอบหมายงาน การให้ คำปรึกษา มีการประชุมอย่างมีแบบแผน
 และระบบที่เลี้ยง รวบรวมข้อมูลจากการรับรู้ของพยาบาลประจำการในลักษณะการใช้แบบสอบถาม
 ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Nadler (1970)

ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติต่อพยาบาลประจำ
 การโดยการสร้างสัมพันธภาพและให้การยอมรับต่อความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาล
 ประจำการ เพื่อให้พยาบาลประจำการเกิดความเชื่อมั่นและมั่นคงต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย วัดโดยแบบสอบถาม
 ที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Reynolds (1997) ประกอบด้วย 1) ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ
 2) ความเป็นบุคคลเปิดเผย 3) ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 4) ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค ซึ่งวัด
 ได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงพฤติกรรมในการใช้
 ความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานในการคัดเลือกพยาบาลประจำการให้ปฏิบัติงาน
 ตามความเหมาะสมกับงาน ส่งเสริมการเรียนรู้ และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ตลอดจนมีส่วนร่วมในการ
 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับพยาบาลประจำการ

ความเป็นบุคคลเปิดเผย หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการด้วย
 ความเต็มใจและยินดีแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆรวมทั้งแนวคิด ความรู้สึก และยอมรับฟัง
 ความคิดเห็น มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และชมเชยเมื่อพยาบาลประจำการปฏิบัติงานดี

ความเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติการยอมรับในความ
 สามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการอย่างสม่ำเสมอ ให้การสนับสนุนทรัพยากรให้ข้อเสนอแนะ
 ในการปฏิบัติงานโดยไม่แทรกแซงการปฏิบัติงานและปฏิบัติต่อพยาบาลประจำการด้วยความซื่อสัตย์
 โดยรักษาสัญญา กระทำในสิ่งที่พูดด้วยความมั่นคง รวดเร็วและมีมาตรฐานทางจริยธรรม

ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค หมายถึง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติด้วยความยุติธรรม
 ให้ความสนใจ ห่วงใย ให้อำนาจในการตัดสินใจ และให้คำปรึกษาในการแก้ปัญหาแก่พยาบาล
 ประจำการทั้งในด้านการกระทำและคำพูดด้วยความจริงใจอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

การทำงานในทีมการพยาบาล หมายถึง พยาบาลประจำการปฏิบัติกิจกรรมในการให้บริการพยาบาลโดยรับผิดชอบและใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้ได้รับผลสำเร็จในงานและบรรลุตามเป้าหมายเดียวกัน วัดโดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Romig (1996) ประกอบด้วย 1) การติดต่อสื่อสาร 2) ความร่วมมือ 3) การประสานงาน 4) ความคิดสร้างสรรค์ 5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีการร่วมกันประชุมปรึกษา พบปะพูดคุยกัน ทำความเข้าใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูลข่าวสารต่างๆ และร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

ความร่วมมือ หมายถึง การที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยให้การช่วยเหลือ สนับสนุน ยอมรับซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกันแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ทีมบรรลุจุดมุ่งหมาย

การประสานงาน หมายถึง การที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีการวางแผนในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบร่วมกัน และการกระทำอย่างเหมาะสมซึ่งกันและกัน ปราศจากการควบคุม เพื่อจะได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติงานโดยสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ในการทำงาน หรือการแก้ปัญหาที่แตกต่างไปจากงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการ และเป็นการพัฒนาปรับปรุงงาน

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยได้ปฏิบัติงานโดยมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการพัฒนางาน เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการทำงาน และปรับปรุงคุณภาพการบริการ และออกแบบงานใหม่ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมของพยาบาลประจำการในการให้บริการพยาบาล โดยสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้เป็นผลสำเร็จและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงจากแบบสอบถามผลของการพยาบาลเป็นทีมต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยของ อมรรักษ์ จินนาวงศ์ (2543) ตามแนวคิดทฤษฎีของ Mott (1972) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ผลผลิตของหอผู้ป่วย 2) ความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน 3) ความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

ผลผลิตของหอผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมในการบริการพยาบาลของพยาบาลประจำการภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ โดยสามารถใช้ทรัพยากร เช่น คน เวลา วัสดุอุปกรณ์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมของพยาบาลประจำการในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและการยอมรับต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานและระเบียบใหม่ ๆ ด้วยความรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์

ความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมของพยาบาลประจำการในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และประสบผลสำเร็จเมื่อต้องรับภาระงานที่หนักมากเกินไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการใช้ข้อมูลในการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ การสร้างความไว้วางใจ และการทำงานในที่มการพยาบาล เพื่อนำมาเป็นปัจจัยที่จะทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยทำให้เกิดการพัฒนาวิชาชีพและพัฒนางานต่อไป

2. เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เพื่อพัฒนางานและให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

3. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน