

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง และการได้รับการอบรมทางการบริหาร

ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย แผนกสูติ-นรีเวชกรรม ศัลยกรรม อายุรกรรม และกุมารเวชกรรมในโรงพยาบาลเอกชน เขต กรุงเทพมหานคร ขนาด 200 เตียงขึ้นไป จำนวน 120 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น 3 ชุด คือ แบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน แบบวัดเจตคติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน และแบบสอบถามการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิในด้านการบริหารการพยาบาล จำนวน 11 ท่าน ทดสอบความเที่ยงของเครื่องมือโดยนำไปทดลองใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะทำการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนไปหาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson Reliability) แบบ K.R.20 ได้ค่าความเที่ยง = 0.6045 สำหรับแบบวัดเจตคติ และแบบสอบถามการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน นำมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยง 0.68 และ 0.97 ตามลำดับ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 4 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์กลับคืนมา 115 ฉบับ จากที่แจกไปทั้งสิ้น 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.83

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova) และทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สำหรับการเปรียบเทียบ ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามการอบรมทางการบริหารการพยาบาล ใช้การทดสอบค่าที (t-test)

สรุปผลการวิจัย

1. ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยส่วนรวม อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 91.3 มีค่าคะแนนเฉลี่ย 15.69 จากคะแนนเต็ม 32 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน และขั้นตอนของกระบวนการบริหาร พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีระดับความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล ด้านการขาย ด้านการตลาด ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารทุกขั้นตอนอยู่ในระดับน้อย

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยส่วนรวม และเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเอกชนเป็นเวลานานกว่าจะมีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ สูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนน้อยกว่า"

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นเวลานานกว่าจะมีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจสูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า"

1.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจจำแนกตามการได้รับและไม่ได้รับการอบรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจสูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการอบรมทางการบริหาร" สำหรับรายด้านพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความรู้ด้านการตลาดดีกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความรู้ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล และด้านการขาย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. เจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

2.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยโดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.3 มีเจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจในทางบวก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.86 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งและการได้รับการอบรมทางการบริหาร พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนเป็นเวลานานกว่า มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งนานกว่า และเคยได้รับการอบรมทางการบริหาร จะมีเจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจดีกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การทำงานในโรงพยาบาลเอกชนน้อยกว่า มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่าและไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร"

3. การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

3.1 หัวหน้าหอผู้ป่วย ส่วนใหญ่มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย 3.45 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

3.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติการบริหารการพยาบาลด้านการขาย และด้านการตลาดในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารทุกขั้นตอนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาลมีการปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน คือ มีการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

3.3 ค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบเป็นรายคู่ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 21 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจสูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงาน 1-5 ปี ส่วนเป็นรายด้านพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจในแต่ละด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อทดสอบรายคู่ในแต่ละด้านพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 21 ปีขึ้นไปมีค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาลสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 11-15 ปี ในด้านการขาย หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติด้านการขายสูงกว่า กลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1-5 ปี และด้านการตลาด พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติด้านการตลาดสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1-5 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนนานกว่าจะมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ มากกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนน้อยกว่า"

3.4 ค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งเป็นเวลานานกว่าจะมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจดีกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งน้อยกว่า"

3.5 ค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามการได้รับการอบรมทางการบริหาร พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยรวม

ไม่แตกต่างกันกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลด้านผลิตภัณฑ์หรือบริหารพยาบาลสูงกว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ข้อมูลด้านความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

1. ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

1.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ โดยส่วนรวมและในด้านการวางแผน การอำนวยความสะดวกและการควบคุมอยู่ในระดับ "น้อย" ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจเป็นเรื่องที่ใหม่ ยังไม่เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายในกลุ่มผู้ปฏิบัติการพยาบาลและพยาบาลที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชน เป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์จากการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลของรัฐบาลมาก่อน จึงมีแนวคิดเชิงการบริหารราชการเกิดขึ้นมาก่อนแล้ว ประกอบกับในการจัดการศึกษาพยาบาลทั้งโดยสถาบันการศึกษาของรัฐและของเอกชน ยังเป็นไปในแนวทางของการผลิตบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพของรัฐเป็นส่วนใหญ่ เห็นได้ชัดจากหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ทั้งในสถาบันการศึกษาของรัฐและเอกชนจะเป็นรูปแบบเดียวกัน แตกต่างกันเฉพาะแหล่งฝึกปฏิบัติการพยาบาลเพียงบางส่วนเท่านั้น จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่สนับสนุนการขาดความรู้ด้านการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

เมื่อพิจารณาความรู้เป็นรายด้าน พบว่า ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล ด้านการขาย ด้านการตลาด อยู่ในระดับ "น้อย" ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย ร้อยละ 70.4 เคยศึกษาเรื่องการบริหารธุรกิจด้วยตนเอง โดยศึกษาจากหนังสือ ตำรา มากที่สุด รองลงมาคือ วารสาร จึงอาจกล่าวได้ว่าถึงแม้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเคยศึกษาเรื่องการบริหาร

ธุรกิจด้วยตนเองก็ตาม แต่ไม่ได้นำความรู้นั้นมาบูรณาการเข้ากับการปฏิบัติการบริหารการพยาบาล อาจจะเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วย ไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญ ไม่ได้ให้ความสนใจ ไม่ให้ความสำคัญ หรือไม่ได้พิจารณาว่าธุรกิจจะนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการพยาบาลได้ ซึ่งแตกต่างจากผลการวิจัยของศิริพร สุริยะ (2536) ที่พบว่าผู้บริหารการพยาบาลแต่ละระดับในหน่วยงานบริการพยาบาลของโรงพยาบาลในจังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์แนวคิดด้านการตลาด ในหน่วยงานบริการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าในกรุงเทพมหานครมีโรงพยาบาลเอกชนเกิดขึ้นมาก (วิชชทัศน์ เฮอร์แคร์, 2536) ทำให้เกิดภาวะขาดแคลนบุคลากรพยาบาลสูง (ปรากฏม วุฒิพงศ์ ในวิชชทัศน์ เฮอร์แคร์, 2536) พยาบาลที่รับเข้าทำงานในโรงพยาบาลเอกชนจึงต้องมุ่งทำงานประจำวันเป็นหลัก ไม่ได้พิจารณาถึงการพัฒนานาตนเองด้านความรู้เชิงธุรกิจในการบริหารการพยาบาล ประกอบกับผู้บริหารโรงพยาบาลก็อาจให้ความสำคัญต่อการลงทุนด้านพัฒนาบุคลากรพยาบาลต่ำด้วย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลเอกชนได้มาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะของการแข่งขันเชิงบริการของโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบัน (ธีระ รามสูตร, 2536) ซึ่งจำเป็นต้องเน้นที่การบริหารจัดการต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาลเพิ่มมากขึ้นเพื่อสร้างอำนาจการครองตลาดบริการสุขภาพให้สูงขึ้น ความจำเป็นในการเพิ่มพูนความรู้ทางการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีความสำคัญมากขึ้น ดังที่ Ward และ Price (1991) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ผู้นำทางการพยาบาลจะต้องสร้างขึ้นในตนเอง คือ ความรู้ ความสามารถในการบริหารธุรกิจ โดยต้องนำมาใช้ในการบริหารการพยาบาลให้เป็นรูปธรรมทั้งส่วนของการบริหารการพยาบาล บริหารการขาย และบริหารตลาดบริการพยาบาล โดยจะต้องทำความเข้าใจกับ "ลูกค้า" "บริการที่พึงประสงค์" และ "ตลาดบริการพยาบาล" ในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อจะได้วางแผน อำนาจการ และควบคุมได้อย่างเหมาะสม

1.2 จากการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจจำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 1-5 ปี 6-10 ปี 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย อภิปรายได้ว่า ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจนี้เป็นเรื่องใหม่ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมิได้เรียนรู้มาก่อน ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ว่าจะมีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้บริหารระยะเวลาานเท่าใด ก็จะมีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณฉวีวรรณ เรื่องรุจีระ (2535) ที่เปรียบเทียบความรู้เรื่องโรคเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพโดยส่วนรวม จำแนกตามระยะเวลาปฏิบัติงาน พบว่า มีความรู้เรื่องโรคเอดส์

ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิจัยของจุฬารัตน์ ศรีลิขิตตานนท์ (2537) ที่พบว่าความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังต่อเนืองที่บ้านของพยาบาลผู้บริหารหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-15 ปีและ 15 ปีขึ้นไปมีความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังต่อเนืองที่บ้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงสรุปได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลเอกชนทุกคนต้องการความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจเพิ่มมากขึ้น

1.3 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี และ 16 ปีขึ้นไป มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยส่วนรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป บริหารการพยาบาลโดยอาศัยความชำนาญและประสบการณ์ที่สะสมมาก ซึ่ง Brim (Quoted In Galf, 1975) ได้พูดถึงความสำคัญของประสบการณ์ของบุคคลที่สูงวัย มักจะมีประสบการณ์ในการทำงานมาก จึงสามารถนำประสบการณ์ใหม่ ๆ มาสังเคราะห์ให้เข้ากับประสบการณ์เดิมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้หรือปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ได้ดี ส่วนหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์น้อย 1-5 ปี อาจจะมีความกระตือรือร้นและตั้งใจปฏิบัติงานมาก และส่วนใหญ่จะเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นใหม่ ซึ่งหลักสูตรในบัจุบันได้บรรจุวิชาการบริหารการพยาบาลและ เศรษฐศาสตร์ไว้ในหลักสูตร ฉะนั้นความรู้ในเรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกัน จึงไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้ ยืนยันความต้องการการพัฒนาความรู้เรื่อง การบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งมากและน้อย เนื่องจากสภาพการพัฒนาบุคลากรพยาบาลที่ไม่มีรูปแบบที่แน่ชัด จึงควรได้จัดอบรมเสริมความรู้เป็นระยะ ๆ ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และการบริหารงานของโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถนำความรู้มาพัฒนาจัดบริการพยาบาลอย่างมีคุณภาพได้ในระดับสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่โรงพยาบาลโดยส่วนรวม

1.4 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ จำแนกตามการได้รับการอบรมทางการบริหาร พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่เคยได้รับการอบรมทางการบริหารกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่เคยได้รับการอบรมทางการบริหาร มีความรู้ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย อภิปรายได้ว่าอาจเป็นเพราะการอบรมที่ได้รับนั้นเป็นการอบรมทางการบริหารทั่วไป ไม่ใช่การอบรมที่เน้น

แนวคิดเชิงธุรกิจ การอบรมทางการบริหารจึงไม่ส่งผลต่อความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจ อาจเป็นเพราะความรู้ในเรื่องการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจนั้น ต้องใช้ความรู้ที่เฉพาะเจาะจงในแต่ละเรื่อง การอบรมจะให้ความรู้ในหลักการบริหารทั่วไปเท่านั้นและอาจเป็นเพราะระยะเวลาของการอบรมมีระยะสั้น การอบรมจึงไม่ช่วยในการพัฒนาให้ผู้รับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับการบริหารการพยาบาล ฉะนั้นจึงไม่พบความแตกต่างในเรื่องความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมกับไม่ได้รับการอบรมทางการบริหาร จึงน่าจะมีการศึกษาถึงสาระทางการจัดอบรมทางการบริหารการพยาบาล เพื่อวิเคราะห์เนื้อหาที่จัดขึ้นในการอบรมต่าง ๆ ว่ามีสาระของการบริหารเชิงธุรกิจหรือไม่ หากไม่พบว่ามีก็ควรได้จัดโครงการอบรมในเรื่องนี้ขึ้นต่อไป เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ

2. เจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

2.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยโดยส่วนรวมมีเจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจในทางบวกอภิปรายได้ว่า เนื่องจากการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริการพยาบาลเป็นแนวคิดใหม่และมีแนวโน้มว่าโรงพยาบาลต่าง ๆ จะต้องนำมาใช้ในการให้บริการรักษาพยาบาล โดยเฉพาะอย่างยิ่งโรงพยาบาลเอกชนที่มีการเปิดดำเนินการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงมีการแข่งขันสูงขึ้น ผู้บริหารการพยาบาลจึงให้ความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารการพยาบาลมากขึ้น ประกอบกับหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนมีความคุ้นเคยกับการให้บริการที่ดี ยินดีช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ เพราะเป็นนโยบายของโรงพยาบาลเอกชนในการที่จะให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว แก่ผู้รับบริการ จึงทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชน มีเจตคติทางบวกต่อการนำแนวคิดเชิงธุรกิจ มาใช้ในการบริหารการพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สุริยะ (2536) ที่พบว่า ผู้บริหารการพยาบาลแต่ละระดับแต่ละกลุ่มโรงพยาบาลและโดยรวมมีทัศนคติต่อการนำแนวคิดด้านการตลาดในหน่วยงานบริการพยาบาลอยู่ในระดับดี และปราณี ศิริสมบัติ (2534) กล่าวว่า การที่พยาบาลโรงพยาบาลเอกชนมีทัศนคติที่ดีต่องาน อาจเป็นเพราะพยาบาลได้รับเกียรติ ได้รับการยกย่อง และการให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้มาใช้บริการ มาตรฐานของการบริการภาคเอกชนอยู่ที่ประสิทธิภาพของบริการ และอยู่ที่ความพอใจของผู้รับบริการ อีกทั้งนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานจะช่วยควบคุมการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกประการหนึ่งมักเข้าใจกันว่าเงินเป็นสิ่งสำคัญและมีผลต่อทัศนคติที่ดีต่องาน ซึ่งเงินไม่ใช่ปัจจัยสำคัญเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจัยที่สำคัญคือ ความพอใจในงานการให้เกียรติซึ่งกันและกัน การให้ผลตอบแทน ความมั่นคงและสนธิสัญญาที่มีต่อกันในระหว่างองค์การเอกชนและบุคลากร ทั้งหมดนี้คือสิ่งที่ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีของการปฏิบัติงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของเจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งและการได้รับการอบรมทางการบริหาร พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย อภิปรายได้ว่า เนื่องจากการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการบริหารการพยาบาลนั้นเป็นเรื่องใหม่ ความเข้าใจในเรื่องธุรกิจของพยาบาลจึงมีน้อยเป็นส่วนใหญ่ แต่ต้องปฏิบัติงานตามนโยบายของโรงพยาบาลที่เน้นความพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ นโยบายนี้จึงเป็นหลักยึดในการปฏิบัติงานของพยาบาลทุกคน ทำให้เกิดการเสริมสร้างเป็นทัศนคติขึ้นได้ ประกอบกับผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน ประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง และได้รับการอบรมทางการบริหารมีคะแนนเฉลี่ย ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจไม่แตกต่างกัน ทำให้เจตคติต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ไม่แตกต่างกันไปด้วย

3. การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

3.1 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" ยังไม่ถึงระดับมาก อาจสืบเนื่องมาจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจอยู่ในระดับน้อย เพราะการปฏิบัติจะเกิดขึ้นได้ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีความรู้ที่ดี มีความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจน นั่นคือความรู้เป็นพื้นฐานของการปฏิบัติ (Triandis, 1971) ดังนั้นถ้าหากหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเอกชนได้รับการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเรื่องการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจให้มีความรู้ดีแล้ว ก็ย่อมจะมีผลทำให้การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลเพิ่มมากขึ้นด้วย นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยอาจมีความรู้สึกว่าการนำแนวคิดเชิงธุรกิจมาใช้ในการให้บริการพยาบาลนั้น มีความขัดแย้งกันอยู่กับการให้บริการพยาบาลตามที่ได้เรียนรู้มา (ศิริพร สุริยะ, 2536) เพราะถูกปลูกฝังว่าการพยาบาลเป็นศิลปศาสตร์อย่างหนึ่งที่แสดงความเอื้อเฟื้อและความเสียสละ (ฟลอเรนซ์ ไนติงเกล อ้างถึงใน รัตนา ทองสวัสดิ์, 2531) และการปฏิบัติการพยาบาลคือบริการที่ผู้ให้บริการให้กับผู้รับบริการ เพื่อรักษาไว้และคงไว้ซึ่งชีวิตและสุขภาพของมนุษย์ โดยปฏิบัติภายใต้ข้อกำหนดหรือกฎหมายและจริยธรรมแห่งวิชาชีพการพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานรักษ์, 2526) ซึ่ง Tilbury & Fish (1989) กล่าวว่า เท่าที่ผ่านมามีพยาบาลไม่ได้รับการศึกษาให้มุ่งเน้นความสำคัญต่อสิ่งใด ๆ มากกว่าความสนใจต่อความสบายของผู้ป่วย และภาพพจน์ของพยาบาลที่บุคคลภายนอกรู้สึกต่อพยาบาล คือพยาบาลต้องเป็นผู้ที่มีเมตตา มีน้ำใจ มีความรู้และพหุคติ (ชินวรสุนทรสิมะ, 2533) และรชทอง จันทรางศุ (2533) มองว่าภาพพจน์พยาบาลที่ดีในความคิด คือ เมตตา กรุณา อดทน อดกลั้น ขาวสะอาด ทั้งด้านรูปธรรมและนามธรรม ในด้านรูปธรรม หมายถึง การแต่งตัวสะอาด อากัปกิริยางดงาม ในด้านนามธรรม หมายถึง ใจที่ขาวสะอาด ซึ่งมุ่ง

ประโยชน์ของคนทั้งหลาย สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้พยาบาลส่วนใหญ่ จึงมุ่งที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความเมตตา กรุณา เสียสละ จนมีความรู้สึกว่าการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของผลประโยชน์และกำไร ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการพยาบาล จึงไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญและไม่ได้ให้ความสนใจในเรื่องของการปฏิบัติงาน อาจเป็นผลให้ระดับการปฏิบัติในเชิงธุรกิจยังอยู่ในระดับปานกลาง

การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ในส่วนของการอำนวยความสะดวกและการควบคุมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าพยาบาลหัวหน้าตึกเน้นการทำงานเชิงการปฏิบัติ จึงต้องให้ความสำคัญของการอำนวยความสะดวก เพื่อให้งานบริการได้ผลสำเร็จและเน้นการควบคุมเพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการพยาบาล

3.2 เมื่อจำแนกการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการขายและด้านการตลาด ปฏิบัติในระดับปานกลาง อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนที่มุ่งหวังผลกำไร จึงคุ้นเคยกับการให้บริการพยาบาล เพื่อให้ผู้รับบริการมีความประทับใจ และสร้างชื่อเสียงดีให้แก่โรงพยาบาล โดยไม่ทราบว่าตนเองได้ปฏิบัติตามแนวคิดเชิงธุรกิจ และเมื่อพิจารณาตามกระบวนการบริหารการพยาบาล พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติด้านการอำนวยความสะดวกและการควบคุมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการพยาบาล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดคุณภาพของการบริการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีการปฏิบัติการบริหารด้านการอำนวยความสะดวก เพื่อเสริมสร้างคุณภาพการพยาบาล และต้องมีการควบคุมเพื่อให้บริการพยาบาลนั้นมีมาตรฐาน ตลอดจนถึงต้องพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลให้สูงขึ้น เพื่อดึงดูดใจให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น โดยอำนวยความสะดวกบริการพยาบาลที่สะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพทางการรักษาพยาบาลและตอบสนองความพอใจของผู้รับบริการได้สูงสุด ดังคำกล่าวของพวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ ที่ว่าจุดสำคัญของการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจต้องอยู่ที่ "ผู้รับบริการ" ซึ่งจะต้องเกิด "ความพอใจ" ต่อการบริการพยาบาล (สินค้า) การบริหารจัดการทั้งด้านการดูแลและด้านอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับการดูแลจึงต้องมีกลยุทธ์เฉพาะที่ส่งผลถึงความพอใจของผู้รับบริการให้ได้สูงสุด (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536)

3.3 จากการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประเภทการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 1-5 ปี, 6-10 ปี, 11-15 ปี, 16-20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 21 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาล ด้านบริการพยาบาลสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1-5 ปี และ 11-15 ปี และมีคะแนนเฉลี่ยด้านการปฏิบัติการ

บริหารการพยาบาลด้านการขายสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ 1-5 ปี อภิปรายได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหัวหน้าหอผู้ป่วย 21 ปีขึ้นไปนั้น ได้มีการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในภาคเอกชนเป็นเวลานาน จนปลูกฝังเจตคติที่ดีในการปฏิบัติงานที่เน้นคุณภาพการดูแล จึงส่งผลออกมาในด้านการบริการพยาบาล ดังที่ ทศนา บุญทอง (2529) ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลที่มีอายุมากขึ้น ย่อมมีประสบการณ์และวุฒิภาวะเพิ่มขึ้น ซึ่งการมีประสบการณ์เพิ่มขึ้นทำให้สามารถวิเคราะห์ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและสามารถให้การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อนึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยที่อยู่มานาน 21 ปีขึ้นไป ก็มักจะมีฐานอำนาจอยู่พอสมควรในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดกลวิธีในการพัฒนาบริการพยาบาลต่าง ๆ กับผู้บริหารโรงพยาบาล และในด้านการตลาด พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 6-10 ปี มีการปฏิบัติด้านการตลาดสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงาน 1-5 ปี อภิปรายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 1-5 ปี ยังอยู่ในระยะเยที่ศึกษาเป้าหมายของโรงพยาบาล สำรวจบริการที่เดินของโรงพยาบาลสร้างความคุ้นเคยกับบรรยากาศของโรงพยาบาลตลอดจนกลุ่มผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลเพราะแนวคิดด้านการตลาดต้องคำนึงถึง Marketing Mix การที่จะขายสินค้าหรือบริหารได้ดีเพียงใด ต้องคำนึงถึงการผสมผสานของ 4 P's คือสินค้าและบริการต้องมีคุณภาพ เป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นที่ต้องการของชุมชน ซึ่งการที่จะผสมผสาน 4 P's ได้ดีนั้น จำเป็นต้องมีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนในระยะเวลายาวนานพอสมควร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ว่า "หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนนานกว่าจะมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจมากกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนน้อยกว่า"

3.4 จากการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่ง พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอภิปรายได้ว่า เนื่องจากพื้นฐานด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างกันนั้น มีความรู้ไม่แตกต่างกัน คือมีความรู้ระดับน้อย ยังไม่อยู่ในระดับที่ดีพอที่จะสามารถนำไปสู่การปฏิบัติที่ดีได้ และเนื่องจากผลการวิจัยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 21 ปีขึ้นไป มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจสูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีการปฏิบัติงาน 1-5 ปี แต่ลักษณะของประชากรในการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสูงไม่จำเป็นว่าจะต้องมีประสบการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงด้วย เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วย

ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชน 16-20 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 41 คน จากจำนวน 115 คน แต่หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่ง 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 55 คน ดังนั้นจึงอาจเป็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งแตกต่างกัน จึงมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจไม่แตกต่างกัน

3.5 การปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามการได้รับการอบรมทางการบริหาร พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้รับการอบรมทางการบริหารมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยรวมไม่แตกต่างกับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการอบรมทางการบริหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานด้วยความชำนาญในงานเป็นส่วนใหญ่ การได้รับการอบรมเชิงความรู้ อาจมีผลน้อยต่อการปฏิบัติ หรืออาจเป็นเพราะความรู้ในการบริหารที่ได้รับอาจไม่มุ่งเน้นเชิงปฏิบัติอย่างชัดเจน ดังนั้นจะได้รับหรือไม่ได้รับการอบรมจึงมีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลเชิงธุรกิจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. พัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน

1.1 ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างเร่งด่วน เรื่องการบริหารการพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจโดยจัดให้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานนานก่อน เพราะจากผลการวิจัย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานนาน มีการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลและเจตคติดีอยู่แล้ว แต่ยังคงขาดในเรื่องของความรู้เพื่อช่วยพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สามารถปฏิบัติการบริหารการพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ควรมีการพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง โดยจัดการอบรมระหว่างการปฏิบัติงาน (Inservice Training) ในเรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดให้มีการอบรมหรือสัมมนาเชิงปฏิบัติการในหน่วยงาน หรือการส่งไปอบรมในหน่วยงานอื่นที่จัดในเรื่องนี้ ซึ่งอาจจะเป็นการอบรมระยะสั้นโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น

1.3 ควรมีการเตรียมหัวหน้าหอผู้ป่วยก่อนเข้าสู่ตำแหน่งอย่างมีรูปแบบ โดยจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใหม่ มีความรู้ เจตคติที่ดีต่อการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมและสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 หัวหน้าหอผู้ป่วยควรเร่งพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาล โดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจเป็นอย่างดี เพื่อจะได้นำมาเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติการบริหารการพยาบาล เพื่อให้งานบริการประสบผลสำเร็จและรักษาไว้ซึ่งคุณภาพการบริการพยาบาล

2. พัฒนาการจัดการศึกษาพยาบาล

2.1 พิจารณาบรรจุเนื้อหาเรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจไว้ในหลักสูตรการศึกษาพยาบาลทุกระดับ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ

2.2 จัดแหล่งข้อมูลเรื่อง การบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจให้เพียงพอและทันสมัยเสมอ เพื่อให้คณาจารย์และนักศึกษามีโอกาสได้ค้นคว้าหาความรู้

2.3 สถาบันการศึกษาพยาบาลภาคเอกชน ควรพัฒนาหลักสูตรโดยเน้นการผลิตบุคลากร เพื่อปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพของเอกชน เพราะสถาบันการศึกษาพยาบาลเอกชน ทั้ง 7 แห่ง ที่มีอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่มุ่งผลิตบุคลากรพยาบาล เพื่อปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนที่สถาบันนั้น ๆ สังกัดอยู่ จึงควรจัดการศึกษาให้สอดคล้องกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสถาบัน และโรงพยาบาลเอกชนจะมีบุคลากรพยาบาลที่มีความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเชิงทดลอง เรื่องรูปแบบการให้ความรู้ที่มีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

2. สร้างโปรแกรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรื่อง การบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ

3. วิเคราะห์วิธีการปฏิบัติที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจ ด้านผลิตภัณฑ์ หรือบริการพยาบาล ด้านการขาย และด้านการตลาด

4. เปรียบเทียบความรู้ เจตคติและการปฏิบัติการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ก่อนและหลังการให้ความรู้เรื่องการบริหารการพยาบาลโดยใช้แนวคิดเชิงธุรกิจอย่างมีแบบแผน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย