



บทที่ 1

บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลของรัฐเป็นองค์การสุขภาพที่ให้บริการด้านการป้องกันโรค การตรวจรักษา ดูแลและให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่ผู้ป่วยในการปรับตัวต่อปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในสังคมอย่างปกติสุข นอกจากนี้แล้วยังเป็นสถานที่สำหรับการศึกษา และการค้นคว้า วิจัยต่าง ๆ อีกด้วย (Barrett, Gessner and Phelps 1975 : 161) ฝ่ายการพยาบาล จึงนับได้ว่าเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในอันที่จะสนับสนุน และผลักดันให้งานขององค์การ ประสพผลสำเร็จด้วยดี จากสภาพการณ์ปัจจุบันที่วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีต่าง ๆ เจริญก้าวหน้าขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อทำให้ประชาชนมีสุขภาพอันมีเสาะ เหตุมาจากสารพิษและอุบัติเหตุจากเครื่องจักรกล ต่าง ๆ มากขึ้น รวมทั้งมีการค้นพบโรคใหม่ ๆ อันสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางการแพทย์ รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะพัฒนาปรับปรุงให้โรงพยาบาลในสังกัดของรัฐจัดบริการสุขภาพให้บังเกิดผล อย่างประหยัด และมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ฝ่ายการพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ เปลี่ยนแปลง แกะไขแนวความคิด และการปฏิบัติการให้ดียิ่งขึ้น การพยาบาลแต่เดิมนั้นมุ่งให้ความสนใจด้าน การดูแลผู้ป่วย และปฏิบัติตามคำสั่งการรักษาของแพทย์เป็นสำคัญ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้พยาบาล ขาดการวิเคราะห์ข้อมูล และการวางแผน โดยนำแนวคิดทฤษฎีทางการพยาบาลไปใช้ รวมทั้ง ก่อให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงานขึ้น เนื่องจากมีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติตามมากมายที่จะทำให้กระทำ ให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ลงได้ (Donovan 1975 : 3) การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานจึงมีผลช่วยให้ การดูแลผู้ป่วยมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและจำเป็นต้องกระทำอย่างต่อเนื่อง โดยตลอด

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแล รับผิดชอบงานทั้งหมด ภายในหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิด และให้บริการโดยตรงแก่ผู้ป่วยตลอดทั้ง 24 ชั่วโมง ทั้งนี้หัวหน้าผู้ป่วย จะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างการบริหารและบริการ โดยมีนโยบาย วิธีการ วัตถุประสงค์



แนวคิด และเป้าหมายไปสู่กิจกรรมการปฏิบัติในสภาพการณ์ที่เป็นจริง (Stevens 1974 : 36) ดังนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งงานด้านบริหารหอผู้ป่วย และงานบริการพยาบาล โดยทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอกสายงานพยาบาล ตลอดจนครอบครัวและชุมชนอันจะก่อให้เกิดความร่วมมือและแรงสนับสนุนจากทุกฝ่าย ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องปฏิบัติบทบาทที่ย่างยากและซับซ้อนนี้ โดยอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การรับและสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

อนึ่ง อาจจะกล่าวได้ว่าการพยาบาลจะมีคุณภาพได้มาตรฐานหรือไม่นั้น มีความสำคัญอยู่ที่หัวหน้าหอผู้ป่วย เพราะ โดยลักษณะงานและตำแหน่งแล้วหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจการรักษาของผู้ป่วยแต่ละคน รู้ความต้องการการพยาบาลของผู้ป่วย ใกล้ชิดผู้ป่วย และสามารถประมาณค่าในการพยาบาลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม (กุลยา ตันติผลาชีวะ 2525 : 163) ดังนั้น การที่จะสร้างให้เกิดคุณภาพของการพยาบาลขึ้นได้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการใช้ภาวะผู้นำของตนในการช่วยสร้างให้เกิดทัศนคติที่ดี และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความสามารถในการพิจารณา มอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ให้เหมาะสมกับความสามารถของบุคคลตลอดไป จนถึงการชมเชย และเสนอความดีความชอบ เพื่อให้เป็นกำลังใจและช่วยให้เกิดความภาคภูมิใจในผลสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้แล้ว บาเรท (Barrett 1975 : 408) ยังได้ให้ความคิดเห็นว่าการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนแก้ไขปัญหาทางการพยาบาลร่วมกับบุคลากร โดยการนิเทศงานและจัดโปรแกรมการสอนแก่บุคลากรต่างก็มีส่วนช่วยส่งเสริมให้มีคุณภาพทางการพยาบาลขึ้นทั้งสิ้น ดังนั้น ความสำคัญของหัวหน้าหอผู้ป่วยย่อมเป็นที่ประจักษ์ชัดในกลุ่มของบุคลากรสุขภาพทุกคน หรือแม้แต่ผู้ป่วยเอง ในฐานะของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานพยาบาล และเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการจัดการดูแลของหัวหน้าหอผู้ป่วย

บาเกอร์ และแกนต์ (Barker and Ganti 1980 : 16) ได้กล่าวถึงความคิดเห็นของบุคลากรหลายฝ่ายที่มีต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ว่า สำหรับผู้ใต้บังคับบัญชานั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นที่ปรึกษา ผู้นำ ผู้ตัดสินใจ และผู้ที่คอยช่วยเหลือรวมทั้งเป็นตัวแทนในการเข้าประชุม หรือเจรจา



เรื่องราวต่าง ๆ ในความคิดเห็นของผู้ตรวจการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่นโยบาย ใ้ไปสู่ การปฏิบัติ พร้อมทั้งทำหน้าที่เป็นผู้จัดการของผู้ป่วย และบุคลากรพยาบาล สำหรับผู้ป่วยแล้ว หัวหน้า หอผู้ป่วย คือ พยาบาลผู้หนึ่งหรือผู้ที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ แต่ในส่วนของแพทย์นั้นหัวหน้า หอผู้ป่วยเป็นผู้ที่แพทย์สามารถพูดถึงปัญหาที่เกิดขึ้น หรือถ่ายทอดคำสั่งการรักษา และเป็นผู้ที่พร้อม จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาถึงแนวคิด และทฤษฎี ที่กล่าวถึงภาระหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า นักวิชาการส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่าการบริหารงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย แต่มักจะ มิได้กล่าวถึงรายละเอียดของบทบาทและหน้าที่ในเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ อย่างเฉพาะเจาะจงนัก อาทิเช่น บาร์เรต (Barrett 1975 : 20-22) ได้กล่าวไว้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีอำนาจ และความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้บริหาร ซึ่งมีหน้าที่บริหารการพยาบาล โดยตัดสินใจความต้องการ การดูแลของผู้ป่วย วางแผน มอบหมายงาน สอน นิเทศงาน และทำการประเมินผล ส่วนกานอง และกานอง (Ganong and Ganong 1977 : 30) ไบเลอร์ และคลิง (Byers and Klink 1978 : 120) และสตีเวน (Stevens 1980 : 220) ได้กล่าวถึงหน้าที่ความรับผิดชอบที่สำคัญ ของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้คล้ายคลึงกัน 3 ประการ คือ หน้าที่ในการบริหารการดูแลผู้ป่วยทั้งทางตรง และทางอ้อม หน้าที่ในการบริหารบุคลากร เพื่อให้สามารถให้ทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ อย่างเต็มที่ และหน้าที่บริหารการปฏิบัติการตามนโยบายซึ่งเกี่ยวข้องกับการวางแผน การกำหนด แนวทางปฏิบัติงาน และการจัดการงบประมาณ เป็นต้น นอกจากนี้ครอน (Kron 1971 : 60) ยังได้ให้ความคิดเห็นที่สอดคล้องกันอีกว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีหน้าที่หลักคือ วางแผน จัดการดำเนินงาน ชี้แนะแนวทาง และทำการประเมินผล

โดยปกติแล้วหน้าที่และความรับผิดชอบจะเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาทของบุคคลเนื่องจาก บทบาทนั้นถือได้ว่าเป็นหน้าที่บุคคลพึงกระทำ เมื่อเข้าครอบครองตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง (Clark and Others 1979 : 47-48) หัวหน้าหอผู้ป่วยก็เช่นกันย่อมที่จะต้องมีบทบาทตามหน้าที่และ ความรับผิดชอบของตน ซึ่งการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นอาจแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามรูปแบบของมินซ์เบิร์ก (Mintzberg 1973 : 55-92) คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาท ด้านการลือข้อมูล และบทบาทด้านการตัดสินใจ หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ และ



ความรับผิดชอบอย่าง เป็นทางการย่อมที่จะต้องมีบทบาท ในการสร้างความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลต่าง ๆ โดยมีบทบาทเป็นหัวหน้าและผู้นำในการควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา คอยชี้แนะแนวทางและกระตุ้นให้กำลังใจ รวมทั้งมีบทบาทในการติดต่อประสานงาน (Liaison) กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกสายการบังคับบัญชา เพื่อประโยชน์และข้อมูลที่จะได้รับ ส่วนบทบาทด้านข้อมูลนั้น เนื่องจากหัวหน้าของผู้ป่วยเป็นผู้ที่เข้าใจระบบงานได้ดี และเป็นจุดศูนย์รวมของข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ จึงเป็นผู้ที่ทำหน้าที่ในการรับและเผยแพร่ข้อมูลภายในหน่วยงานของตน รวมทั้งเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูลแก่หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย สำหรับงานด้านตัดสินใจนั้นหัวหน้าของผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทในการอำนวยความสะดวก โอกาสและสิ่งสนับสนุนที่จะก่อให้เกิดการนัดหมายขึ้นภายในหอผู้ป่วยและเป็นผู้ที่มีบทบาทในการควบคุม จัดการแก้ไขสถานการณ์ยุ่งยากที่คุกคามอยู่ภายในหอผู้ป่วยให้สงบเรียบร้อย โดยทำหน้าที่ในการเจรจาติดต่อ หรือไกล่เกลี่ยปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งมีบทบาทในการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ และลักษณะงาน

การปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้น ถึงแม้ว่าจะต้องประสบกับอุปสรรคและปัญหาที่อาจทำให้ไม่สามารถปฏิบัติบทบาทได้อย่างสมบูรณ์ตามขอบเขต และหน้าที่ความรับผิดชอบก็ตาม แต่เนื่องจากการพยาบาลเป็นกิจกรรมซึ่งกระทำกับมนุษย์ และมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้การบริการมีประสิทธิภาพสูง ดังนั้น บริการที่ให้อาจต้องคำนึงถึงความปลอดภัย และความสุขสบายของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้ปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงย่อมที่จะมีความคาดหวังตนเอง และได้รับความคาดหวังจากผู้อื่น ให้ปฏิบัติบทบาทตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ทำให้การรับรู้บทบาทที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกันแตกต่างกันไปตามความคาดหวังของบุคคลแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้แล้วสิ่งที่ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างความต้องการ หรือความคาดหวัง กับการปฏิบัตินั้นก็คือ ปัญหา ซึ่งนับได้ว่าเป็นสิ่งที่เข้ามากีดขวางมิให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้ที่มีภาระหน้าที่สำคัญในอันที่จะบริหารหอผู้ป่วยให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่น และมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ในการบริหารงานหอผู้ป่วยนอกจากจะต้องยึดถือตามนโยบายที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนดไว้แล้ว ยังต้องอาศัยความสามารถในการบริหารจัดการ ระบบงานที่เอื้ออำนวย การสนับสนุนในด้านงบประมาณ และทรัพยากรที่เหมาะสม รวมทั้งความร่วมมือจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องให้ความรู้ และทักษะในด้านการบริหารที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยจัดลำดับความสำคัญของงาน ในแต่ละบทบาทของตน เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้อย่างครบถ้วนและเหมาะสม แต่จากสภาพการณ์ที่พบก็คือ



การสนับสนุนผู้เข้ารับตำแหน่งมิได้มีการเตรียมความรู้ทางด้านการบริหารมาให้พร้อมที่จะสามารถ  
แก้ไขปัญหา งานบริหารจึงอาจจะเป็นงานที่ยากสำหรับผู้ที่ขาดประสบการณ์ ฉะนั้นหัวหน้าทอผู้ป่วย  
จึงต้องมองตนเองในฐานะของผู้บริหาร เพื่อมิให้ถูกชักจูงให้คล้อยตามไปกับการจัดการเกี่ยวกับ  
งานเฉพาะหน้า โดยไม่มีเวลาสั่งการปฏิบัติงานภายในทอผู้ป่วย และอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือ  
การคัดเลือกหัวหน้าทอผู้ป่วยมักจะมาจากผู้ที่มีความสามารถสูง ในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งมีความ  
พากภูมิใจ และฝังใจในความเป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาล จึงให้ความสนใจต่องานบริหารน้อยเกินไป  
(Stevens 1974 : 36-37)

จากเหตุผล และความเป็นมาดังกล่าวเป็นมูลเหตุจูงใจ ทำให้ผู้วิจัยสนใจใคร่ที่จะศึกษา  
ถึงบทบาทและปัญหาของหัวหน้าทอผู้ป่วย ในการปฏิบัติบทบาทด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และ  
การสื่อสารข้อมูล โดยมุ่งศึกษาเปรียบเทียบบทบาทและปัญหาในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วยทั้ง  
3 ด้าน ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ ทั้งนี้เนื่อง  
จากผู้บริหารการพยาบาล เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับหัวหน้าทอผู้ป่วย ในฐานะผู้บังคับบัญชา  
และเป็นผู้ที่มีหน้าที่ช่วยเหลือ ให้การสนับสนุนส่งเสริม รวมทั้งให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานของ  
หัวหน้าทอผู้ป่วย ส่วนพยาบาลประจำการนั้นเป็นผู้ที่ปฏิบัติงาน ใกล้ชิดกับหัวหน้าทอผู้ป่วย และเป็น  
ผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง บุคคลทั้งสองกลุ่มนี้จึงย่อมที่จะรับรู้ หรือมองเห็นบทบาท และปัญหาที่พบใน  
การปฏิบัติงานของหัวหน้าทอผู้ป่วย เป็นอย่างดี สำหรับหัวหน้าทอผู้ป่วยนั้นย่อมเป็นผู้ที่ทราบถึงบทบาท  
ที่ตนปฏิบัติ รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของบุคคลแต่ละกลุ่มเกี่ยวกับ  
บทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และปัญหาที่เกิดขึ้นอาจจะแตกต่างกันได้ เนื่องจากบุคคลมักจะมอง  
สิ่งที่เกิดขึ้นในแง่มุมมองที่ต่างกันซึ่งการรับรู้ของบุคคลนั้นจะขึ้นอยู่กับการศึกษาของข้อมูลที่ได้รับ และ  
องค์ประกอบอื่น ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกันได้แก่ ความรู้ การศึกษาและประสบการณ์ ซึ่งมีผลทำให้  
ทัศนคติและการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบว่า บทบาท  
และปัญหาในการปฏิบัติบทบาทด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูลของหัวหน้าทอ  
ผู้ป่วย ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการเป็นอย่างไร  
มีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด บทบาทและปัญหาของหัวหน้าทอผู้ป่วยตามการรับรู้  
ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ในโรงพยาบาลแต่ละสังกัด  
แตกต่างกันหรือไม่ การจัดอันดับความสำคัญของบทบาทและปัญหาในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้า



ทอผู้ป่วยตามการรับรู้ของบุคลากรพยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม เป็นอย่างไร ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความคาดหวังว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ในอันที่จะทาทางสนับสนุน ส่งเสริมและพัฒนาชนบทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และเป็นประโยชน์สำหรับหัวหน้าทอผู้ป่วยในการทาแนวทางปรับปรุง แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถปฏิบัติบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสม และสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นการช่วยลดปัญหา ความขัดแย้งในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วยให้น้อยลง และยังช่วยให้การปฏิบัติงานภายในทอผู้ป่วยมีประสิทธิภาพดี เป็นผลทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่ดี ตามมา นอกจากนี้แล้วความสำเร็จของผลงานที่ได้รับยังช่วยส่งเสริมให้หัวหน้าทอผู้ป่วยได้รับความเชื่อมั่น ศรัทธาจากผู้ใต้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้นอีกด้วย

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ
2. เพื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลแต่ละสังกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป
4. เพื่อศึกษาถึงการจัดอันดับความสำคัญของบทบาทและปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าทอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ

#### ปัญหาของการวิจัย

1. บทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทด้านการตัดสินใจ



ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อข้อมูลตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการเป็นอย่างไร

2. บทบาทและปัญหาในการปฏิบัติบทบาททั้ง 3 ด้านของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ ของโรงพยาบาลแต่ละสังกัดแตกต่างกันหรือไม่

3. บทบาท และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาททั้ง 3 ด้าน ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตัวอย่างประชากรระหว่าง โรงพยาบาลแต่ละสังกัดแตกต่างกันหรือไม่

4. บทบาท และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาททั้ง 3 ด้านของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของตัวอย่างประชากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปแตกต่างกันหรือไม่

5. การจัดอันดับความสำคัญของบทบาท และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของบุคลากรพยาบาลทั้ง 3 กลุ่ม เป็นอย่างไร

#### แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

การรับรู้บทบาทของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป เนื่องจากบุคคลมีทัศนคติ ความคาดหวัง และความคิดเห็นต่อผู้อื่นแตกต่างกัน เพราะทัศนคติจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลเมื่อบุคคลมีการรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ และเกี่ยวข้องกับสังคมมากขึ้น (สุรงค์ จันทร์เอม 2529 : 50) ดังนั้นการรับรู้ต่อบทบาทจึงขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคลซึ่งมักจะแตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1. ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในทุกสังกัดรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อข้อมูล และรวมทุกด้านแตกต่างกัน

ผู้บริหารการพยาบาลในฐานะผู้บังคับบัญชาของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้ที่มีความคาดหวังเกี่ยวกับบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ และมอบหมายนโยบายให้หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติ โดยมีหน้าที่เป็นผู้เฝ้างาน และควบคุมการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด รวมทั้ง



ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บริหารการพยาบาลระดับผู้อำนวยการและผู้ตรวจการ โดยทั่วไปจะปฏิบัติหน้าที่ในฐานะพยาบาลนิเทศ พยาบาลนิเทศ เป็นบุคคลที่ต้องนำนโยบายและวัตถุประสงค์ของฝ่ายบริการพยาบาลมาสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของหน่วยผู้ป่วยที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน (พวงรัตน์ บุญนารักษ์ 2525: 36) การปฏิบัติงานของผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้สามารถรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ดีกว่าพยาบาลประจำการ ซึ่งเป็นผู้ได้บังคับบัญชาและมีหน้าที่ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1.1 ผู้บริหารการพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลและรวมทุกด้าน สูงกว่าพยาบาลประจำการ

หัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะของเจ้าของบทบาท ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติบทบาทตามสภาพของตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย และย่อมที่จะปฏิบัติบทบาทของตนอย่างเต็มที่ เนื่องจากการแสดงบทบาทของบุคคลจะถูกควบคุม หรือกำหนดให้มีพฤติกรรมตามความคาดหวังของตน (Biddle 1979 : 116) ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการรับรู้ต่อบทบาทที่ตนปฏิบัติสูงกว่าผู้บริหารการพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นเพียงผู้สังเกตและอาจจะมองบทบาทได้ไม่ชัดเจน จึงทำให้มีผลต่อการรับรู้บทบาทในระดับที่ต่ำกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย จากผลการศึกษาของรัตนาวดี บุญนุชประภา (2520 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการรับรู้บทบาทในการบริหารงาน และนิเทศงานของตนเองว่ากระทำได้น้อย หรือมากกว่า การรับรู้จากพยาบาลประจำการ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

1.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ

1.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่าผู้บริหารการพยาบาล

จากแนวคิด และเหตุผลทางทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ในทำนองเดียวกันจึงอาจกล่าวได้ว่าเมื่อพิจารณาเป็นรายสังกัดแล้ว ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัดมีการรับรู้บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แตกต่างกัน โดยผู้บริหารการ



พยาบาลของ โรงพยาบาล ในแต่ละสังกัดจะมีการรับรักษาของหัวหน้าหอผู้ป่วยสูงกว่าพยาบาลประจำการในสังกัดของตน และหัวหน้าหอผู้ป่วยของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัดก็มีการรับรักษาที่ตนปฏิบัติสูงกว่าพยาบาลประจำการ และผู้บริหารการพยาบาลเช่นกัน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

2. ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของ โรงพยาบาลใน แต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรักษาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อข้อมูล และรวมทุกด้านแตกต่างกัน

2.1 ผู้บริหารการพยาบาลของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรักษาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

2.2 หัวหน้าหอผู้ป่วยของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรักษาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

2.3 หัวหน้าหอผู้ป่วยของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) มีคะแนนเฉลี่ยการรับรักษาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่าผู้บริหารการพยาบาลของ โรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

การกำหนดบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐบาลนั้น ทางกองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดประชุมผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงจากโรงพยาบาลใน สังกัดต่าง ๆ เพื่อรวบรวมและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วยร่วมกัน (2520 : 6-9) ซึ่งทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐบาลมีลักษณะบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เหมือนกัน ทั้งในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อข้อมูล ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้ คือ

3. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภา



กาชาดไทย มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน

4. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภากาชาดไทย มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการปฏิสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน

5. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภากาชาดไทย มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการสื่อสารข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

จากการที่ทัศนคติทำให้บุคคลรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน ตามที่ สุรางค์ จันท์เอม (2529 : 48) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ จึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ การศึกษามีผลทำให้ทัศนคติ และการรับรู้ของบุคคลแตกต่างกัน จึงกล่าวได้ว่าการศึกษช่วยให้บุคคลสามารถรับรู้สิ่งที่ได้พบเห็น ในแง่มุมที่กว้างขึ้น อันเนื่องมาจากความรู้ที่มีอยู่จะช่วยให้บุคคลเข้าใจและสามารถวิเคราะห์สิ่งที่ตนพบเห็นได้อย่างถูกต้อง และครอบคลุมมากขึ้น ในทำนองเดียวกันพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจึงมีการรับรู้และเข้าใจพฤติกรรม รวมทั้งมีความสามารถในการตีความพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เห็น ได้ชัดเจน กว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า เนื่องจากการมีประสบการณ์การเรียนรู้ ที่มากกว่านั่นเอง ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

6. พยาบาลวิชาชีพโดยรวมที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลและรวมทุกด้าน สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพโดยรวมที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

เจทเซล ลิฟแฮม และแคมเบล (Getzel, Lipham and Campbell 1968 : 77) และเซคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman 1964 : 456) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังต่อบทบาทของแต่ละคนจะแตกต่างกัน เพราะบุคคลมีความคิดเห็นและความต้องการที่แตกต่างกัน แต่การแสดงบทบาทของบุคคลจะ เห็น ไปอย่างถูกต้อง เหมาะสมหรือไม่ นั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญคือ ปัญหาหรืออุปสรรคที่ไม่เลือกอำนาจให้บุคคลสามารถแสดงบทบาทของตนได้อย่างสมบูรณ์ หัวหน้าหอผู้ป่วยผู้เป็นเจ้าของบทบาท จึงย่อมที่จะมีการรับรู้ต่อปัญหาที่พบในทุกด้าน สูงกว่าผู้อื่น เนื่องจากเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ส่วนผู้บริหารการพยาบาลในฐานะของผู้ที่



มีบทบาทในการบริหารงานในระดับที่สูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงเป็นผู้ที่มองเห็นและรับรู้ปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้ดีกว่าพยาบาลประจำการซึ่งอยู่ในระดับของผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้ คือ

7. ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในทุกสังกัด รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาท หัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ ปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านแตกต่างกัน

7.1 ผู้บริหารการพยาบาล รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ

7.2 หัวหน้าหอผู้ป่วย รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการ

7.3 หัวหน้าหอผู้ป่วย รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลและรวมทุกด้านสูงกว่า ผู้บริหารการพยาบาล

โดยปกติแล้วบุคคลย่อมมีการรับรู้ปัญหาในการปฏิบัติตามบทบาทของผู้อื่นที่แตกต่างกัน ในทำนองเดียวกันผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัดก็ย่อมมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วย เพราะบุคคลมีการรับรู้ และการตีความต่อสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นแตกต่างกันไปตามสภาพ และความเกี่ยวข้องของบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากปัญหานั้น ๆ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

8. ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาการศึกษา) รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านแตกต่างกัน

ผู้บริหารการพยาบาล เป็นที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับที่สูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย และทำหน้าที่ในการควบคุมการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้เป็นไปตามนโยบายที่มอบหมาย จึงรับรู้ปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้โดยตรงจากการรายงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเอง และจากการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ทำให้สามารถรับรู้ปัญหาที่พบได้สูงกว่า พยาบาลประจำการ



ซึ่งจะรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จากการสังเกต และการที่ได้มีส่วนร่วมหรือได้รับผลกระทบจากปัญหานั้น ๆ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

8.1 ผู้บริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาท หัวหน้าผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

หัวหน้าผู้ป่วย ในฐานะเจ้าของบทบาทซึ่งเป็นผู้ที่ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเอง และเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยตรง จึงย่อมที่จะมีการรับรู้ปัญหาที่เกิดขึ้นสูงกว่า พยาบาลประจำการ และผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งจะรับรู้ต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ในฐานะผู้พบเห็นและอาจได้ผลกระทบเพียงทางอ้อมเท่านั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

8.2 หัวหน้าผู้ป่วยของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาท หัวหน้าผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านสูงกว่าพยาบาลประจำการของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

8.3 หัวหน้าผู้ป่วยของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด (กระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภาวิชาชีพ) รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาท หัวหน้าผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้านสูงกว่าผู้บริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัด

กล่าวโดยลักษณะงานแล้ว โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐจะให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกระดับ และกลุ่มอาชีพ โดยไม่จำกัดอายุ และเพศ ดังนั้นบริการที่ให้รวมทั้งวิธีการและขั้นตอนในการดูแลรักษาของโรงพยาบาลโดยส่วนใหญ่จึงคล้ายคลึงกัน ประเภทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในหอผู้ป่วย บุคลากรอื่น ๆ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหัวหน้าผู้ป่วยโดยทั่วไปจะไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้แล้วลักษณะบทบาทของหัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลแต่ละสังกัดยังมีความคล้ายคลึงกันดังกล่าว ดังนั้นปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูลของโรงพยาบาลในแต่ละสังกัดจึงย่อมที่จะมีความคล้ายคลึงกันด้วย



ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้ คือ

9. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภา กษัตราธิปไตย รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน
10. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภา กษัตราธิปไตย รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการปฏิสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน
11. พยาบาลวิชาชีพโดยรวม (ผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ) ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กลาโหม มหาดไทย ทบวงมหาวิทยาลัย และสภา กษัตราธิปไตย รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้านการสื่อสารข้อมูล ไม่แตกต่างกัน

จากการที่ระดับการศึกษามีผลกระทบต่อการรับรู้ของบุคคล ผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่สูงกว่าจะมีความเข้าใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า เพราะประสบการณ์ และการเรียนรู้ที่ได้รับจากสถานศึกษาจะช่วยให้สามารถมองปัญหาได้กว้างขึ้น ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาระดับสูงกว่า จึงรับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพที่มีการศึกษาในระดับที่ต่ำกว่า ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

12. พยาบาลวิชาชีพโดยรวมที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป รับรู้ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล และรวมทุกด้าน สูงกว่าพยาบาลวิชาชีพโดยรวมที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี

#### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลรัฐบาลทั้งระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการ โดยมุ่งศึกษาถึงการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพแต่ละระดับเกี่ยวกับบทบาทและปัญหาในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย รวมทั้งการจัดอันดับความสำคัญของบทบาท และปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการปฏิบัติงานด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล ตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และ



## พยาบาลประจำการ

### ข้อตกลงเบื้องต้น

1. บทบาท และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการ สามารถศึกษาได้จากการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างประชากร
2. ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลที่ตอบด้วยความจริงใจและปราศจากอคติ

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พฤติกรรมที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกในบทบาทด้านการตัดสินใจ ด้านการปฏิสัมพันธ์ และด้านการสื่อสารข้อมูล

บทบาทด้านการตัดสินใจ หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบในการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกในบทบาทย่อยด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ การจัดการต่อสถานการณ์ที่เป็นปัญหา การบริหารทรัพยากร และการไกล่เกลี่ยและเจรจาต่อรอง

บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยแสดงออกในบทบาทหัวหน้า ผู้นำ และผู้ติดต่อประสานงาน

บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูล หมายถึง พฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการรับและถ่ายทอดข้อมูลจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ไปยังผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องหรือหน่วยงานอื่น โดยแสดงออกในบทบาทด้านการรับและตรวจสอบข้อมูล การเผยแพร่ข้อมูลภายในหอผู้ป่วย และตัวแทนในการให้ข้อมูล

ปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาท หมายถึง สิ่งเป็นอุปสรรคขัดขวางในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการสื่อสารข้อมูล

การรับรู้ หมายถึง ภาพที่แต่ละบุคคลมองเห็น (ในที่นี้หมายถึงบทบาท และปัญหาในการปฏิบัติงานตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย) แล้วแปลความหมายตามความคิดเห็นของตนเอง

การรับรู้ต่อบทบาท หมายถึง ภาพที่กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการมองบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในด้านการตัดสินใจ การปฏิสัมพันธ์ และการ



สื่อข้อมูล แล้วแปลความหมายตามความคิดเห็นของตนเอง

การรับรู้ต่อปัญหา หมายถึง ภาพที่กลุ่มผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาล  
ประจำการ มองปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบในการปฏิบัติงานตามบทบาท แล้วแปลความหมาย  
ตามความคิดเห็นของตนเอง

โรงพยาบาลรัฐบาล หมายถึง โรงพยาบาลขนาด 500 เตียง ขึ้นไปในสังกัดของรัฐบาล  
ที่ให้บริการทั่วไปแก่ประชาชน โดยไม่จำกัดเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

ผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่บริหารงานบริการพยาบาลใน  
ระดับกลาง ซึ่งอยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้แก่ รองและผู้ช่วยหัวหน้าพยาบาล  
ผู้ตรวจการพยาบาล ผู้ชำนาญการ และตำแหน่งอื่น ในระดับเดียวกัน

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบในการ  
บริหารหอผู้ป่วย ซึ่งอาจมีชื่อเรียกที่แตกต่างกันไปในแต่ละหน่วยงาน เช่น หัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้างาน  
หรือหัวหน้าหน่วย

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพระดับผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งปฏิบัติงานเป็นประจำ  
อยู่ภายในหอผู้ป่วยมานานไม่ต่ำกว่า 1 ปี

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาล  
หรือการพยาบาลและการผดุงครรภ์และปฏิบัติงานอยู่ในระดับตำแหน่งผู้บริหารการพยาบาล หัวหน้า  
หอผู้ป่วย และพยาบาลประจำการของโรงพยาบาล โดยมีวุฒิการศึกษาทางการพยาบาล  
ระดับประกาศนียบัตร อนุปริญญาหรือปริญญาตรี ทั้งนี้อาจมีวุฒิเพิ่มเติมที่สูงกว่าการศึกษาพยาบาล  
ระดับพื้นฐาน ได้ทั้ง ในสาขาการพยาบาลและสาขาอื่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เป็นข้อมูลสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบทบาท  
ของตนเอง
2. ผู้บริหารระดับสูงสามารถใช้ข้อมูลในการวางแผนปรับปรุงบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย  
ให้เป็นไปตามแนวทางที่ถูกต้อง



3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในอันที่จะหาทางช่วยเหลือ สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาบทบาทของหัวหน้าทอผู้ป่วย
4. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการเตรียมบุคคล เพื่อขึ้นสู่ตำแหน่งหัวหน้าทอผู้ป่วย
5. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะศึกษาวิจัยต่อไป



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย