



สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสหสัมพันธ์ (Correlation Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในทุกแผนก โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 โรงพยาบาล มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,650 คน ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) มีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 322 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของพยาบาลประจำการ จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Nadler (1970) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนา มีจำนวน 24 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Reynolds (1997) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามดังนี้ คือ ความเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ความเป็นบุคคลเปิดเผย ความเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ และความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาค จำนวน 32 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการทำงานในทีมการพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Romig (1996) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ การประสานงาน ความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำนวน 33 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Mott (1972) และดัดแปลงจากแบบสอบถามผลของการพยาบาลเป็นทีมต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยของ อมรรักษ์ จินนาวงศ์ (2543) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย ผลผลิตของหอผู้ป่วย ความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานและความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 28 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และความชัดเจนเหมาะสมของภาษาโดยการหาดัชนีความตรงของเนื้อหา (CVI) ซึ่งค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป หาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง .912, .959, .913 และ .867 ตามลำดับ

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีความสมบูรณ์จำนวน 322 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.21 ของจำนวนแบบสอบถามจากที่ส่งไป (353 ฉบับ)

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW Version 9.0 (Statistic Package for the Social Science for Windows) คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และทดสอบความมีนัยสำคัญด้วยสถิติทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression) รวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานการวิจัยมี 4 ข้อ ดังนี้

1. กิจกรรมการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
2. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
3. การทำงานในทีมพยาบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
4. กิจกรรมการพัฒนาศูนย์การเรียนรู้ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมพยาบาล สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของพยาบาลประจำการ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 30 ปี (ร้อยละ 38.8) รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 –25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.5 อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.1 เป็นเพศหญิงทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 69.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95 ประสบการณ์ทำงานด้าน

การพยาบาล ระหว่าง 1 – 5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.6 รองลงมา ระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4 แผนกที่ปฏิบัติงาน พบว่าปฏิบัติงานในแผนกศัลยกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาคือแผนกสูติกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.8 และแผนกที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด คือ พิเศษรวมและ/ หรือ เดี่ยว คิดเป็นร้อยละ 9.0

2. ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.666 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผลผลิตของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.738 รองลงมาได้แก่ ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.737 ส่วนด้านความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.514

3. กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 2.996 โดยพบว่าการฝึกอบรม การศึกษา การพัฒนามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.996 อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.531 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความเป็นบุคคลที่มีความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.659 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความเป็นบุคคลที่มีความสามารถมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.302 อยู่ในระดับปานกลาง

5. การทำงานในทีมการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ การประสานงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.886, 3.833, 3.604 ตามลำดับ ส่วนด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับปานกลาง 3.335, 3.279 ตามลำดับ

6. กิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ($r = .240$)

7. ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ($r = .282$)

8. การทำงานในทีมการพยาบาลโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกเข้าใกล้ระดับสูง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ($r = .695$)

9. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่ากลุ่มตัวพยากรณ์ทั้งหมดร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 48.8 ($R^2 = .488$) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเพิ่มขึ้นตอนพบว่า การทำงานในทีมการพยาบาลสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด ($Beta = .695$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .695 (R) และมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) เท่ากับ .483 มีทิศทางความสัมพันธ์ในทางบวก แสดงว่าตัวพยากรณ์การทำงานในทีมการพยาบาลสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 48.3 มี

ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 3.450 ($S.E._{est} = 3.450$) โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 43.422 + .500 * \text{การทำงานในที่มการพยาบาล}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย}} = .695 * \text{การทำงานในที่มการพยาบาล}$$

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานในที่มการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สามารถอธิบายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า ค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากเท่ากับ 3.666 ($\bar{X} = 3.666$) (ดังตารางที่ 4) แสดงว่า บุคลากรพยาบาลมีความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดมาใช้ในระบบการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนองความต้องการของสภาพแวดล้อมและความสมดุลระหว่างระบบในหน่วยงานให้สามารถดำรงอยู่ใน สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการวางแผนเกี่ยวกับระบบโครงสร้างการปฏิบัติงาน เช่น มีการกำหนดเป้าหมายแผนกิจกรรมการพยาบาลที่ชัดเจนและจัดระบบการบริหารจัดการพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยได้อย่างดี โดยเน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ส่งเสริมความร่วมมือในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีการฝึกฝนและการพัฒนาการบริการพยาบาล โดยเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยของผลผลิตของหอผู้ป่วย ความสามารถในการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน ความยืดหยุ่นของผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากเท่ากับ .3738, 3.514, 3.437 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมสมร เรืองวรบุรณ (2544) ที่ศึกษาพบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.97$) ทั้งนี้เนื่องจกงานพยาบาลเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถในการบริการพยาบาล เพื่อให้ได้คุณภาพและมีประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและองค์การได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมาย และนอกจากนี้บุคลากรพยาบาลให้ความสำคัญกับงานบริการพยาบาล โดยมุ่งเน้นการดูแลผู้ป่วยแบบองค์รวม เพื่อสนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ-อารมณ์ สังคมและจิตวิญญาณ โดยสามารถใช้ทรัพยากร เช่น งบประมาณ คน เครื่องมือเครื่องใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538) ตลอดจนมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานและมีการปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในองค์การสุขภาพ และโรงพยาบาลสังกัด

กรุงเทพมหานครอยู่ในระยะที่มีการพัฒนาคุณภาพมุ่งการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ให้สอดคล้องกับนโยบายแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 8 ต่อ 9 และหลักประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของรัฐบาลปัจจุบัน จึงทำให้บุคลากรพยาบาลมีการสร้างและปรับระบบให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป เช่น มีการจัดทำมาตรฐานและคู่มือการดูแลผู้ป่วยโดยเน้นการดูแลรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ จึงทำให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ดังตารางที่ 4)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ผลการวิจัย พบว่า กิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01($r=.240$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า ฝ่ายการพยาบาลมีการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรพยาบาลได้มีความรู้ ความสามารถและมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางการแพทย์ เช่น การจัดการฝึกอบรม การจัดอบรมให้ความรู้ในด้านต่างๆจะช่วยส่งเสริมให้ผลผลิตในการปฏิบัติงานของพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (Herriot, Hirsh and Reilly 1998) และปรับปรุงคุณภาพการบริการ (Bedeian, 1986) นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาทักษะและความชำนาญของบุคลากรพยาบาลให้ปฏิบัติงานได้ดีในอนาคต (Allen, 1998) และพัฒนาให้บุคลากรพยาบาลได้มีความรู้ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะเพิ่มคุณค่าในการพัฒนาและปรับปรุงทั้งบุคลากรและองค์การ (Hales, 2001) ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารทางการพยาบาลควรจัดการศึกษา และฝึกอบรมให้กับบุคลากร เพื่อที่จะให้มีความสามารถในการตัดสินใจ มีความรับผิดชอบ และมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน พยาบาลที่ได้รับการสนับสนุนทางการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรพยาบาลในการจัดการกับความรู้ เพื่อที่จะนำไปใช้ในการเพิ่มคุณภาพการดูแลผู้ป่วย (Johanson, 1991; Trofino, 1993) ผู้บริหารจึงควรต้องมีความสามารถในการพัฒนาและส่งเสริมบุคลากรให้มีสมรรถนะใหม่ๆโดยการฝึกอบรมเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผล (Wilson, 1998) ซึ่งสอดคล้องกับSteezer (1993) ที่กล่าวว่า องค์ประกอบในการพัฒนาบุคลากร คือ การประเมินความต้องการของบุคลากร การวิเคราะห์ความต้องการ ตลอดจนการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่เป็นพลวัตรสามารถนำไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ และทำให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานขององค์การ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Hackman and Oldham (1980) ที่การศึกษาและระบุว่าหากมีโอกาสได้รับรู้ผลการปฏิบัติงานจะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการทำงานของตนเอง ดังนั้นการวางแผนและกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นในองค์การซึ่งส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของหน่วยงาน (Schien, 1982; George and Jone, 2000) และกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครในปัจจุบันมุ่งพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล จึงมีการใช้งบประมาณในการพัฒนาเพิ่มมากขึ้น เช่น การฝึกอบรมบุคลากรในด้านการพัฒนาคุณภาพ ค่าใช้จ่ายในด้านวัสดุ อุปกรณ์ อาคาร และ

สถานที่ให้มีความสะอาด เหมาะสมและมีความทันสมัยเพื่อให้การพัฒนางานและการบริการที่มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น จึงอาจทำให้งบประมาณในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรในด้านอื่น ๆ ลดน้อยลง และความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรยังขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ฝ่ายการพยาบาลควรสนับสนุน ช่วยเหลือให้บุคลากรพยาบาลได้มีการเรียนรู้ พัฒนา มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นต่างๆเกี่ยวกับงานและความสนใจของบุคลากรพยาบาล เช่น เอกสาร วารสาร สื่อการเรียนรู้ต่างๆ คอมพิวเตอร์ การส่งไปฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเมื่อมีงบประมาณที่เพียงพอเพื่อให้มีการดำเนินงานที่เป็นระบบ นอกจากนี้ฝ่ายการพยาบาลควรมีการยอมรับและตระหนักถึงคุณค่าของประโยชน์ที่โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครและบุคลากรพยาบาลพึงได้รับจากการจัดกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การให้การศึกษา หรือการพัฒนาโดยให้สนองความต้องการของทั้งบุคลากรพยาบาลและองค์กร เมื่อพยาบาลได้รับการพัฒนากิจกรรมการพัฒนาบุคลากรก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ดีขึ้น (ดังตารางที่ 8)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r=.282$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า บุคลากรพยาบาลมีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยจะช่วยให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Sgro (1980) ที่ศึกษาพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อพฤติกรรมความไว้วางใจระหว่างบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า ความไว้วางใจระหว่างบุคคล กับความพึงพอใจและการสนับสนุนของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญและความไว้วางใจระหว่างบุคคลเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการและสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rausch (1999) ที่ศึกษาผู้นำที่มีประสิทธิผลกับคุณภาพการบริการพบว่า ทักษะการบริหารของผู้นำในด้านการตัดสินใจ ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของพยาบาลประจำการ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีความร่วมมือและรับผิดชอบในการดูแลผู้ป่วย ซึ่งการสร้าง ความไว้วางใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการเป็นประโยชน์ต่อผู้ป่วยโดยการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล คือการได้รับการสนับสนุน การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเท่าที่จะเป็นไปได้จะนำไปสู่คุณภาพการดูแลผู้ป่วยอย่างสูงสุด (Goyal, 1993) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Likert (1961) กล่าวว่า ในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่มีความเชื่อมั่นสูง ความไว้วางใจทัศนคติที่ดีและมีระดับความพึงพอใจสูงจะทำให้ผลผลิตและคุณภาพการบริการของหน่วยงานดีขึ้น และเป็นตัวชี้วัดที่ดีในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Laschinger and Wong, 1999) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญในองค์กร (Brooten, 1984) โดยการสร้างความน่าเชื่อถือให้เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคลและบุคลากรพยาบาลประจำการที่มีความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย จะทำให้องค์กรได้รับความสำเร็จตามเป้าหมาย (Sullivan and Carion-Catalano, 1990) และใน

ปัจจุบันโรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลจึงจำเป็นที่บุคลากรพยาบาลต้องการที่จะได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร ความมีอิสระและการสนับสนุนทรัพยากรในการปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ความสำคัญและไว้วางใจบุคลากรพยาบาลในการปฏิบัติงานโดยการให้ความเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์ ความสามารถ การติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันกับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Muller-Smith (1993) ที่กล่าวว่าผู้นำต้องมีความซื่อสัตย์และมีความสามารถเป็นพื้นฐานของการสร้างความไว้วางใจระหว่างผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยควรให้ความสำคัญกับบุคลากรพยาบาลที่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จและพยายามที่จะปรับปรุงตนเองด้วยการให้โอกาส ให้ความช่วยเหลือ และต้องแสดงความศรัทธาต่อบุคลากรพยาบาลจะส่งผลให้บุคลากรพยาบาลเกิดความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย (Meerlo, 1990) มีความรู้สึกเชื่อมั่น เต็มใจและความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อที่จะดำเนินตามเป้าหมาย และนอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติต่อบุคลากรพยาบาลโดยให้ความเคารพให้เกียรติตลอดจนคงไว้ซึ่งความมีมาตรฐานที่ดีที่สุดในทั้งทางด้านความซื่อสัตย์และความมั่นคง (Swansburg, 1995) ซึ่งจะทำให้บุคลากรพยาบาลเกิดความไว้วางใจและมีบรรยากาศในการทำงานที่ปราศจากความหวาดระแวงจะส่งผลต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเมื่อพยาบาลประจำการไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยดีขึ้นได้ (ดังตารางที่ 8)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานในทีมพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยผลการวิจัยพบว่า การทำงานในทีมพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกค่อนข้างสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .695$) เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยอธิบายได้ว่า เมื่อสมาชิกทีมพยาบาลมีการทำงานในทีมพยาบาลสูงจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิล อามาตย์มณี (2539) ที่ศึกษาพบว่า การพัฒนาการพยาบาลเป็นทีมในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์โดยใช้การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติการพยาบาลทุกระดับในการเลือกทางปฏิบัติจากปัญหา พบว่าหลังสิ้นสุดการวิจัยได้ทำการประเมินผลการปฏิบัติงานจริงและประเมินผลความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับมากและมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Champion and Medsker (1993) ที่ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารและความร่วมมือภายในทีมงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับผลผลิต ความพึงพอใจของสมาชิกทีม และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สมสมร เรืองวรบูรณ์ (2544) ที่ศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมของทีมนักสหภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ($r = .52$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทีมงานเป็นสิ่งสำคัญในทางบวกซึ่งมีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (Shonk, 1997) การทำงานในทีมพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญในองค์การซึ่งจะช่วยในการเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ และเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการ การดำเนินกิจกรรมต่างๆจำเป็นต้องมี

การติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และความร่วมมือกันในที่มงานจะช่วยลดปัญหาในการทำงาน ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจของบุคลากรพยาบาลและเพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วย (Farley, 1989; Tourish and Mulholland, 1997) ซึ่งการใช้ทีมพยาบาลเป็นรูปแบบการดูแลทางการพยาบาลที่ใช้ ทรัพยากรทางการพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ (Sherma, 1990) เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้ป่วยโดยเมื่อพิจารณาการทำงานในที่มการพยาบาลเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยการติดต่อสื่อสาร ความร่วมมือ การประสานงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.886, 3.833, 3.604$) ตามลำดับ แสดงว่า พยาบาลประจำการมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการปรึกษาหารือซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสาร ใช้ความรู้ความสามารถ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีอยู่ร่วมกันวางแผนทำงานทั้งของแต่ละบุคคล และทีมงาน เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่ทีมงานกำหนดไว้ ส่วนด้านการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ความคิดสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.335, 3.279$) ตามลำดับ แสดงว่าบุคลากรพยาบาลยังไม่มีโอกาสที่จะนำความรู้ ความสามารถในด้านความคิด สร้างสรรค์ในการสร้างนวัตกรรมและปรับปรุงงานที่ปฏิบัติงานอยู่ให้แตกต่างไปจากงานที่ทำอยู่ เป็นประจำนั้นมาปฏิบัติได้จริง ซึ่งความคิดสร้างสรรค์เป็นมิติที่สำคัญของบุคลากรพยาบาลที่จะ ประยุกต์ความรู้และทักษะใหม่ๆเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน (Swansburg, 1996) และการปรับปรุงงาน อย่างต่อเนื่องเป็นการช่วยให้พยาบาลได้มีการเรียนรู้ในข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่ได้รับการ ส่งเสริมจากทีมงานที่จะช่วยในการดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงงานจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดใน การปฏิบัติงานและประสิทธิผลของหน่วยงาน ดังนั้นเมื่อมีการปฏิบัติแก้ไขข้อบกพร่องในสิ่งต่างๆ จะช่วยให้เพิ่มผลผลิตและคุณภาพการบริการ ซึ่งการทำงานในที่มการพยาบาลต้องมีการผสมผสาน ความรู้ ความคิดของสมาชิกทุกคนเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน สมาชิกทีมต้องมีความรู้ ความเข้าใจใน โครงสร้าง เป้าหมาย บทบาท กระบวนการปฏิบัติงาน และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งผลลัพธ์ที่ เกิดขึ้น คือ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ได้แก่ ผลผลิตได้รับการปรับปรุง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความพึงพอใจของบุคลากร (Herman and Reichelt, 1998) และจากการศึกษาของ Georgopoulos and Mann (1962 อ้างถึงใน Mott, 1972: 45) พบว่า คุณภาพการบริการผู้ป่วยมีความ สัมพันธ์ในทางบวกกับระดับของทักษะความชำนาญในการปฏิบัติการพยาบาลในด้านการประสานงาน อย่างเป็นทางการตามความคาดหวังของแพทย์และบุคลากรพยาบาลที่เป็นผู้ร่วมงาน ประกอบกับใน ปัจจุบันโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพและสนองตอบนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรคของรัฐบาลปัจจุบัน จึงมีความต้องการที่จะทำให้การบริการเป็นเลิศและเพิ่ม คุณภาพการบริการ ซึ่งพยาบาลจะต้องมีการทำงานร่วมกันเพื่อมุ่งงานและกลุ่ม (Trofino, 1992) ดังนั้น เมื่อพยาบาลประจำการรับรู้ได้ถึงการทำงานในที่มการพยาบาลก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยดี ขึ้นได้ (ดังตารางที่ 8)

5. การศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

จากการศึกษาตัวแปรพยากรณ์เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Enter พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 48.8 ($R^2 = .488$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอำนาจในการพยากรณ์น้อยมาก ($Beta = -.052, -.051$) ตามลำดับ จึงไม่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเมื่อวิเคราะห์แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอนได้ อาจเนื่องมาจากการวัดตัวแปร ตัวแปรแต่ละตัวมีความสัมพันธ์พหุคูณเชิงเส้นและตัวแปรกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วยอาจส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในทางอ้อม เช่น กิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลโดยอ้อมต่อการทำงานในทีมการพยาบาล และอาจส่งผลโดยตรงน้อยต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วยและเมื่อพิจารณาการทำงานในทีมการพยาบาลสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ดีที่สุด ($Beta=.742$)

เมื่อใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มขั้นตอนพบว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย มีจำนวน 1 ตัว คือ การทำงานในทีมการพยาบาลสามารถอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 48.3 ($R^2=.483$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta=.695$) พบว่า มีความสัมพันธ์ในการพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย แสดงว่าพยาบาลประจำการมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีการติดต่อประสานงานและให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้การดูแลผู้ป่วยดีขึ้น และนอกจากนี้พยาบาลมีความมุ่งมั่นในการทำงานเป็นทีม มีเป้าหมาย การวางแผนร่วมกันและมีความรู้ในเรื่องทีมการพยาบาลอย่างแท้จริงซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537) การทำงานในทีมการพยาบาลมีความสำคัญและจำเป็นสำหรับบุคลากรพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย เพราะถ้าบุคลากรพยาบาลมีการทำงานเป็นทีมจะช่วยในการพัฒนางานบริการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการทำงานในทีมการพยาบาลจึงสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ (ดังตารางที่ 10) โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\hat{Y} = 43.422 + .500 * \text{การทำงานในทีมการพยาบาล}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$\hat{Z}_{\text{ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย}} = .695 * \text{การทำงานในทีมการพยาบาล}$$

อย่างไรก็ตามการศึกษากิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในทีมการพยาบาล สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 48.3 จึงควรศึกษาตัวแปรพยากรณ์อื่นที่อาจจะพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้มากขึ้น เช่น คุณภาพชีวิต

ในการทำงาน โครงสร้างองค์การ ดังที่ Daft (2001) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทำให้ องค์การได้รับความสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งอาจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงาน ในที่มการพยาบาลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรหา แนวทางเพื่อส่งเสริมประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ดีขึ้นโดยแบ่งเป็น

1. ระดับนโยบาย

เพื่อเป็นการพัฒนาวิชาชีพให้มีความก้าวหน้าควรดำเนินการจัดกิจกรรมการพัฒนา บุคลากรโดยการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสมเอื้ออำนวยในการหาความรู้ เช่น ห้องสมุด คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ และ ได้รับการพัฒนาตนเองให้มีความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการพยาบาลเป็นอย่างมาก

2. ระดับปฏิบัติการ

2.1 ความไว้วางใจช่วยส่งเสริมให้พยาบาลประจำการได้รับการฝึกทักษะ มีความเชื่อมั่น เพื่อให้เกิดการสร้างสรรค์ เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพการบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยควรส่งเสริมสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคลากรโดยส่งเสริมการมีกิจกรรมร่วมกันทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการร่วมมือร่วมใจในการทำงาน สร้างบรรยากาศของความรักและความอบอุ่น ตลอดจนยอมรับ ความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมทั้งสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็น มิตร มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

2.2 การทำงานในที่มการพยาบาลเป็นการปฏิบัติงานร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมการ พยาบาลให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย จึงควรส่งเสริม กระตุ้น จูงใจให้สมาชิกที่มทำงานร่วมกัน มีการปรึกษาหารือ มีระบบการทำงานเป็นที่มอย่างมีเป้าหมาย สร้างกลุ่มให้เกิดทัศนคติที่ดี มีความเชื่อมั่นและมุ่งมั่นในการทำงานร่วมกันและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร พยาบาล ตลอดจนสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการ บริการที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆที่มีความสัมพันธ์ และสามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Daft, 2001) โครงสร้างองค์การ (Steers, 1977) เป็นต้น
2. ควรศึกษากิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานในที่มการพยาบาล กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขหรือสังกัดอื่นๆ เพื่อจะได้ทราบว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร
3. ควรมีการศึกษาวิจัยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยมีการวิเคราะห์แบบหน่วยในหอผู้ป่วยที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน ซึ่งจะทำได้ผลการวิจัยที่มีความเป็นเฉพาะของข้อมูลมากขึ้น
4. ศึกษาความสัมพันธ์ที่เป็นรูปแบบที่ไม่ใช่การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เช่น การวิเคราะห์เส้นทางเดิน (Path analysis) เป็นต้น
5. ควรมีการพัฒนาเครื่องมือของความไว้วางใจที่มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น โดยมีการหาค่าปกติวิสัย (Group Norm) เพื่อเป็นการตัดสินเกณฑ์การแปลคะแนนของแบบสอบถามได้อย่างถูกต้องโดยหาเกณฑ์ที่ไปเปรียบเทียบกับประชากรทั่วไป