

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล คุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากองค์กร กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน และศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน พร้อมทั้งสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พยาบาลหัวหน้าทีมที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยทุกแผนกในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 373 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากจำนวนประชากร 5,403 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ประกอบด้วย 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบให้เลือกตอบและแบบปลายเปิด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณลักษณะของงาน ที่ประเมินตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามการรับรู้คุณลักษณะของงานของสุภาวดี ปัทมวงค์ (2546) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความหลากหลายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และการได้รับข้อมูลป้อนกลับจำนวน 18 ข้อ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผู้วิจัยปรับปรุงจากแบบสอบถามแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพัชรา เสงวีบริบูรณ์ (2545) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ McClelland (1985) จำนวน 13 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยศึกษาจากแบบสอบถามของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยปรับปรุงจากแนวคิดและข้อรายการในการปฏิบัติบทบาทผู้นำพยาบาลในคลินิกที่ทัศนีย์ สงกา (2548) ค้นพบ โดยการศึกษาแนวคิดของ AACN

(2004), Hurwitz and Rosetter (2005), Sherman (2005), Dibble (2005), Wright (2005), Ayotte and Henneman (2005), และ Martin and Oswald (2005) ร่วมกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้เชี่ยวชาญ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้นำ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้บริหารจัดการ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้ติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้จัดการผลิตภัณฑ์และบริหารความเสี่ยง ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์ และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้ให้คำปรึกษา จำนวน 37 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ

แบบสอบถามทุกชุดผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งในสถาบันการศึกษาและสถานบริการพยาบาล จำนวน 5 ท่าน พิจารณาความครอบคลุมและความสอดคล้องระหว่างสาระของข้อคำถามและคำนิยามตัวแปรของที่ต้องการประเมิน ความชัดเจนและความเหมาะสมของข้อคำถาม หลังจากนั้นนำผลการพิจารณามาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index, CVI) ได้ .83, .85, .84, และ .86 ตามลำดับซึ่งยอมรับได้ตามเกณฑ์ Polit and Hungler (1999: 419) และได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขการใช้ภาษาในแบบสอบถามร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา และตรวจสอบความเที่ยงโดยนำเครื่องมือไปทดลองใช้กับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ จำนวน 30 คน มาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามคือ คุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน เท่ากับ .85, .61, .70 และ .92 ตามลำดับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .81, .67, .68 และ .91 ตามลำดับ

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง และนัดไปรับแบบสอบถามกลับคืนในระยะเวลาที่กำหนดจำนวน 9 แห่ง และให้ส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ 1 แห่ง ผลการเก็บข้อมูลพบว่า มี 1 โรงพยาบาลที่ไม่อนุญาติการเก็บ เมื่อครบกำหนดรับแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 373 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 87.39 ของแบบสอบถามที่ส่งไปซึ่งเพียงพอต่อการนำมาใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) Version 11.5 ในการคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปร

เป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) และสร้างสมการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 373 คน เพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.70 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.90 ประสบการณ์การทำงานการพยาบาลเฉลี่ย 7 ปี 9 เดือน ส่วนประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมเฉลี่ย 6 ปี ซึ่งเป็นประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมระหว่าง 1-5 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.52 และแผนกที่ปฏิบัติงาน คือแผนกอายุรกรรม มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4

2. ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมาได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้เชี่ยวชาญ และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้บริหารจัดการ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.05$) ส่วนความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้จัดการผลลัพธ์และบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.89$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากองค์กร กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้เป็นพยาบาลหัวหน้าทีมที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 98.90 และระดับปริญญาโทเพียงร้อยละ 1.10 ซึ่งน้อยเกินไป จึงไม่นำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน

3.2 คุณลักษณะของงานการสนับสนุนจากองค์กรและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .65, .63$, และ $.60$ ตามลำดับ ส่วนประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .18$)

4. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน พบว่าการสนับสนุนจากองค์กร และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สามารถร่วมกันทำนายความสามารถในการปฏิบัติบทบาท

พยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนได้ ร้อยละ 58.1 เขียนสมการถดถอยสำหรับพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม = $.47 + .31$ การสนับสนุนจากองค์กร + $.31$ คุณลักษณะของงาน + $.23$ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ + $.01$ ประสบการณ์การทำงาน

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม = $.38$ การสนับสนุนจากองค์กร + $.27$ คุณลักษณะของงาน + $.24$ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ + $.10$ ประสบการณ์การทำงาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน พบว่าความสามารถในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.00$) เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนอยู่ในระดับสูงทุกด้าน อาจเนื่องจากพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนสามารถปฏิบัติบทบาทของตนในการให้การดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพและครอบคลุม การพยาบาลเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายระบบสุขภาพในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ที่มุ่งเน้นให้ทุกสถานพยาบาลเร่งรัดพัฒนาเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพ ทำให้ทุกโรงพยาบาลต้องวางเป้าหมายเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพตามเวลาที่กำหนด (อนุวัฒน์ สุภชิตกุล และคณะ, 2541) แต่ละโรงพยาบาลจึงมีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล รวมถึงหอผู้ป่วย ซึ่งเน้นหน่วยงานย่อยที่มีความสำคัญ จึงต้องเร่งพัฒนาคุณภาพให้ได้ประสิทธิผลเพื่อคุณภาพบริการที่สูง โดยเฉพาะในด้านความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมในฝ่ายการพยาบาลซึ่งปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรพินท์ ตราโต และชุพิน อังสุโรจน์ (2546) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และอุมพร วงศ์ประยูร (2545) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน

เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมรายด้าน พบว่าความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสามารถใน

การปฏิบัติบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$) อธิบายได้ว่า พยาบาลหัวหน้าทีมถูกคาดหวังจากสังคมในเรื่องจริยธรรมมาก เนื่องจากต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับ ความทุกข์ทั้งของผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งต้องการการตอบสนองด้านการบำบัดรักษาโรคและการตอบสนองความต้องการทางจิตใจ นอกจากนี้การดำเนินการของโรงพยาบาลเอกชนที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้ให้บริการโดยคิดค่าบริการ ทำให้โรงพยาบาลมีจุดเน้นในการให้บริการที่สอดคล้องกับผู้ป่วยและครอบครัว หากผู้ป่วยและครอบครัวได้รับบริการที่ไม่ตรงตามความต้องการอาจเกิดการร้องเรียนได้ พยาบาลหัวหน้าทีมเห็นความสำคัญดังกล่าวจึงปฏิบัติบทบาทในการพิทักษ์สิทธิ์ เพื่อให้เกิดการร้องเรียนน้อยที่สุด ซึ่งการพิทักษ์สิทธิ์เป็นบทบาทที่พยาบาลทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับผู้ป่วย และทำหน้าที่เป็นปากเสียงเพื่อพิทักษ์สิทธิ์ประโยชน์ให้แก่ผู้ป่วย รวมถึงเป็นสื่อกลางในการช่วยเหลือเจรจาต่อรองกับบุคลากรอื่นๆ ในการชำระไว้ซึ่งสิทธิอันพึงจะได้รับอย่างเสมอภาคของผู้ใช้บริการในทุกกลุ่มการปฏิบัติงาน ตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ (Mundinger, 1980) และรับผิดชอบให้การดูแลที่มีคุณภาพสูง ประกอบด้วยการประเมินผลผลลัพธ์ การดูแลและการพัฒนาคุณภาพการดูแล โดยทำหน้าที่เป็นผู้สอน ให้การดูแลผู้ป่วยและครอบครัว ให้ดีที่สุด รวมทั้งเป็นผู้จัดการข้อมูลจากการใช้ความรู้ ข้อมูลจากการวิจัยมาใช้ในการดูแล การส่งเสริมสุขภาพ และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (AACN, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุมพร วงศ์ประยูร (2545) ที่ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยปฐมภูมิโรงพยาบาลชุมชน

ส่วนความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนด้านที่เป็นอันดับรองคือความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้เชี่ยวชาญ และความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้บริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.05$ เท่ากัน) อธิบายได้ว่าพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนปฏิบัติหน้าที่ให้การดูแลผู้ป่วยโดยตรงร่วมกับบุคลากรทางการพยาบาลที่ไม่ใช่ระดับวิชาชีพ ผู้ป่วยที่มารับบริการการตรวจรักษามีความต้องการบริการที่สอดคล้อง จึงเรียกร่องบริการที่มีคุณภาพในระดับสูง พยาบาลหัวหน้าทีมที่ให้การดูแลผู้ป่วยโดยตรงจึงมีความเป็นผู้เชี่ยวชาญในระดับสูง ทำหน้าที่เป็นผู้นำการดูแล การตัดสินใจสั่งการทางคลินิก ปฏิบัติการพยาบาลโดยการใช้ความรู้เชิงประจักษ์ เป็นผู้วางแผน ผู้ประสานงาน ผู้ประเมินผลผลการดูแลผู้ป่วยและครอบครัว มีความเข้าใจในการดูแลที่มีความซับซ้อน และสิ่งแวดล้อมของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีความแตกต่างกัน โดยเน้นการบริการที่ส่งเสริมสุขภาพ และลดความเสี่ยง (AACN, 2004) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุมพร วงศ์ประยูร (2545) คุณลักษณะของงานกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ ในหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) เกี่ยวกับแรงจูงใจภายในของบุคคลที่มีต่อ งานที่ตนเองปฏิบัติ หากบุคคลมีความเข้าใจในคุณลักษณะของงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้

ผลของการทำงานที่ได้ปฏิบัติ เกิดความรับผิดชอบต่อผลงาน และได้รับรู้ความหมายและคุณค่าของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้การปฏิบัติตามบทบาท และประสิทธิภาพของการทำงานในที่สุด

พยาบาลหัวหน้าทีมมีการกระทำ หรือการแสดงออกถึงการมีความรู้ความสามารถในการให้การดูแลที่มีประสิทธิภาพ (Wright, 2005) ปฏิบัติบทบาทที่หลากหลายในคลินิก มีการประยุกต์ความรู้หลากหลายศาสตร์ เช่น เกษศาสตร์ พยาธิสรีรวิทยา และการประเมินสุขภาพ โดยใช้สมรรถนะหลัก คือการคิดอย่างมีวิจารณญาณ การติดต่อสื่อสาร และการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีทางการพยาบาลบูรณาการกับความรู้เชิงประจักษ์ในการปฏิบัติการพยาบาล (Ayotte and Henneman, 2005; Sherman, 2005, Martin and Oswald, 2005, Dibble, 2005; Hurwitz and Rosseter, 2005) การประเมินและปรับปรุงแผนการดูแลผู้ป่วย (Ayotte and Henneman, 2005) และให้การดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยในสถานการณ์ที่ซับซ้อน (Martin and Oswald, 2005; Dibble, 2005 Hurwitz and Rosseter, 2005; AACN, 2004)

ส่วนด้านความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้บริหารจัดการ พยาบาลหัวหน้าทีมโรงพยาบาลเอกชน มีการปฏิบัติงานที่ต้องมีทักษะในการจัดการการปฏิบัติการพยาบาลและการจัดการสิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย เนื่องจากทุกกิจกรรมการพยาบาลนั้นผู้ป่วยและครอบครัวต้องจ่ายเงินค่าใช้จ่ายด้วยตนเอง ยกเว้นกรณีที่มีผู้ป่วยมีการประกันสุขภาพ การจัดเตรียมทรัพยากรในการดูแลสุขภาพผู้ป่วยให้กับพยาบาลและทีมสุขภาพ และประยุกต์ใช้ตามนโยบายขององค์กร การเงิน เศรษฐกิจ ข้อควรปฏิบัติขององค์กรสุขภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและคุ้มทุน (Ayotte and Henneman, 2005) รวมทั้งตัดสินใจสั่งการในหน่วยงาน ให้ความร่วมมือกับบุคลากรสหวิชาชีพ เพื่อให้การดูแลผู้ป่วยร่วมกัน การบริหารโดยใช้ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีในการดูแล การมอบหมาย การอำนาจการ และการบริหารจัดการบุคลากรในทีมการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน ด้านการปฏิบัติบทบาทผู้จัดการผลลัพธ์และบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.89$) สามารถอธิบายได้ว่าพยาบาลหัวหน้าทีมโรงพยาบาลเอกชน ปฏิบัติงานโดยต้องสังเคราะห์ข้อมูลและประเมินผลสำเร็จของการบริการ ให้ความร่วมมือและรับผิดชอบในการประเมินและจำแนกผลลัพธ์การดูแลผู้ป่วย เพื่อปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพ (AACN, 2004) พยาบาลหัวหน้าทีมมีส่วนร่วมในการทบทวนระบบและประเมินความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรในทีม สิ่งแวดล้อม และทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพ และเนื่องจากตามสิทธิผู้ป่วยข้อที่ 4 ที่ว่า “ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะฉุกเฉินเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับความช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันที ตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่” โรงพยาบาลเอกชนมีการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามข้อกำหนดของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งจากากร

สัมพันธบุคคลากรในโรงพยาบาลซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างมีกระบวนการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งการเฝ้าระวังความเสี่ยงมีความสำคัญ แต่ในแต่ละโรงพยาบาลต่างกำลังพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงให้เป็นระบบมากขึ้น และระบบบริหารความเสี่ยงที่แต่ละโรงพยาบาลกำลังดำเนินการมุ่งสู่การพัฒนาให้เกิดมาตรฐาน เพื่อให้พยาบาลหัวหน้าทีมในหอผู้ป่วยปฏิบัติกรพยาบาลให้เกิดคุณภาพ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และคุณลักษณะของงานตามการรับรู้ กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา พบว่าพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีส่วนน้อยที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท ทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมอยู่ในระดับที่ไม่มีความแตกต่างกันเนื่องจากกลุ่มพยาบาลหัวหน้าทีมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 98.9 และกลุ่มตัวอย่างส่วนมากอยู่ในช่วงที่เริ่มปฏิบัติงาน คือระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 45.31 ซึ่งจะมุ่งเน้นการหาประสบการณ์การทำงานมากกว่ามุ่งศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น จึงไม่นำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ประสบการณ์ทำงานของพยาบาลหัวหน้าทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมโดยเฉลี่ย 6 ปี และพบว่ามีความสัมพันธ์การปฏิบัติหน้าที่พยาบาลหัวหน้าทีมระหว่าง 1 – 5 ปี มากที่สุด สำหรับพยาบาลหัวหน้าทีม การใช้เวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ถือว่าเป็นพยาบาลผู้มีความเชี่ยวชาญ (Expert) ที่มีการพัฒนาความสามารถในการรับรู้สถานการณ์และการตัดสินใจได้แม่นยำถูกต้อง มีทักษะในการปฏิบัติงานและวิเคราะห์งานสูง (สมจิต หนูเจริญกุล, 2543 : 12) จึงทำให้สามารถปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีม ได้ใกล้เคียงกัน หรืออีกนัยหนึ่งระยะเวลาในการทำงานที่นานขึ้น ทำให้บุคคลมีความชำนาญ มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น นั่นคือระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งในการศึกษานี้กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลหัวหน้าทีมที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงานที่ใกล้เคียงกันและอยู่ในระยะเริ่มต้นของความมีทักษะผู้เชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานในคลินิกตามบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่พบว่าระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตาม

บทบาทพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตต์ วงศ์สุวรรณศิริ (2545) ที่พบว่า ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

คุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .626$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า แสดงว่าพยาบาลหัวหน้าทีมที่มีความสามารถในการรับรู้คุณลักษณะของงานในระดับสูงจะมีการปฏิบัติบทบาทสูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานที่บุคลากรปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ของงานที่มีความหลากหลาย นั่นคือการที่พยาบาลหัวหน้าทีมทำงานตามบทบาทของตนเอง และตามเป้าหมายขององค์กร ทำให้เกิดคุณภาพการปฏิบัติงานและเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจภายในของบุคคลที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ ดังนั้นหากบุคคลมีความเข้าใจในคุณลักษณะของงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การรับรู้ว่างานที่ปฏิบัติมีความสำคัญ และเป็นเอกลักษณ์ที่แตกต่างจากวิชาชีพอื่นๆ จะส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของตนได้อย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) และทัศนีย์ ทองรักศรี (2544) ที่พบว่าคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าการรับรู้ที่ต้องใช้ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย และตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.63 อธิบายได้ว่าวิชาชีพการพยาบาลได้ปลูกฝังให้พยาบาลมีความตระหนักถึงการช่วยเหลือเพื่อนผู้ป่วยทุกคน โดยประสานความร่วมมือกับทีมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง จัดการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อมีภาวะฉุกเฉิน โดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ที่จะช่วยชีวิตผู้ป่วยอย่างถูกต้อง ฉับไว เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้ป่วย ปฏิบัติงานตามจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยไม่คำนึงถึง ฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา และสังคม ทำให้พยาบาลมีความตระหนักถึงความสำคัญของงานที่ตนเองปฏิบัติ สอดคล้องกับพรณีภา สืบสุข (2548) ที่ศึกษาการรับรู้ลักษณะงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย พบว่าอยู่ในระดับสูงและนลินี เกิดประสงค์ (2547) ที่พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานของพยาบาลวิชาชีพในศูนย์สุขภาพชุมชน ภาคเหนือตอนล่างอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกับอุมภาพร วงษ์ประยูร (2545) ที่พบว่า การรับรู้คุณลักษณะของงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชนอยู่ในระดับสูง

ส่วนการรับรู้คุณลักษณะของงานในด้านกรได้รับข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับสูง แต่ต่ำกว่าด้านอื่นๆ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การรับรู้เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงาน การได้รับการชี้แจงรายละเอียดผลการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วย และการรับรู้ข้อคิดเห็นและคำแนะนำการ

ปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าข้ออื่นๆ อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลเอกชนมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ไม่แตกต่างจากโรงพยาบาลรัฐ มีรูปแบบการประเมินที่ชัดเจนตามสายการบังคับบัญชา แต่จากการสัมภาษณ์หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง หรือบางโรงพยาบาลมีการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อการขึ้นเงินเดือนประจำปี ทำให้พยาบาลหัวหน้าทีมรับรู้เรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเรื่องอื่นๆ สอดคล้องกับพรรณิกา สืบสุข (2548) ที่พบว่า การรับรู้ลักษณะงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .603$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ที่ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม อธิบายได้ว่า พยาบาลหัวหน้าทีมที่มีความสามารถในระดับสูงนั้น มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นปัจจัยช่วยผลักดันให้พยาบาลหัวหน้าทีม มีความสามารถปฏิบัติบทบาทของตนให้ได้มาตรฐาน และบรรลุถึงวัตถุประสงค์ทั้งของตนเองและของฝ่ายการพยาบาลในคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้บริการ พยาบาลหัวหน้าทีมมีการพัฒนาศักยภาพของตนเองอยู่เสมอเพื่อให้สามารถปฏิบัติบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ McClelland (1985) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจภายในตัวบุคคลที่ช่วยผลักดันให้บุคคลต้องการความสำเร็จสูง มีความมุ่งมั่น มานะพยายาม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรส คงชีพ และยุพิน อังสุโรจน์ (2545) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเชาวน์อารมณ์ของพยาบาลประจำการ ซึ่งแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีส่วนช่วยในการปรับตัวต่อความเครียด และสามารถแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความชำนาญในการปฏิบัติบทบาทของตน และสอดคล้องกับงานวิจัยของจงจิต เลิศวิบูลย์ และยุพิน อังสุโรจน์ (2546) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ และพัชมน อันโต (2546) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง กับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .652$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่าการสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม อธิบายได้ว่า การสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ การดูแลเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยของพยาบาลหัวหน้าทีม การให้โอกาสพยาบาลหัวหน้าทีมในการปฏิบัติบทบาทของตนอย่างเต็มความสามารถ โดยการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ และให้การช่วยเหลือเมื่อพยาบาลหัวหน้าทีมเกิดปัญหา ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้มีโอกาสนำเสนอผลของตนเอง โรงพยาบาลเอกชนในกลุ่มตัวอย่างมีการ

ดำเนินการเข้าสู่การพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล (HA) มีการพัฒนาระบบการจัดการคุณภาพมาหลายปี โรงพยาบาลหัวน้ำทิมเป็นบุคคลหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุน ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาทอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้โรงพยาบาลหัวน้ำทิมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของตนได้ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Eisenberger et al. (2001) ที่ศึกษาบทบาทของการตอบแทนกันของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานไปรษณีย์ จำนวน 400 คน พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกเป็นภาระคิดพันในความเอาใจใส่เกี่ยวกับการที่องค์กรให้สวัสดิการ และให้ความช่วยเหลือแก่องค์กรเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนด นอกจากนี้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลต่อการเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กร และปฏิบัติงานตามบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารโรงพยาบาลควรให้ความสนใจในประเด็นที่ยังมีคะแนนเฉลี่ยที่ต่ำ เช่น การเปิดโอกาสให้พยาบาลหัวน้ำทิมมีโอกาสเสนอผลงานวิชาการที่เกิดจากการพัฒนางาน การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพยาบาลหัวน้ำทิมแต่ละคน โดยใช้การประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม

3. การศึกษาตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม โรงพยาบาลเอกชน

1. ผลการศึกษาสถิติวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยใช้วิธีแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ในการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม โรงพยาบาลเอกชน พบว่าประสมการณ์การทำงาน คุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม โรงพยาบาลเอกชน ได้ร้อยละ 58.1 ($R^2 = .581$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประสมการณ์การทำงาน และคุณลักษณะของงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากองค์กร ในการร่วมกันพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม โรงพยาบาลเอกชน แต่ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรที่ไม่สามารถร่วมทำนายความสามารถ เนื่องจากพยาบาลหัวน้ำทิมกลุ่มตัวอย่าง เกือบทั้งหมด (ร้อยละ 98.9 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้ง 4 ตัวแปร ในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแรกคือ การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรตัวแรกที่ถูกเลือกเข้าไป สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวน้ำทิม ได้ร้อยละ 42.5 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .377$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่า หากการสนับสนุนจากองค์กรมีมากก็จะส่งผลให้พยาบาลหัวน้ำ

ทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของตนได้ในระดับสูง นำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร จึงควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูงก่อน เนื่องจากพยาบาลหัวหน้าทีมรับรู้ว่าองค์กรให้การสนับสนุน สนใจและเห็นคุณค่าในงาน ได้รับความห่วงใย ดูแลเอาใจใส่จากหัวหน้าของตน ทำให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีแนวโน้มในการปฏิบัติงานที่ดีจะทุ่มเทในการทำงานและทำงานอย่างเต็มความสามารถที่ตนมีอยู่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hofmann and Morgeson (1999) ที่ศึกษาพฤติกรรมการปฏิบัติงานอย่างปลอดภัยและการเกิดอุบัติเหตุกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าและลูกน้อง จำนวน 49 คู่ที่ปฏิบัติงานในโรงงานแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกลปลอดภัยในการติดต่อสื่อสาร ความรู้สึกลปลอดภัยในการผูกพัน และจำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ การที่องค์กรสนับสนุนด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยทำให้จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุของลูกจ้างลดลง ส่งผลต่อความมั่นใจในการปฏิบัติบทบาทได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของสมจิตต์ วงศ์สุวรรณศิริ (2545) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานของหัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน และงานวิจัยของเพ็ญจันทร์ เมตุลา (2544) ที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์การรับรู้ความสำเร็จในวิชาชีพของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

คุณลักษณะของงานตามการรับรู้เป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าไปเป็นอันดับ 2 สามารถเพิ่มอำนาจในการพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมได้อีกร้อยละ 5.34 ($R^2 \text{ change} = .534$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .282$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก อธิบายได้ว่าพยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลของตนมากขึ้นเนื่องจากลักษณะของงานการพยาบาลต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยและผลลัพธ์ทางการพยาบาลเป็นหลัก เมื่อพยาบาลหัวหน้าทีมมีการรับรู้คุณลักษณะของงานมากขึ้น จะปฏิบัติงานให้ได้ตามมาตรฐานทั้งมาตรฐานที่สภาการพยาบาลกำหนด และมาตรฐานที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนด สอดคล้องกับแนวคิดของ Hackman and Oldham (1980) ที่กล่าวว่า การที่บุคคลรับรู้คุณลักษณะของงานด้วยความเข้าใจในงานที่ทำ ทำให้รู้สึกว่างานที่ทำมีความหมาย มีคุณค่า บุคคลจึงมีความรับผิดชอบต่อผลของงาน และส่งผลให้มีการปฏิบัติงานตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของอุมาพร วงศ์ประยูร (2545) ที่พบว่าคุณลักษณะของงานสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลวิชาชีพหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลชุมชน

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าไปเป็นอันดับที่ 3 และสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.48 ($R^2 \text{ Change} = .248$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง ($Beta = .248$) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวก แสดงว่าพยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมมากขึ้น อธิบายได้ว่า พยาบาลหัวหน้าทีมที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะ

เป็นผู้ที่สามารถใช้ศักยภาพในตนเองได้อย่างเต็มความสามารถ พยายามเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา ส่งผลให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพ สามารถนำความรู้ที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการพัฒนางานได้บรรลุเป้าหมายทั้งของตนเองและของฝ่ายการพยาบาลได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพิชชา เเฮงบริบูรณ์พงศ์ (2545) ที่พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมสร้างสรรค์ของพยาบาลวิชาชีพ งานผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพมีความมุ่งมั่น มานะพยายามที่จะปฏิบัติงานพยาบาลได้อย่างเต็มความสามารถ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่างๆ สนับสนุนให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักถึงความสำเร็จของงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน และยอมรับผลการปฏิบัติได้ทั้งทางบวกและทางลบ และสอดคล้องกับการศึกษาของปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ที่พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ โดยเฉพาะแรงจูงใจในตัวเองพนักงานเองจะมีผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังนั้นฝ่ายการพยาบาลซึ่งควรให้ความสนใจส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าไปเป็นอันดับที่ 4 และสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของพยาบาลหัวหน้าทีมได้เพิ่มร้อยละ 1.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาน้ำหนักและทิศทาง (Beta = .10) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกแสดงว่าพยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมมากขึ้น เมื่อมีประสบการณ์การทำงานบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมมากขึ้น หรือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น อธิบายได้ว่า ระยะเวลาในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้นทำให้เกิดการเรียนรู้ เกิดประสบการณ์และทักษะความชำนาญในงานที่ทำ สอดคล้องกับการศึกษาของ Brewer (1982 อ้างถึงใน เบญจรัตน์ สมเกียรติ, 2544) ที่พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความคาดหวังในบทบาท คือ ผลจากการปฏิบัติงานทางบวกต่อการดำเนินงานที่ผ่านมา และสอดคล้องกับการศึกษาของเบญจรัตน์ สมเกียรติ (2544) ที่พบว่า ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานสามารถพยากรณ์การปฏิบัติงานตามบทบาทของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูงแต่ยังไม่ถึงระดับสูงมาก จึงเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารทางการพยาบาลและผู้เกี่ยวข้องในวิชาชีพได้ตระหนัก และเป็นแนวทางในการส่งเสริม สนับสนุนให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทสูงขึ้น เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์อยู่ในระดับสูง ซึ่งบทบาทผู้พิทักษ์สิทธิ์มีความสำคัญกับผู้ป่วย โดยการส่งเสริมให้พยาบาลมีความสามารถในการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วยให้เพิ่มมากขึ้น จะส่งผลให้ผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และช่วยให้พยาบาล

หัวหน้าทีมสามารถเจรจาต่อรองกับทีมสหสาขาในการร่วมกันให้การดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพตามสิทธิที่ผู้ป่วยพึงได้รับ ส่วนความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้จัดการผลลัพธ์และบริหารความเสี่ยงอยู่ในระดับดี แต่ต่ำกว่าด้านอื่น ผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญและกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ของฝ่ายการพยาบาลเพื่อส่งเสริมและพัฒนาให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทผู้จัดการผลลัพธ์และบริหารความเสี่ยงอย่างเป็นรูปธรรม เนื่องจากมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วยโดยตรง และเพื่อการป้องกันการฟ้องร้องจากผู้ป่วยและผู้ใช้บริการจากความเสียหายทางคลินิกต่างๆ

2. เนื่องจากตัวแปรการสนับสนุนจากองค์การสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมได้ดีที่สุด ฝ่ายการพยาบาลควรคำนึงถึงการวางแผนในการดำเนินงาน โดยให้โอกาสนำเสนอผลงานวิชาการที่เกิดจากการพัฒนางานของพยาบาลหัวหน้าทีม เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าทีมแสดงศักยภาพของตนเองให้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การดูแลด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพยาบาลหัวหน้าทีม จัดให้มีระบบการประเมินผลงานของพยาบาลหัวหน้าทีมอย่างยุติธรรม และพิจารณาค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพยาบาลหัวหน้าทีมแต่ละคน

3. ตัวแปรด้านการรับรู้คุณลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม โดยเฉพาะในด้านการรับรู้ความสำคัญของงาน เกี่ยวกับการต้องใช้ความรอบคอบในการปฏิบัติงาน งานที่ต้องรับผิดชอบต่อความปลอดภัยของผู้ป่วย และการตัดสินใจในขณะที่ปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของพยาบาลหัวหน้าทีมอยู่ในระดับสูงมาก ฝ่ายการพยาบาลหรือหัวหน้าหน่วยงานสามารถให้ข้อมูลป้อนกลับให้พยาบาลหัวหน้าทีมรับรู้ในสิ่งที่ตนเองทำได้ดี เพื่อส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าทีมเกิดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ให้มากยิ่งขึ้น

4. ตัวแปรด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม ดังนั้นควรส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าทีมทราบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้พยาบาลหัวหน้าทีมยอมรับข้อบกพร่องและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมในเรื่องความสามารถในการคาดการณ์ความเสี่ยงต่างๆ และกำหนดแนวทางป้องกันความเสี่ยงในแต่ละเรื่อง

5. ตัวแปรด้านประสพการณ์การทำงานสามารถพยากรณ์ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม ฝ่ายการพยาบาลควรส่งเสริมให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของตนเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้พยาบาลหัวหน้าทีมมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ช่วยลดการลาออกจากองค์กรและเพิ่มประสพการณ์การทำงานที่ทำอยู่ พยาบาลหัวหน้าทีมจะมีประสพการณ์มากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมและคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีมในแต่ละระยะ เริ่มตั้งแต่พยาบาลประจำการเข้าปฏิบัติงานในหน่วยงาน ศึกษาเปรียบเทียบกับเมื่อเวลาผ่านไป และศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานต่อไป

2. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นพยาบาลหัวหน้าทีมที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนที่มีระบบการบริหารที่แตกต่างกัน ได้แก่ กลุ่มโรงพยาบาลที่ไม่มุ่งแสวงหาผลกำไร และกลุ่มโรงพยาบาลที่มุ่งแสวงหาผลกำไร ซึ่งมีระบบการบริหารงาน วัฒนธรรมการทำงานที่มีความแตกต่างกัน ในการทำวิจัยครั้งต่อไปจึงควรศึกษาเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งที่มีระบบการบริหารงาน และวัฒนธรรมองค์การที่คล้ายคลึงกัน

3. การศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติบทบาทพยาบาลหัวหน้าทีม เช่น เซาวน์อารมณ์ สภาพแวดล้อมในการทำงานหรืออื่นๆ