



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารในองค์การพยาบาลระดับต้น ซึ่งรับผิดชอบหน่วยงานระดับปลายสุดของโรงพยาบาล จึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะของผู้นำและผู้บริหารหอผู้ป่วยที่ดีเพราะหน่วยงานในระดับนี้เป็นหน่วยงานด้านหน้า (front line) ที่ซึ่งมีการกระทำกิจกรรมหลักอันเป็นหัวใจของโรงพยาบาล คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการ นอกจากนี้จะรับผิดชอบในการบริหารงานในหอผู้ป่วยแล้ว ยังเป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายจากผู้บริหารในฝ่ายพยาบาลไปยังบุคลากรพยาบาลในหอผู้ป่วย ทั้งยังเป็นผู้สร้างความพึงพอใจแก่บุคลากรพยาบาลในการปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะที่จำเป็นต่อการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและบุคลากรพยาบาล ถ้ามีหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมก็จะทำให้ขวัญและกำลังใจของบุคลากรลดลง รวมทั้งบุคลากรจะขาดความมั่นใจในการปฏิบัติงานอันเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พยาบาลลาออก และเปลี่ยนงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการให้บริการการพยาบาล (O'Donava, 1985 อัญชลี นวลคล้าย, 2531 นิรมล คำเพื่อน, 2534) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า การบริหารงานในระดับหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อองค์การพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถจะทำให้เป้าหมายของฝ่ายการพยาบาลและของโรงพยาบาลสำเร็จหรือล้มเหลวได้

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคมซึ่งมีผลกระทบต่อบริการสุขภาพเป็นอย่างมากโดยเฉพาะการบริการพยาบาลซึ่งเป็นงานสำคัญในกลุ่มการบริการสุขภาพ การขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยที่ค่อนข้างสูง และขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 10.5 ต่อปี (สนอง ศิริกุลวัฒนา, 2536) ทำให้เกิดการขยายตัวภาคธุรกิจและโรงพยาบาลเอกชนตามมาอย่างรวดเร็ว จำนวนโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ การบริการสุขภาพกลายเป็นธุรกิจบริการที่ชัดเจนขึ้น เป็นบริการที่แลกเปลี่ยนด้วยคุณภาพ และราคาที่เป็นธรรม (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2536) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลถึงความล้มเหลวในการบริการของโรงพยาบาลของรัฐ หากเปรียบเทียบในคุณภาพด้านการบริการ ความประทับใจในด้านการเอาใจใส่ความพึงพอใจ ความสะอาดสงบ การต้อนรับ

โรงพยาบาลของรัฐยังด้อยคุณภาพกว่าโรงพยาบาลเอกชน และบริการที่ผู้รับบริการโรงพยาบาลของรัฐได้รับจริงแตกต่างจากที่คาดหวัง (นิรมล คำเผื่อน, 2534 รัชยา กุลยานิชไชยพันธ์, 2535) และจากรายงานของฝ่ายวิจัย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (2537) พบว่าสัดส่วนระหว่างการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐต่อโรงพยาบาลเอกชน เพิ่มจาก 1:3 ในปี 2531 เป็น 1:5 ในปี 2535 และประชาชนในเขต กทม. มีอัตราการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนร้อยละ 70-80 การศึกษาของหนังสือพิมพ์ผู้จัดการ (2537) พบว่าทิศทางการเลือกวิธีการรักษาพยาบาลของชนชั้นกลางเมื่อเกิดการเจ็บป่วยนั้น โรงพยาบาลเอกชนเป็นทางเลือกก่อนโรงพยาบาลของรัฐ โดยมีคะแนนนิยมเฉลี่ย 42.20-64.40 และเมื่อมารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนแล้ว ชนชั้นกลางส่วนมากไม่กลับไปรักษาในโรงพยาบาลของรัฐอีก ดังนั้นผู้รับบริการที่มีกำลังซื้อและมีทางเลือกจะนิยมไปโรงพยาบาลเอกชนมากกว่า นอกจากนี้สิ่งที่มีผลกระทบต่อค่าบริการพยาบาลที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การขาดแคลนพยาบาล ซึ่งเกิดต่อเนื่องมาเป็นเวลาหลายปีและรุนแรงขึ้นในปัจจุบัน จากการสำรวจของสภาการพยาบาล เมื่อ 30 มิถุนายน 2534 พบว่า พยาบาลมีแนวโน้มการลาออกสูงขึ้นเรื่อยๆ จากร้อยละ 3.3 ในปี 2529 เป็นร้อยละ 11.1 ในปี 2534 ซึ่งสูงขึ้นเกือบ 3 เท่าในระยะเวลา 5 ปี และหากไม่มีมาตรการหรือวิธีจูงใจให้พยาบาลอยู่ทำงานต่อไป การขาดแคลนจะยังเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น โดยจะอยู่ระหว่างร้อยละ 10-19 ในปี 2536 ซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการพยาบาลและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม (สภาการพยาบาล, 2534) ดังนั้นในสภาพการณ์ปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางธุรกิจบริการสุขภาพอย่างมากและภาวะการขาดแคลนกำลังคน ผู้บริหารการพยาบาลทุกระดับกำลังถูกท้าทายความสามารถด้วยผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีผู้บริหารที่มีสมรรถนะเหมาะสมในยุคการเปลี่ยนแปลงพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยยุคใหม่ที่จะช่วยให้หน่วยงานอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าควรมีลักษณะเฉพาะและความสามารถอย่างไร สมรรถนะที่มีอยู่เดิมอาจไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะที่จำเป็นในสภาพการณ์ปัจจุบันเป็นสิ่งที่น่าศึกษาและหาคำตอบ (อุตมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2537)

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรวมทั้งความสำคัญและความจำเป็น ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับตัวประกอบสมรรถนะที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามสภาพที่ควรจะเป็น และจากการศึกษาค้นคว้าพบว่า ในประเทศไทยยังไม่มีผู้ใดศึกษามาก่อน ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนาพยาบาลหัวหน้า

หอผู้ป่วยที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันให้มีสมรรถนะตามตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ได้ค้นพบรวมทั้งจะเป็นข้อมูลในการเตรียมบุคลากรที่เข้ารับตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งจะทำให้ได้หัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีสมรรถภาพตรงตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอันจะเป็นผลต่อคุณภาพในการบริหารการพยาบาลต่อไป ด้วยความสำคัญดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่อธิบายลักษณะของตัวประกอบสำคัญ

คำสำคัญ

ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์
โรงพยาบาลทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข เท่านั้น
2. สมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข ที่ศึกษาเป็นสมรรถนะด้านการวางแผน สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน สมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวก สมรรถนะด้านการควบคุม สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ สมรรถนะด้านวิชาการ และสมรรถนะด้านการตลาด

3. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป กระทรวงสาธารณสุข ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2537 จำนวน 1,431 คน

4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ตัวประกอบสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย 8 ด้าน คือ

1. สมรรถนะด้านการวางแผน
2. สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน
3. สมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวก
4. สมรรถนะด้านการควบคุม
5. สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล
6. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ
7. สมรรถนะด้านวิชาการ
8. สมรรถนะด้านการตลาด

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ในการวิจัยครั้งนี้ถือว่ากลุ่มตัวอย่างประชากรตอบข้อกระทงต่าง ๆ ในแบบวัดด้วยความเต็มใจและเป็นความจริง

2. ความแตกต่างในด้านเวลาและสถานที่ในการตอบแบบวัดของกลุ่มตัวอย่างประชากร ไม่ส่งผลกระทบต่อประเมินของผู้ตอบในแต่ละข้อกระทง

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

สมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ทักษะทัศนคติ ตลอดจนบุคลิกลักษณะ ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีและสามารถแสดงออกอย่างมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบริการพยาบาลในหอผู้ป่วย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาโดยจำแนกสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้ คือ

1. สมรรถนะด้านการวางแผน
2. สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน
- 3. สมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวก
4. สมรรถนะด้านการควบคุม
5. สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล
6. สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ
7. สมรรถนะด้านวิชาการ
8. สมรรถนะด้านการตลาด

สมรรถนะด้านการวางแผน หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่าสามารถวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาแผนงานต่าง ๆ ได้ โดยครอบคลุมถึงการวางแผนการบริหารงาน การวางแผนเตรียมบุคลากร การวางแผนพัฒนาบุคลากร การวางแผนให้คำปรึกษากุศลกร การวางแผนการใช้เวลา การวางแผนงบประมาณ การวางแผนประเมินผลงาน และการวางแผนใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้

สมรรถนะด้านการจัดระบบงาน หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่าสามารถจัดระเบียบการปฏิบัติงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมถึงการจัดและพัฒนาโครงสร้างการบริหารในหอผู้ป่วย การบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบาย การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร การจัดระบบการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย การวิเคราะห์และจัดอัตรากำลังบุคลากร การเลือกสรรและพัฒนาบุคลากร การสนับสนุนและประสานกิจกรรม

สมรรถนะด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่าสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยครอบคลุมถึงการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน การนิเทศงาน การเตรียมความพร้อมและอำนวยความสะดวก การส่งเสริมและสนับสนุน การสร้างขวัญและกำลังใจ และการตัดสินใจ

สมรรถนะด้านการควบคุม หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่แสดงออกว่าสามารถตรวจสอบ ควบคุม กำกับงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยเพื่อให้งานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

สมรรถนะด้านการปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่าสามารถประเมินสภาพ วินิจฉัยปัญหา และให้การพยาบาลผู้ป่วย สามารถแสดงและสาธิตวิธีการพยาบาล สามารถวางแผนทางการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อน และฟื้นฟูสภาพ มีความรู้ และสามารถนำวิธีการใหม่มาปรับปรุงการพยาบาล

สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ หมายถึง ท่าทาง การแสดงออก เป็นคุณลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่แสดงว่ามีความเชื่อมั่น มีไหวพริบในการแก้ปัญหา มีความยุติธรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีจินตภาพ

สมรรถนะด้านวิชาการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่แสดงออกว่าสามารถจัดกิจกรรมทางวิชาการในหอผู้ป่วย จัดบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการที่โรงพยาบาลจัด สามารถทำวิจัย ส่งเสริมการทำวิจัยในหอผู้ป่วย สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล และเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ

สมรรถนะด้านการตลาด หมายถึง ความรู้ความสามารถของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกว่าสามารถวิเคราะห์ความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ นำแนวคิดการตลาดเพื่อสังคมมาใช้ได้

พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1 และเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพยาบาลผู้บริหารในหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ และสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วย 500-1000 เตียง

โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกรมการแพทย์ และสังกัดกองโรงพยาบาลภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วย 150-500 เตียง

ข้อกระทง หมายถึง ข้อความหรือประโยคที่มีเนื้อความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป และเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ตัวประกอบ

ตัวประกอบ หมายถึง กลุ่มของตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักตัวประกอบเท่ากับ 0.40 หรือมากกว่า ในแต่ละตัวประกอบหลังจากการหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) แล้ว

การศึกษาตัวประกอบ หมายถึง การวิเคราะห์ตัวประกอบ เป็นวิธีการทางสถิติที่ใช้ในการลดจำนวนตัวแปรที่มีมาก และไม่สะดวกในการที่จะได้ตัวแปรจำนวนมากดังกล่าว มาทำการวิเคราะห์ตัวประกอบ เพื่อลดจำนวนตัวแปรเหล่านั้น ให้เหลือน้อยตัวโดยอาศัยโครงสร้างและแบบแผนความสัมพันธ์ที่มีอยู่ในข้อมูลหรือระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์ตัวประกอบในการวิจัยครั้งนี้ วิเคราะห์ตัวประกอบด้วยวิธีการสกัดตัวประกอบภาพพจน์ (Image Factor Analysis Method) และหมุนแกนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ (Varimax)

- วิธีสกัดตัวประกอบภาพพจน์ หมายถึง วิธีการแยกตัวประกอบ ที่สมมติว่าตัวแปรแต่ละตัวแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่เกิดจากตัวประกอบร่วม และส่วนที่เกิดจากตัวประกอบเฉพาะ สัดส่วนที่แน่นอนของตัวประกอบร่วมและตัวประกอบเฉพาะ คำนวณได้จากการประมาณโดยอาศัยเมตริกซ์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรกับทฤษฎีเงา (Image theory) ส่วนที่เป็นเงาของตัวแปรนั้น (The image of the variable) คือ ส่วนที่เป็นส่วนร่วมของตัวแปร คาดประมาณได้จากความสัมพันธ์เชิงเส้นของตัวแปรนั้นกับตัวแปรที่เหลือทั้งหมด

- การหมุนแกนตัวประกอบ หมายถึง วิธีการในการลดความสลับซับซ้อนของตัวแปรให้ต่ำลง เพื่อให้ตัวแปรแต่ละตัว มีน้ำหนักต่อตัวประกอบเพียงตัวประกอบเดียว ในการวิจัยนี้หมุนแกนตัวประกอบ แบบออร์ทोगอนอล ด้วยวิธีแวนริแมกซ์

- การหมุนตัวประกอบแบบออร์ทोगอนอล ด้วยวิธีแวนริแมกซ์ หมายถึง วิธีการที่ให้ความสำคัญต่อตัวประกอบแต่ละตัวประกอบ โดยมุ่งให้ตัวประกอบที่ได้มีความแตกต่างกันมากที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบลักษณะสมรรถนะที่สำคัญของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เป็นประโยชน์โดยตรงต่อพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่จะทำให้ทราบและ

ตระหนักถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้
มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารของฝ่ายการพยาบาลในการ
พิจารณาคัดเลือกและแต่งตั้งพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะทำให้ได้บุคคลที่มีคุณลักษณะและความ
สามารถเหมาะสมตำแหน่ง

4. เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร ในการใช้เป็น
แนวทางในการฝึกอบรมพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ถูกต้องตามความต้องการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือสำหรับการประเมินผลงาน และ
สมรรถนะของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในโอกาสต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย