

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

นางพัสนันท์ มงคลจตุรงค์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

**The Relationship Between Learning Climate and Effectiveness of Patient
Units as Perceived by Professional Nurses at an Autonomous University
Hospital in Bangkok Metropolis**

Mrs. Passanant Mongkoljaturong



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Nursing Science in Nursing Administration
School of Nursing

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

ชื่อและนามสกุล นางพัสนันท์ มงคลจาตุรงค์

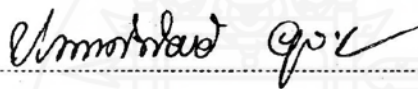
แขนงวิชา การบริหารการพยาบาล

สาขาวิชา พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล
2. รองศาสตราจารย์ ดร. มุกดา หนูยศรี

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



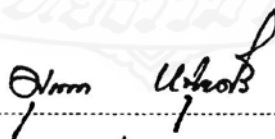
ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปรารักษ์ทิพย์ อุจะรัตน์)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. มุกดา หนูยศรี)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางพัสนันท์ มงคลจตุรงค์ รหัสนักศึกษา 2525100075 **ปริญญา** พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารการพยาบาล) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิคุณ
(2) รองศาสตราจารย์ ดร.มุกดา หนูยศรี **ปีการศึกษา** 2556

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้
ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร (2) ประสิทธิผล
ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับ
ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับ
ของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 305 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้
เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
อยู่ในระดับสูง (2) ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง (3) บรรยากาศ
การเรียนรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล
วิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.742

คำสำคัญ บรรยากาศการเรียนรู้ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย
ในกำกับของรัฐ

Thesis title: The Relationship Between Learning Climate and Effectiveness of Patient Units as Perceived by Professional Nurses at an Autonomous University Hospital in Bangkok Metropolis

Researcher: Mrs. Passanant Mongkoljaturong; **ID:** 2525100075; **Degree:** Master of Nursing Science (Nursing Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Warinee Iemsawadikul, Associate Professor; (2) Dr. Mukda Nuysri, Associate Professor; **Academic year:** 2013

Abstract

The purposes of this descriptive research were: (1) to study learning climate as perceived by professional nurses at an autonomous university hospital in Bangkok Metropolis, (2) to explore effectiveness of patient units as perceived by professional nurses, and (3) to find the relationship between learning climate and effectiveness of patient units as perceived by professional nurses.

The sample comprised 305 professional nurses who worked at the autonomous university hospital in Bangkok Metropolis and were selected by simple random sampling technique. Questionnaires were used for data collection. Frequency, percentage, mean, standard deviation, and Pearson product-moment correlation coefficient were used for data analysis.

The major findings were as follows. (1) Professional nurses rated the learning climate of the patient units at the high level. (2) They also rated effectiveness of the patient units at the high level. Finally, (3) there was a statistically significant positive relationship between the learning climate and the effectiveness of the patient units as perceived by professional nurses ($r = 0.742, p < 0.01$).

Keywords: Learning climate, Effectiveness of patient units, Professional nurses, Autonomous University Hospitals

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล รองศาสตราจารย์ ดร.มุกดา หนูศรี สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชูชื่น ชีวพูนผล โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใจในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ปรังก์ทิพย์ อุจะรัตน ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบคุณคณาจารย์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับ ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบ ชี้แนะแนวทางในการ ปรับปรุงเครื่องมือวิจัยจนสำเร็จ ไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลศิริราช หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช และหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ ที่ให้ความอนุเคราะห์เกี่ยวกับการ เก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย ตลอดจนขอขอบพระคุณพยาบาลวิชาชีพทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบ แบบสอบถาม และเก็บรวบรวมส่งคืนภายในเวลาที่กำหนด

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ทุกท่าน ที่ช่วยประสานงานให้เป็นอย่างดี ตลอดจนช่วยอำนวยความสะดวกในทุกๆ เรื่องที่ร้องขอ

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักยิ่ง ผู้ให้กำลังใจ ให้สติปัญญาและสิ่งที่ดีงามทั้งหลาย ขอขอบคุณสามีและลูกที่ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และความห่วงใยด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นและเพื่อนร่วมงานทุกท่านสำหรับกำลังใจ ความห่วงใย ความเอื้ออาทร และความช่วยเหลือที่ดีตลอดมา

พัสนันท์ มงคลจาดูรงค์

มีนาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	11
แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย	34
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	56
ส่วนที่ 2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย	59
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย	60
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	61
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	62
สรุปการวิจัย	62
อภิปรายผล	65
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	91
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	92
ข เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และเอกสารรับรองจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	94
ค หนังสือขออนุมัติผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือวิจัย และหนังสือขอตกลงใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูล	97
ง แบบสอบถาม	102
จ ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้บรรยากาศ การเรียนรู้ของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและรายข้อ	
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิผลของ หอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและรายข้อ	
ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม	112
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	56
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบรรยากาศการเรียนรู้ ของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม	59
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม	60
ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โดยรวม	61



ญ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จากนโยบายการเปิดเสรีทางการค้าและการรวมกลุ่มของประเทศในแถบภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและวิทยาการ มีระบบการสื่อสารที่ไร้พรมแดน มีการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินธุรกิจต่างๆ ทำให้การแข่งขันทางธุรกิจก้าวเข้าสู่การแข่งขันระดับโลกและจะทวีความเข้มข้นขึ้นทุกขณะ ผู้บริโภคมีโอกาสเลือกบริการที่มีคุณภาพและราคายุติธรรม ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการจึงเพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (บุญใจ ศรีสถิตยน์รากร 2550 ก) เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไปได้ เพราะประสิทธิภาพเป็นระดับที่องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Daft, 2001) เป็นความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการในสังคม ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Hoy and Miskel, 2001) ประสิทธิภาพขององค์กรได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐจะเน้นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ปรับปรุงระบบการบริหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการปรับองค์กรภาครัฐที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรในกำกับของรัฐ ในช่วงที่ผ่านมามหาวิทยาลัยหลายแห่งได้ปรับองค์กรไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งคาดว่าจะทำให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้อย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ (มหาวิทยาลัยมหิดล 2550) ซึ่งก็คือ ประสิทธิภาพขององค์กรนั่นเอง

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับตติยภูมิขั้นสูง เป็นแหล่งบริการทางการแพทย์ที่ใหญ่และสำคัญของประเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการต่างๆ ทางด้านสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่มีภาวะเจ็บป่วยซับซ้อนรุนแรงและวิกฤติ รวมถึงภาวะโรคที่ซับซ้อน ต้องพึ่งพาการดูแลรักษาที่ต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (ทัศนยา บุญทอง 2543) เป็นสถานศึกษาสำหรับนักศึกษาแพทย์ พยาบาล และวิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาอื่น เป็นแหล่งค้นคว้าวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี

ทางการรักษาพยาบาลที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการสืบค้น เพื่อช่วยเหลือและป้องกันแก้ไขปัญหานอกจากนี้ยังเป็นแหล่งสนับสนุนวิชาการให้แก่โรงพยาบาลต่างๆ มีเป้าหมายในการให้บริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (แฉวิมล ต้นจรรย์านนท์ 2548) รวมทั้งการให้การักษาพยาบาลทางไกลที่ต้องใช้การสื่อสารผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงจำเป็นที่โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในองค์การให้เหมาะสมสามารถดำเนินการตามพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การ หน่วยงานทุกแห่งในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จึงต้องให้ความร่วมมือในการปรับปรุงระบบการบริหารจัดการในหน่วยงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีขององค์การ

องค์การพยาบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล ซึ่งต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นองค์การที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุดในโรงพยาบาล จึงมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล ผู้บริหารการพยาบาลจึงต้องหาแนวทาง ในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารจัดการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อให้การพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขดำเนิน ไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายขององค์การพยาบาล (แฉวิมล ต้นจรรย์านนท์ 2548) หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ให้บริการการพยาบาลแก่ผู้ป่วยและครอบครัวโดยตรง เป็นศูนย์กลางในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวกับบุคลากรในทีมสุขภาพมากที่สุด ทุกช่วงเวลา ทุกโอกาส และทุกรูปแบบ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ 2540) การดำเนินการของหอผู้ป่วยจึงมีความสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายหรือประสิทธิผลของโรงพยาบาล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการอันจะส่งผลให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมายได้ด้วย

การประเมินประสิทธิผลขององค์การกระทำได้หลายแนวทาง ที่สำคัญคือ แนวทางบูรณาการที่เน้นการใช้พหุเกณฑ์โดยคำนึงถึงมิติด้านเวลาและกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งฮอยและมิตเกล (Hoy and Miskel, 1991) เสนอให้ประเมินประสิทธิผลจากหน้าที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) การปรับตัว ซึ่งวัดได้จาก ความสามารถในการปรับตัว การสร้างนวัตกรรม การเติบโต และการพัฒนา 2) การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งวัดได้จาก การบรรลุผลสัมฤทธิ์ คุณภาพของผลงาน การจัดหาและได้มาซึ่งทรัพยากร และประสิทธิภาพ 3) การบูรณาการ ซึ่งวัดได้จาก ความพึงพอใจในงานของบุคลากร บรรยากาศในองค์การ การสื่อสารภายในองค์การ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล และขวัญกำลังใจ และ 4) ศักยภาพในการดำรงไว้ซึ่งเอกภาพของระบบคุณค่า ซึ่งวัดได้จาก ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ดำเนินการให้เกิดประสิทธิผลจะต้องคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้าง

องค์การและเทคโนโลยี 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร 3) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน และ 4) ปัจจัยด้านการบริหาร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน การแสวงหาทรัพยากรและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร (Steers, 1977) ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร ได้แก่ บรรยากาศขององค์กร เนื่องจากบรรยากาศขององค์กรจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิผลขององค์กร (Booyens, 1993; Halpin and Croft, 1996) โดยเฉพาะบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้อยู่เสมอ จะส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพทั้งด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร เกิดการพัฒนาและเจริญเติบโต ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและสังคม

บรรยากาศการเรียนรู้เป็นสภาพแวดล้อมในด้านบวก ที่ทำให้การเรียนรู้ง่ายและมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและเจตคติของบุคคล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสนับสนุนบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ในขณะที่ทำงาน บรรยากาศการเรียนรู้จะนำมาซึ่งการเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น (Prieto and Revilla, 2006) บรรยากาศการเรียนรู้ในหอผู้ป่วยเป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยนั้นเกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ที่มีประสิทธิภาพ เกิดความรู้ใหม่และนำความรู้ใหม่ไปใช้ในการพัฒนางานบริการพยาบาลได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ซึ่งจะมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของหอผู้ป่วย หรือประสิทธิผลของหอผู้ป่วย บรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีจะต้องมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ 2) มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ 3) มีระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และ 4) มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น (Hoy and Miskel, 1991)

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงสนใจจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสม เพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานสามารถปรับตัวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายของโรงพยาบาล ในการ

ให้บริการสาธารณสุขระดับตติยภูมิขั้นสูงที่มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ และ ปรับระบบการบริหารที่สร้างความพึงพอใจในงานให้แก่พยาบาลที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน อันจะ ก่อให้เกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์กร ทำงานด้วยความทุ่มเทเพื่อประสิทธิผลขององค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

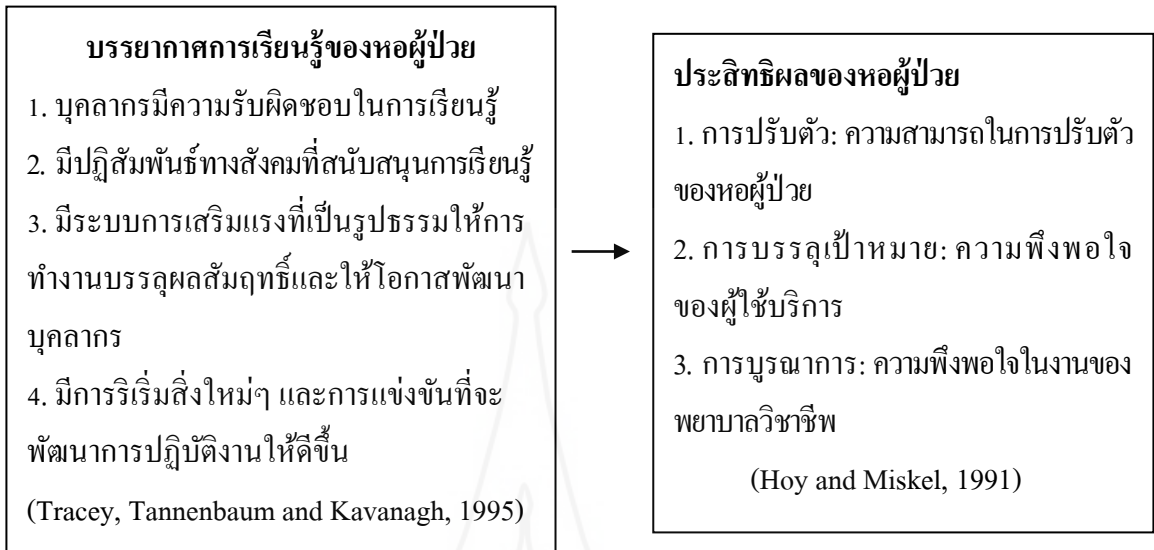
- 2.1 เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดแบบบูรณาการของ ฮอยและมิสเกิล (Hoy and Miskel, 1991) ซึ่งเสนอให้ประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยครอบคลุมหน้าที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) การปรับตัว 2) การบรรลุเป้าหมาย 3) การบูรณาการ และ 4) ศักยภาพในการดำรงไว้ซึ่งเอกภาพของระบบคุณค่า การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์ 3 ด้าน ในการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ได้แก่ 1) การปรับตัวของหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะกลางที่ใช้วัดประสิทธิผล โดยจะวัดจากความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2) การบรรลุเป้าหมายของหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะสั้นที่ใช้วัดประสิทธิผล โดยจะวัดจากการบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) การบูรณาการของหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะสั้นที่ใช้วัดประสิทธิผลและมาจากผู้ใช้บริการ โดยจะวัดจากความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) และศึกษาปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย โดยใช้แนวคิดของ เทอร์ซีแทนเนนบาม และคาวานอฟ (Tracey, Tannenbaum and Kavanagh, 1995) ได้แก่ 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ 2) มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ 3) มีระบบการเสริมแรง ที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และ 4) มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย 8 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลรังสีวิทยา งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,029 คน

5.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

5.2.1 ตัวแปรต้น คือ บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ 2) มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ 3) มีระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และ 4) การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ 3) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 15 - 30 กันยายน 2556

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย หมายถึง สภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วยที่มีผลต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของพยาบาลวิชาชีพทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม และส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนาพฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพ ในการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อสภาพแวดล้อมในหอผู้ป่วยที่มีลักษณะ ดังนี้ 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ 2) มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ 3) มีระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และ 4) มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

6.1.1 บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ หมายถึง ความรับผิดชอบในการเรียนรู้ของบุคลากรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าบุคลากรในหอผู้ป่วยมีการศึกษาหาความรู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ และตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการมอบหมายงานที่ท้าทาย และออกแบบงานทุกงานให้ส่งเสริมการพัฒนาของบุคลากร

6.1.2 มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของบุคลากรที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก

การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าบุคลากรในหอผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์ในการศึกษาหาความรู้ร่วมกันสูง มีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละงานและงานของเพื่อนร่วมงานดี เข้าใจความสัมพันธ์ของงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมสนับสนุนความสามัคคีด้วยการมอบหมายให้ทำงานเป็นทีม

6.1.3 มีระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้

โอกาสพัฒนาบุคลากร หมายถึง การดำเนินการของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเสริมแรงให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสบุคลากรได้พัฒนาตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าหัวหน้าหอผู้ป่วย จัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ ให้โอกาสบุคลากรได้เพิ่มพูนและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง มีรางวัลให้บุคลากรที่ประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

6.1.4 มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

หมายถึง การที่บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพว่าบุคลากรในหอผู้ป่วยแข่งขันกันพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีความก้าวหน้า ใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน ทุ่มหาความพยายามที่จะพัฒนางานและสร้างสิ่งใหม่ๆ และหอผู้ป่วยได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเพื่อความเป็นเลิศ

6.2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย หมายถึง ระดับความสามารถของหอผู้ป่วยในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย การบรรลุผลสัมฤทธิ์ของหอผู้ป่วย ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และการบูรณาการของหอผู้ป่วย ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

6.2.1 ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย หมายถึง ความสามารถหรือความพร้อมของบุคลากรและหอผู้ป่วยที่จะปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความสามารถของหอผู้ป่วยและบุคลากรในหอผู้ป่วยในการปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในองค์กร การสร้างหรือนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ และการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

6.2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ใช้บริการที่แสดงออกด้วยความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เมื่อได้รับบริการที่ต้องการตามความคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อ

1) บุคลากร 2) บริการ 3) สภาพแวดล้อม และ 4) ผลลัพธ์จากบริการ โดยมีรายละเอียดของความพึงพอใจแต่ละด้านดังนี้

1) *ความพึงพอใจต่อบุคลากร* หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคลากรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความรู้สึกพอใจ ชอบใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลากรในด้านความสนใจห่วงใย เอาใจใส่ ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ความเป็นมิตร ความสุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส และความกระตือรือร้น

2) *ความพึงพอใจต่อบริการ* หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณลักษณะของบริการที่ได้รับตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความรู้สึกพึงพอใจ ชอบใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการที่ได้รับในด้านความรวดเร็ว ความสะดวก ความต่อเนื่อง ความครอบคลุมทุกมิติ ความเป็นองค์รวม และความตรงกับความต้องการ

3) *ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม* หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความรู้สึกพอใจ ชอบใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อสภาพแวดล้อมของหอผู้ป่วย ด้านความสะอาด ความสะดวกสบาย ความสว่าง และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้

4) *ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากบริการ* หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นได้รับการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งวัดได้จาก การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อความรู้สึกพอใจ ชอบใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความรู้ความสามารถในการดูแลตนเอง ความปลอดภัย และความสบาย

6.2.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่องานในทางบวก โดยรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ซึ่งวัดได้จาก ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพต่อ 1) การบังคับบัญชา 2) ลักษณะงาน 3) ความก้าวหน้า 4) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และ 5) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) *ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา* หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการบังคับบัญชาหรือการใช้อำนาจปกครอง ควบคุมดูแลและสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึกชื่นชอบของพยาบาลวิชาชีพต่อการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน การมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เหมาะสมชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ มีการเผยแพร่สื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และการสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การให้คำแนะนำ การสร้างแรงบันดาลใจ การดูแลตรวจตรา และการสอน เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์

ตามเป้าหมายขององค์การ การสั่งการที่ปฏิบัติได้ ชอบด้วยกฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี
ชัดเจน สมบูรณ์ ถูกต้อง น่าสนใจ และท้าทาย

2) *ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน* หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพ
ต่อรูปแบบของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึกชื่นชอบของพยาบาล
วิชาชีพต่อรูปแบบของงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ มีประโยชน์ มีความสำคัญ มีความท้าทาย ได้ใช้
ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีอำนาจตัดสินใจในการทำงานหรือ
แก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม มีปริมาณงานเหมาะสมที่จะปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ มีเวลาเพียงพอ
ในการให้การพยาบาลผู้ป่วยและการบันทึกทางการพยาบาลได้อย่างสมบูรณ์

3) *ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า* หมายถึง ความพึงพอใจของพยาบาล
วิชาชีพต่อการได้เลื่อนตำแหน่งงานใหม่ ได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการศึกษาฝึกอบรม เพื่อ
เพิ่มพูนความรู้และพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้มากขึ้น ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึกชื่นชอบของ
พยาบาลวิชาชีพต่อการได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ลาศึกษาต่อ การได้รับการสนับสนุน
ให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ ได้รับผิดชอบงานที่มีส่วนส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ระบบ
บริหารเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในงาน

4) *ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ* หมายถึง ความพึงพอใจ
ของพยาบาลวิชาชีพต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึก
ชื่นชอบของพยาบาลวิชาชีพต่อความเหมาะสมของเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับกับภาระงาน
ปริมาณงานที่ทำ และความรู้ความสามารถ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้สามารถอยู่ใน
สังคมได้อย่างมีความสุข ระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความ
เหมาะสม มีสวัสดิการด้านที่พัก มีระบบการจัดการด้านสวัสดิการรักษาพยาบาลที่ดี มีระเบียบ
เกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม

5) *ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน* หมายถึง ความพึงพอใจ
ของพยาบาลวิชาชีพต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพของหอผู้ป่วย ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึก
ทางบวกของพยาบาลวิชาชีพต่อสิ่งแวดล้อมในหอผู้ป่วยที่มีแสงสว่างและบรรยากาศที่ดี มีความ
สะดวกสบายเหมาะแก่การทำงาน และปลอดภัย มีสถานที่พักผ่อนในช่วงเวลาพักที่เพียงพอ มี
เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอและพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน

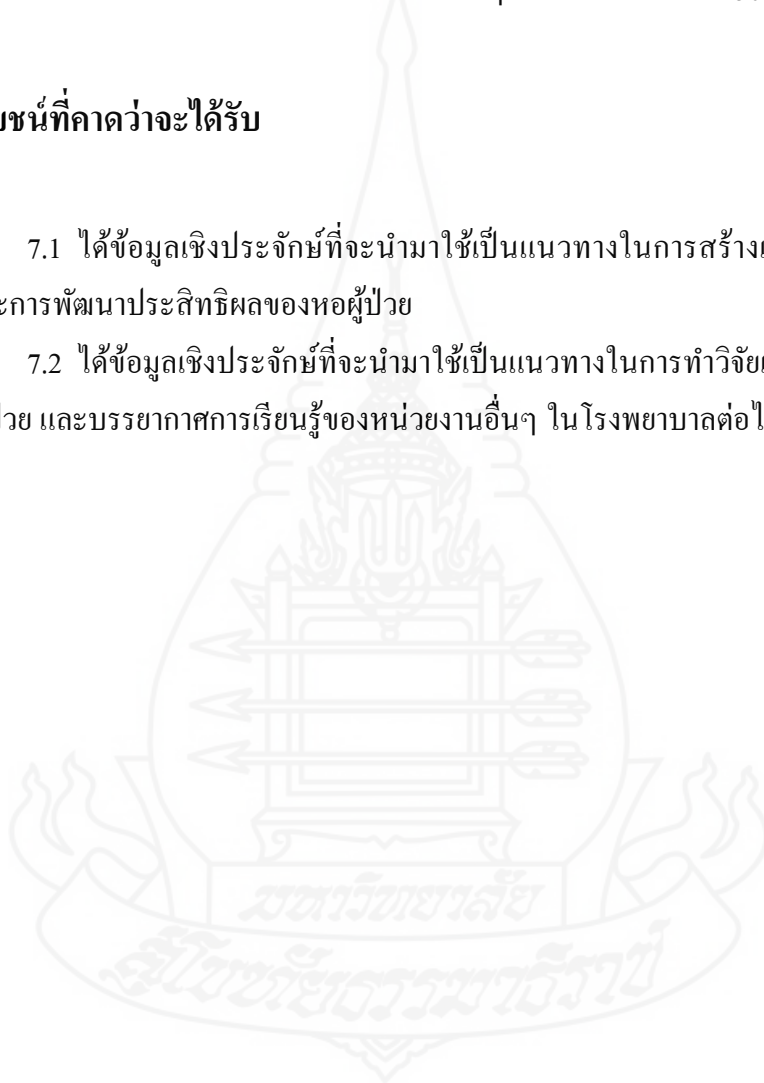
6.3 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีทางการ
พยาบาลหรือเทียบเท่า หรือสูงกว่า และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์
ชั้นหนึ่งหรือการพยาบาลชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานประจำในตำแหน่งพยาบาลประจำการ

6.4 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลที่มหาวิทยาลัย
ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการก่อตั้งขึ้น โดยให้คณะแพทยศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเป็นผู้ควบคุม
การบริหารงานและให้บริการทางด้านสุขภาพระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary care) แก่
ประชาชน เป็นโรงพยาบาลที่มีขีดความสามารถในการให้บริการและมีความพร้อมในการรักษา
สูงสุด เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน เพื่อผลิตบุคลากรทางด้าน
การแพทย์ และเป็นโรงพยาบาลสำหรับการค้นคว้าวิจัยต่างๆ มีขนาดเตียงตั้งแต่ 250 - 2,400 เตียง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมบรรยากาศ
การเรียนรู้ และการพัฒนาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

7.2 ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผล
ของหอผู้ป่วย และบรรยากาศการเรียนรู้ของหน่วยงานอื่นๆ ในโรงพยาบาลต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรา หนังสือ วารสาร เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมา กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและนำเสนอเนื้อหาตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
2. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย
3. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ประสิทธิผลเป็นมโนทัศน์ที่ยังมีความคลุมเครือทั้งในแง่ของความหมายและการวัด แต่เป็นมโนทัศน์สำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์องค์การ (Hoy and Miskel, 1991) การทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีผู้ทรงคุณวุฒิกล่าวเกี่ยวกับความหมาย แนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์การ และ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ ดังรายละเอียดที่จะเสนอต่อไป

1.1 ความหมายของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 29) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล เป็นความสามารถของ บุคคลในองค์การที่ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

สุภาพร รอดคนอม (2542: 22) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล เป็นความสามารถ ขององค์การในการเพิ่มผลผลิตให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ และรักษาสภาพขององค์การให้อยู่ ในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สุวรรณ จันทรประเสริฐ และวาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (2549) ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล เป็นระดับความสามารถในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จในการบรรลุถึงผลลัพธ์ ที่ต้องการ คือ วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในโครงการหรือกิจกรรม

มอทท์ (Mott, 1972: 17) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสามารถของ
องค์กร ในการเพิ่มผลผลิตและปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร

สตีแยร์ส (Steers, 1977: 5) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสามารถของ
บุคคลในองค์กรที่ใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

روبินส์ (Robbins, 1990: 205) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นระดับที่
องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ดาฟท์ (Daft, 2001: 19) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็นระดับที่องค์กรสามารถ
บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 2001) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ เป็น
ความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการในสังคม ตาม
สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของประสิทธิผลดังกล่าว สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับ
ความสามารถขององค์กรหรือระดับความสามารถของบุคคลในองค์กร ในการบรรลุเป้าหมายที่
กำหนดไว้ เนื่องจากองค์กร ประกอบด้วย บุคคล การบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องอาศัย
บุคคลที่มีความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นเป้าหมายของแต่ละ
องค์กรอาจจะไม่เหมือนกัน บางองค์กรมีเป้าหมายในการเพิ่มผลผลิต บางองค์กรมีเป้าหมายใน
การปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร และรักษาสภาพขององค์กรให้อยู่ใน
สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ บางองค์กรมีเป้าหมายในการตอบสนองความต้องการ
ของสังคมตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป โดยการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้จึงขอให้
ความหมายประสิทธิผลว่า เป็นระดับความสามารถขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยจึงสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย
หมายถึง ระดับความสามารถของหอผู้ป่วยในการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.2 แนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์กร

การประเมินประสิทธิผลองค์กรมีแนวทางที่หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยจะขอนำเสนอ
เพียงบางส่วน ดังนี้

สตีแยร์ส และคนอื่นๆ (Steers, Ungson and Mowday, 1985: 75-78) กำหนดแนวทาง
ในการประเมินประสิทธิผลองค์กร ดังนี้ 1) แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (The goal optimization
approach) เน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือผลสุดท้ายมากกว่าวิธีการ 2) แนวทางเชิง
ระบบ (A system perspective) ใช้แนวคิดของระบบเปิดเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ เน้นความ
สัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ในองค์กรและสภาพแวดล้อม ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร และ

3) แนวทางที่เน้นพฤติกรรม (A behavioral emphasis) เชื่อว่า พฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กร จึงต้องพิจารณาพฤติกรรมของคนในองค์กร

กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1991: 47-58) ให้แนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร ภายใต้แนวคิดที่ว่าองค์กรแต่ละองค์กรมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องใช้เกณฑ์ในการประเมินที่แตกต่างกันด้วย และได้สรุปแนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์กรไว้ ดังนี้ 1) การประเมินความสามารถในการบรรลุเป้าหมาย ภายใต้เงื่อนไข 5 ประการ คือ (1) องค์กรต้องมีเป้าหมายสุดท้าย (Ultimate goals) (2) เป้าหมายมีความชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่าย (Well define) (3) เป้าหมายมีไม่มากเกินไปที่จะบริหารจัดการ (Few enough to be manageable) (4) เป้าหมายได้รับการยอมรับโดยทั่วกัน (General consensus) และ (5) เป้าหมาย สามารถวัดได้ (Measurable) 2) การประเมินความสามารถในการบริหารระบบ (The system approach) ควรประเมินความสามารถในการได้มาของปัจจัยนำเข้า (Ability to acquire inputs) กระบวนการจัดการปัจจัยนำเข้า (Process these inputs) การควบคุมผลผลิต (Channel the outputs) การคงไว้ของเสถียรภาพและความสมดุล (Maintain stability and balance) และ 3) การประเมินความสามารถในการใช้กลยุทธ์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญกับองค์กร (The strategic-constituencies approach) เน้นความสามารถในการตอบสนองความพอใจและความต้องการของผู้ที่มีบทบาทต่อความอยู่รอดขององค์กร (Continued existence) 4) การประเมินการแข่งขันเชิงเปรียบเทียบของคุณค่า (The competing-values approach) เน้นการพิจารณาปัจจัยหรือตัวแปรโดดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กรและความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของปัจจัยหรือตัวแปรนั้นๆ โดยเห็นว่าไม่มีเกณฑ์ใดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรได้ดีที่สุด ทั้งยังได้เสนอชุดของปัจจัยพื้นฐานสำคัญของเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กรที่มีลักษณะเฉพาะ (A unique effectiveness model) ไว้ 3 ชุด ดังนี้ (1) ความสามารถในการยืดหยุ่น/การปรับตัว (Flexibility) และอำนาจการควบคุม (Control) (2) การให้ความสำคัญกับความรู้สึก (Feelings) และความต้องการ (Needs) ของบุคคล ความสามารถในการผลิตงาน (Productivity) และความสำเร็จของงาน (Task accomplishment) และ (3) การให้คุณค่าระหว่างกระบวนการภายในระยะยาว (Internal processes and the long term) และผลสุดท้ายที่ได้รับในระยะสั้น (Final outcomes and the short term)

กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1994: 31-39) ให้แนวทางการประเมินประสิทธิผลขององค์กร 3 รูปแบบ ดังนี้ 1) การใช้เป้าหมาย (Goal approach to effectiveness) เน้นผลสำเร็จของความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร 2) การใช้ทฤษฎีระบบ (Systems theory approach to effectiveness) เน้นการบริหารจัดการที่

เหมาะสมและสมดุลของระบบ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต (Input-process-output) เพื่อความอยู่รอดขององค์กร โดยสามารถปรับตัวต่อความต้องการของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้

3) การให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (Multiple-constituency approach to effectiveness) เน้นความสามารถขององค์กรในการบริหารความพึงพอใจของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรให้มีความสมดุล

โรบบินส์และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998: 51-68) เสนอแนวทางในการประเมินประสิทธิผลองค์กรไว้ดังนี้ 1) การวัดผลสำเร็จตามเป้าหมาย (The goal-attainment approach) โดยมีสมมติฐานว่า องค์กรจะต้องมีเป้าหมายสุดท้ายที่ชัดเจน ระบุได้ มีจำนวนไม่มากนัก เป็นเป้าหมายที่ทุกคนยอมรับและวัดได้ 2) การวัดเชิงระบบ (The systems approach) เน้นประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและการบริหารกระบวนการขององค์กร โดยดูความเชื่อมโยงความสามารถขององค์กรในการดำรงสถานภาพ ความมั่นคง และการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง 3) การวัดกลยุทธ์ที่องค์กรใช้กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง (The strategic constituencies approach) เน้นความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียตรงกับความต้องการมากที่สุด 4) การเปรียบเทียบคุณค่าคุณประโยชน์ของเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน (The competing-value approach) เน้นความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่มีคุณค่าคุณประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ดี และ 5) แนวทางบูรณาการ (Integrated model) เน้นการผสมผสานโครงสร้างขององค์กรโดยรวมและบุคคลที่อยู่ในองค์กร ใช้หลายมิติมาใช้ในการประเมินประสิทธิผลองค์กร ได้แก่ มิติของเวลา ระดับขององค์กรที่แตกต่างกัน

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991: 382-383) เสนอประเด็นที่ควรพิจารณาในการประเมินประสิทธิผลองค์กร ที่เน้นการประเมินองค์ประกอบรวม คือ การบรรลุเป้าหมายผสมผสานกับแนวทางเชิงระบบ บูรณาการเข้าด้วยกัน

ไคนิคกีและเครทเนอร์ (Kinicki and Kreitner, 2003) มีแนวคิดในการวัดประสิทธิผลองค์กร ดังนี้ 1) การบรรลุเป้าหมาย 2) การได้มาของทรัพยากร (Resource acquisition) การได้รับการจัดสรรปัจจัยนำเข้าที่เพียงพอในการดำเนินงาน 3) การจัดการกระบวนการภายใน (Internal process) มีการบริหารจัดการที่ดี มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการป้องกันปัญหาและความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรและผู้รับบริการ และ 4) การใช้กลยุทธ์สร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง มีระบบการจัดการที่จะทำให้กลุ่มผู้เกี่ยวข้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์กรมี 6 แนวทาง ดังนี้

1) แนวทางการบรรลุเป้าหมาย 2) แนวทางเชิงระบบ 3) แนวทางการใช้กลยุทธ์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและ

มีบทบาทสำคัญกับองค์การ 4) แนวทางการจัดการกระบวนการภายใน 5) แนวทางการเปรียบเทียบคุณค่าคุณประโยชน์ และ 6) แนวทางบูรณาการ ซึ่งมีรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไป

1.2.1 แนวทางการบรรลุเป้าหมาย นักวิชาการมีความเห็นสอดคล้องในหลักการสำคัญแต่มีความแตกต่างกันเล็กน้อยในบางประเด็น เช่น สเตียร์สและคนอื่นๆ (Steers, Ungson and Mowday, 1985) กล่าวว่า แนวทางนี้เน้นไปที่การบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือผลสุดท้าย รอบบิ้นส์ และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998) มีความเห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยวิธีนี้จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไข 5 ประการ คือ 1) องค์การต้องมีเป้าหมายสุดท้าย 2) เป็นเป้าหมายที่มีความชัดเจนสามารถเข้าใจได้ง่าย 3) เป็นเป้าหมายที่มีเนื้อหาสำคัญไม่มากเกินไปที่จะบริหารจัดการ 4) เป็นเป้าหมายที่มีการยอมรับโดยทั่วกัน และ 5) เป็นเป้าหมายที่สามารถวัดได้ ในขณะที่กิบสัน ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี่ (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1994) มีความเห็นว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยวิธีนี้มีข้อจำกัด คือ ไม่สามารถใช้ได้กับองค์การที่มีผลผลิตที่วัดไม่ได้ ไม่สามารถใช้ได้กับองค์การ ที่มีหลายเป้าหมายซึ่งมีความขัดแย้งกันเอง และไม่สามารถใช้ได้กับองค์การที่ไม่มีความชัดเจนของเป้าหมายและไม่ใช้เป้าหมายทางการขององค์การ (Official goals) นอกจากนี้ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991) เสนอประเด็นที่ควรพิจารณาความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์การและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน 2 ลักษณะ คือ ผลงานและการจัดสรรทรัพยากร ไคนิคกีและเครทเนอร์ (Kinicki and Kreitner, 2003) ให้ความเห็นว่า ต้องมีการกำหนดเกณฑ์ชี้วัดในการประเมินผล มีกระบวนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ รวมทั้งมีการประเมินผลงานว่าประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่

1.2.2 แนวทางเชิงระบบ เน้นที่ระบบ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ เปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ (Output) ซึ่งมีนักวิชาการให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางนี้ในมุมมองที่คล้ายคลึงและสอดคล้องกันอย่างน่าสนใจ เช่น สเตียร์สและคนอื่นๆ (Steers, Ungson and Mowday, 1985) กล่าวว่า เป็นการใช้แนวคิดของระบบเปิด เน้นความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ในองค์การและสภาพแวดล้อม ซึ่งทั้งหมดมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การ กิบสัน ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี่ (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1994) เสนอให้พิจารณาประสิทธิผลจาก 1) ความอยู่รอดขององค์การซึ่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวต่อความต้องการของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ และ 2) ความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ จะต้องมีการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสมดุลของระบบ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ หรือต้องมีความสามารถในการปรับเปลี่ยนและดำรงรักษาระบบไว้ นั่นเอง รอบบิ้นส์และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998) เห็นว่าเป็นเรื่องประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตและการบริหารกระบวนการขององค์การ โดยดูความเชื่อมโยง

และความสามารถขององค์กรในการดำรงสถานภาพ ความมั่นคง และการปรับตัวกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้

1.2.3 แนวทางการใช้กลยุทธ์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทสำคัญกับองค์กร เป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจแก่กลุ่มผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับแนวทางนี้ในประเด็นที่คล้ายคลึงกันดังนี้ กิบสัน ไอแวนเซวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1994) เห็นว่า เป็นความสามารถขององค์กรในการบริหารความพึงพอใจของกลุ่มผู้ที่มีผลประโยชน์ต่อองค์กรให้มีความสมดุล รอบบิ้นส์และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998) เห็นว่า องค์กรที่มีประสิทธิผลสูง คือ องค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มบุคคลต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการอยู่รอดขององค์กรได้ตรงกับความต้องการมากที่สุด

1.2.4 แนวทางการจัดการกระบวนการภายใน เน้นการพิจารณาถึงการทำให้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ โดยองค์กรจะต้องมีโครงสร้าง วัฒนธรรมองค์กร มีการปรับตัว และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมที่รวดเร็ว มีความยืดหยุ่น มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ไคนิคกีและเคร์ทเนอร์ (Kinicki and Kreitner, 2003) เห็นว่า การจัดการกระบวนการภายใน หมายถึง การมีการบริหารจัดการที่ดี มีการวางแผนการปฏิบัติงาน มีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีระบบการป้องกันปัญหาและความเสียหายที่จะเกิดขึ้น ดาฟท์ (Daft, 2007) เห็นว่า ควรประเมินความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดผลิตผลที่มีประสิทธิภาพ

1.2.5 แนวทางการเปรียบเทียบคุณค่าคุณประโยชน์ มีแนวคิดว่าการประเมินผลการดำเนินการขององค์กรมีความเป็นอัตนัย ขึ้นอยู่กับค่านิยม ความชอบ ความสนใจของผู้บริหาร องค์กร ความเหมาะสมของการประเมินในแนวทางนี้ จึงขึ้นอยู่กับบุคคลว่าจะให้ความสำคัญและคุณค่ากับสิ่งใด รอบบิ้นส์และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998) เห็นว่า คุณค่าและความสำคัญของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความต้องการและผลประโยชน์ที่มุ่งหมายไว้ จึงจำเป็นต้องเปรียบเทียบเป้าหมายที่ขัดแย้งกัน องค์กรที่มีประสิทธิผลจึงเป็นองค์กรที่สามารถเลือกเป้าหมายที่มีคุณค่าคุณประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรได้ดี

1.2.6 แนวทางบูรณาการ การประเมินประสิทธิผลตามแนวทางนี้มีแนวคิดอยู่บนหลักการว่าประสิทธิผลขององค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ แต่จะต้องผสมผสานแนวทางการบรรลุเป้าหมายและแนวทางเชิงระบบเข้าด้วยกัน เนื่องจากองค์กรทุกแห่งจะต้องกำหนดเป้าหมายของตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็ต้องมีแหล่งประโยชน์ที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การผสมผสานแนวคิดดังกล่าวจะมีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย แต่สามารถสรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลในแนวทางบูรณาการ เน้นการใช้พหุเกณฑ์

โดยคำนึงถึงมิติด้านเวลา และกลุ่มบุคคลผู้เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังจะกล่าวต่อไป (Hoy and Miskel, 1991: 374-388)

1) มิติด้านเวลา (*Time dimension*) เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินประสิทธิผล เนื่องจากองค์การแต่ละองค์การอยู่ในช่วงวงจรชีวิตองค์การ (Life cycle) ที่แตกต่างกัน เวลายังมีส่วนเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ซึ่งถ้ามองความต่อเนื่องของความสำเร็จ (Continuum of success) สามารถแบ่งระยะของความสำเร็จออกเป็น 3 ระยะ และสามารถกำหนดเกณฑ์ที่จะใช้ประเมินประสิทธิผลขององค์การแต่ละระยะได้ ดังนี้ (1) ระยะสั้น (Short-term) เกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลในระยะนี้ ได้แก่ ขวัญกำลังใจ (Morale) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) และความจงรักภักดี (Loyalty) ของบุคลากร (2) ระยะกลาง (Intermediate-term) เกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลในระยะนี้ ได้แก่ การปรับตัวขององค์การ (Adaptiveness) และการพัฒนาขององค์การ (Development) และ (3) ระยะยาว (Long-term) เกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผลในระยะนี้ คือ การอยู่รอดขององค์การ (Survival) นอกจากนี้เวลายังมีผลต่อความสนใจและความชอบของผู้เกี่ยวข้อง เช่น บางครั้งผู้เกี่ยวข้องอาจสนใจเรื่องความเท่าเทียม บางครั้งสนใจเรื่องคุณภาพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิผลจึงต้องคำนึงถึงมิติของเวลาด้วย

2) กลุ่มผู้เกี่ยวข้องที่หลากหลาย (*Multiple constituencies*) การประเมินประสิทธิผลจะต้องมีเกณฑ์ชี้วัด การกำหนดเกณฑ์ชี้วัดดังกล่าวจะแตกต่างกันตามค่านิยมและความคิดของกลุ่มผู้มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ ผู้เกี่ยวข้องจะมีทั้งภายในและภายนอกองค์การ เช่น ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้จ่ายค่าบริการ เป็นต้น จึงต้องใช้เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลที่หลากหลายสอดคล้องกับความพอใจของกลุ่มผู้เกี่ยวข้องต่างๆ ตามแนวทางเชิงสัมพันธภาพกับสถานการณ์ (Relativistic multiple-contingency approach) จึงต้องใช้พหุเกณฑ์

3) พหุเกณฑ์ (*Multiple criteria*) ประสิทธิภาพขององค์การเป็นมโนทัศน์ที่มีหลายมิติ จึงไม่อาจใช้ตัวชี้วัดเพียงตัวเดียวมาประเมินประสิทธิผลได้ การกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิผลจะต้องเลือกตัวบ่งชี้ที่มีความสำคัญ มีความเหมาะสม สามารถสะท้อนถึงความสำเร็จได้ อย่างแท้จริง และตอบสนองความต้องการหรือก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกกลุ่ม จึงจำเป็นที่จะต้องใช้พหุเกณฑ์หรือตัวชี้วัดหลายตัวในการประเมินประสิทธิผล ซึ่งแคมป์เบล (Campbell, 1977 cited in Hoy and Miskel, 1991: 381) ใช้ตัวชี้วัดถึง 30 ตัว ในการวัดประสิทธิผลขององค์การ และสตีเวียสทบทวนงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การจำนวน 16 ชิ้น พบว่าใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันถึง 15 ตัว (Steers, 1975 cited in Hoy and Miskel, 1991: 381)

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินประสิทธิผลขององค์การ มี 6 แนวทาง แนวทางที่ผู้วิจัยจะใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แนวทางบูรณาการ เนื่องจากการดำเนินงานของ

หออผู้ป่วยมีเป้าหมายหลายประการแตกต่างกันไปในแต่ละช่วงเวลา ทั้งยังมีผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของหออผู้ป่วยหลายฝ่าย ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรทางการแพทย์ พยาบาล แพทย์ เภสัชกร นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด และผู้ซื้อบริการ ได้แก่ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ และบริษัทประกันต่างๆ ซึ่งจ่ายเงินค่าบริการแทนผู้ให้บริการบางกลุ่ม

1.3 การประเมินประสิทธิผลของหออผู้ป่วย

การประเมินประสิทธิผลของหออผู้ป่วยตามแนวทางการประเมินประสิทธิผลแบบบูรณาการ จะใช้หลายเกณฑ์ในการประเมิน โดยคำนึงถึงมิติด้านเวลา และกลุ่มบุคคลผู้เกี่ยวข้องหลายกลุ่ม เพื่อให้การประเมินประสิทธิผลมีความถูกต้องมากขึ้น การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินผลแบบบูรณาการ พบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงองค์ประกอบการประเมินประสิทธิผลขององค์การไว้ดังนี้

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991: 382-383) ใช้เกณฑ์ประเมินประสิทธิผลที่ครอบคลุมมิติต่างๆ โดยอยู่บนพื้นฐานหน้าที่ที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1) การปรับตัว (Adaptation) ซึ่งวัดได้จาก ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) การเติบโตขององค์การ (Growth) และการพัฒนา (Development) 2) การบรรลุเป้าหมายขององค์การ (Goal attainment) ซึ่งวัดได้จากการบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) คุณภาพของผลงาน (Quality) การจัดหาและได้มาซึ่งทรัพยากร (Resource acquisition) และประสิทธิภาพ (Efficiency) 3) การบูรณาการ (Integration) เป็นความสามารถในการประสานงานภายในองค์การที่จะนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม และ 4) สักยภาพในการดำรงไว้ซึ่งเอกภาพของระบบคุณค่า (Latency) ซึ่งวัดได้จากความพึงพอใจในงานของบุคลากร (Job satisfaction) บรรยากาศในองค์การ (Organizational climate) การสื่อสารภายในองค์การ (Communication) ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Inter-personal conflict) และขวัญกำลังใจ (Morale) ระบบคุณค่า (Latency) ซึ่งวัดได้จากความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์การ (Loyalty) ความสนใจของชีวิตในการทำงาน (Central life interests) แรงจูงใจในการทำงาน (Individual motivation to work) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ ความเป็นหนึ่งเดียวกันขององค์การ (Identity) และความสอดคล้องระหว่างบทบาทกับบรรทัดฐาน (Role-norm congruence)

โรบบินส์และบาร์นเวล (Robbins and Barnwell, 1998) ใช้เกณฑ์ความสามารถจากโครงสร้างขององค์การโดยรวม โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสามารถของบุคลากรที่อยู่ในองค์การ บรรยากาศในการทำงานขององค์การ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร

มอทท์ (Mott, 1972) ใช้เกณฑ์ 3 ด้าน ในการวัดประสิทธิผล ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ความสามารถในการปรับตัว และความสามารถในการยืดหยุ่น

กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1991) ใช้เกณฑ์ความสามารถในการผลิต (Productivity) ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency) ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร (Satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ความสามารถในการพัฒนา (Development) และความสามารถในการอยู่รอดขององค์กร (Survival)

จากที่กล่าวมา ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของฮอยและมิสเกลมีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการประเมินประสิทธิผลของผู้ป่วย ทั้งนี้เนื่องจากมีเกณฑ์ที่ครอบคลุมหน้าที่ 4 ประการ ได้แก่ 1) การปรับตัว ซึ่งเป็นความจำเป็นของระบบในการควบคุมสิ่งแวดล้อมขององค์กร โดยปรับให้เหมาะสมตามความต้องการพื้นฐานของสิ่งแวดล้อมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยพยายามปรับเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมภายใน และเปลี่ยนแปลงการดำเนินการภายในให้เหมาะสมกับสถานการณ์ใหม่ ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นมากเนื่องจากปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และสุขภาพอย่างมาก หอผู้ป่วยต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของหอผู้ป่วยและโรงพยาบาล 2) การบรรลุเป้าหมาย เป็นการบรรลุถึงเป้าหมายของระบบ โดยที่องค์กรแต่ละแห่งมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนและเป็นไปได้ 3) การบูรณาการเป็นความยึดเหนี่ยวของสังคมในระบบ (Social solidarity within the system) ได้แก่ กระบวนการจัดโครงสร้าง การประสานงาน การประสานสัมพันธ์ทางสังคมให้เป็นหนึ่งเดียวกัน เนื่องจากมีผู้เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยจำนวนมาก เช่น พยาบาล แพทย์ เภสัชกร เป็นต้น พยาบาลจึงต้องประสานงานเพื่อให้ทีมสหสาขาวิชาชีพดำเนินการร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ และ 4) ศักยภาพในการดำรงไว้ซึ่งเอกภาพของระบบคุณค่า โดยเฉพาะวัฒนธรรมที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพ และการจูงใจให้บุคลากรทางการพยาบาลร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

การศึกษานี้ ผู้วิจัยจะใช้เกณฑ์ 3 ด้าน ในการประเมินประสิทธิผลของผู้ป่วย ได้แก่ 1) การปรับตัวของผู้ป่วย ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะกลางที่ใช้วัดประสิทธิผล โดยจะวัดจากความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) 2) การบรรลุถึงเป้าหมายของผู้ป่วย ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะสั้นที่ใช้วัดประสิทธิผลขององค์กร โดยจะวัดจากการบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ในการบริหารองค์การสมัยใหม่ และ 3) การบูรณาการของผู้ป่วย โดยจะวัดจากความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ซึ่งเป็นเกณฑ์ระยะสั้นที่ใช้วัดประสิทธิผลและมาจากผู้ให้บริการ นอกจากนี้ความพึงพอใจในงานยังเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีผลต่อคุณภาพบริการพยาบาล (บุญใจ ศรีสถิตยน์ราทร 2550 ก) ทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เต็มกำลังความสามารถ ให้บริการพยาบาลมีคุณภาพตามมาตรฐาน และสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประเมินประสิทธิผลแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.3.1 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991) ใช้วัดความสามารถขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการยืดหยุ่น ถูกใช้บ่อยมากในการวัดประสิทธิผลขององค์กร เนื่องจากตัวชี้วัดนี้เชื่อมโยงให้เห็นว่าองค์กรมีความสามารถที่จะปรับเปลี่ยนการดำเนินงานหรือวิธีการทำงานจากแรงผลักดันทั้งจากภายนอกและภายใน ที่ส่งผลให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงและส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร โดยมีผู้ให้ความหมายของความสามารถในการปรับตัวไว้ดังนี้

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991: 382-383) กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายใน ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอกเพื่อให้มีสภาพที่เหมาะสม

กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1991: 38) กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายในขององค์กร

มอทท์ (Mott, 1972: 23-24) กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง การที่บุคลากรมีความพร้อมต่อการปรับตัวที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้มากน้อยเพียงใด

สตีเยร์ส (Steers, 1977: 34) กล่าวว่า ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในองค์กรที่จะปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปได้ว่า ความสามารถในการปรับตัว เป็นความสามารถหรือความพร้อมของบุคลากรและองค์กรที่จะปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งวัดได้จากความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายในขององค์กร ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการภายในให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอกเพื่อให้มีสภาพที่เหมาะสม และความสามารถของบุคลากรในองค์กรที่จะปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการสร้างหรือนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

1.3.2 การบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) มีผู้แปลความหมายคำว่า Achievement เป็นภาษาไทยไว้ดังนี้ “การบรรลุผลสำเร็จ” และ “การบรรลุผลความสำเร็จ ความสัมฤทธิ์ ผลสัมฤทธิ์ สัมฤทธิ์ภาพ” (พจนานุกรม แปลภาษาอังกฤษ-ไทย 2555) ซึ่งในที่นี้จะขอใช้คำว่า “การบรรลุผลสัมฤทธิ์” เนื่องจากปัจจุบันมีการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นการบริหารงานที่เน้นการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และกลยุทธ์การดำเนินงานแบบมีส่วนร่วม ผู้บริหารแต่ละระดับขององค์กรต้องยอมรับและคำนึงถึงผลงาน รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการจัดวางระบบ

การตรวจสอบผลงาน และการให้รางวัลตอบแทนผลงาน (ทศพร ศิริสัมพันธ์ 2543: 146) การทบทวนความหมายของ Achievement พบว่า มีผู้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ได้สำเร็จ ประโยชน์ที่ได้ สิ่งที่ได้สำเร็จ การสำเร็จดังเป้าหมายที่ตั้งไว้ (พจนานุกรม แปลภาษาอังกฤษ-ไทย 2555)

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การบรรลุผลสัมฤทธิ์ (Achievement) หมายถึง สิ่งที่ได้สำเร็จดังเป้าหมายที่ตั้งไว้ บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร (2550 ก: 49) กล่าวว่า เป้าหมายหมายถึง ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในอนาคต ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการบรรลุผลสัมฤทธิ์ หมายถึง สิ่งที่ได้สำเร็จดังผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการให้บรรลุผลสำเร็จในอนาคต การศึกษาครั้งนี้จะวัดการบรรลุผลสัมฤทธิ์ของหอผู้ป่วย โดยเน้นเป้าหมายด้านผู้ป่วยที่ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2554) กำหนดไว้ คือ ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากฝ่ายการพยาบาลได้ถ่ายทอดเป้าหมายดังกล่าวไปยังหน่วยงาน หอผู้ป่วยจึงต้องดำเนินการตามเป้าหมายดังกล่าวให้สำเร็จจึงจะถือว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ โดยจะศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดการบรรลุผลสัมฤทธิ์และคุณภาพของผลงานด้วย นอกจากนี้คุณภาพยังเป็นเป้าหมายที่หน่วยงานทุกแห่งต้องการบรรลุถึง เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กร ที่มีผู้ให้ความสำคัญมาก ซึ่งโดนาบีเดียน (Donabedian, 1982 อ้างถึงใน สุวรรณ จันท์ประเสริฐ และวาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล 2549) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวัตถุประสงค์หรือผลลัพธ์ของการให้บริการสุขภาพ เป็นเสมือนคำตัดสินของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของบริการสุขภาพ เป็นพื้นฐานสำหรับวัดคุณภาพของบริการสุขภาพ บอกให้ทราบว่าผู้ให้บริการประสบความสำเร็จในการตอบสนองค่านิยมหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพียงใด การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงเป็นสิ่งที่สำคัญ “เพราะเป็นที่ทราบกันดีว่าบริการจะไม่สามารถมีคุณภาพได้ถ้าผู้ป่วยไม่พึงพอใจ” นอกจากนี้การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร (TQM) ซึ่งเน้นผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงบอกประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ดี มีผู้กล่าวถึงความหมายและการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ดังนี้

1) ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มาจากคำสองคำ คือ ความพึงพอใจและ ผู้ใช้บริการ พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546: 793) ความพึงพอใจ จึงหมายถึง ความรัก ความชอบใจ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2554: 13) ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวัง พจนานุกรม

ออกซ์ฟอร์ด (Oxford Advanced Learner's Dictionary) (Crowther, 1995: 1042) ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เปลือยเปลีน สนุกสนาน พอใจ ถูกใจ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง สภาวะทางด้านจิตใจของผู้ใช้บริการ ที่แสดงออกด้วยความรู้สึกพอใจ ชอบใจ เมื่อได้รับบริการที่ต้องการตามความคาดหวัง

2) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

แวร์และคนอื่นๆ (Ware and others, 1978 cited in Crowther, 1995) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการว่า ประกอบด้วย 8 มิติ ดังนี้ 1) ศิลปะของการดูแล (Art of care) เช่น ปริมาณการบริการจากผู้ให้บริการ ความใส่ใจ (Concern) ความเอาใจใส่ (Consideration) ความเป็นมิตร ความอดทน ความจริงใจ (Sincerity) เป็นต้น 2) การเข้าถึงบริการหรือความสะดวก (Accessibility/convenience) เช่น เวลา ความพยายามที่จะเข้าถึงบริการ ระยะห่างที่จะใช้บริการ เวลาและความยากลำบากในการเดินทางไปใช้บริการ ระยะเวลาให้บริการ ระยะเวลารอที่จะใช้บริการ ความสะดวกในการใช้โทรศัพท์ 3) การเงิน (Finances) เช่น ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ เบี้ยประกัน ความยืดหยุ่นในการจ่ายเงิน ความครอบคลุมของการประกัน 4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) บรรยากาศที่รื่นรมย์ ความสุขสบาย ความดึงดูดใจ (Attractive) การมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางที่ชัดเจน แสงสว่างที่เพียงพอ ความสะอาด ความประณีต และเรียบร้อย 5) ความเพียงพอ (Availability) ของบุคลากรและแหล่งประโยชน์ต่างๆ 6) ความต่อเนื่องของการดูแล (Continuity of care) 7) ประสิทธิภาพ (Efficacy) ของการรักษาพยาบาลเพื่อดำรงสุขภาพที่ดี และ 8) ผลลัพธ์ของการดูแล (Outcome of care)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978 อ้างถึงใน เกศริน จันทรนิมิตศรี 2546) เสนอความสำคัญพื้นฐาน 6 ประการ เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรักษาพยาบาลที่เป็นสิ่งสำคัญในการประเมินระบบบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) เช่น การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination) ได้แก่ การได้รับบริการทุกประเภทในที่เดียว (Getting all need met at one place) สามารถขอรับบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย และมีการติดตามผลการรักษา 3) ความพึงพอใจต่อการให้เกียรติของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัย ท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Medical information) ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วย ข้อมูลเกี่ยวกับ

การรักษาผู้ป่วย เช่น การปฏิบัติตัวของผู้ป่วย การใช้จ่าย เป็นต้น 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ (Quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทรศนะของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาล และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาพยาบาล

พูลศักดิ์ พุ่มวิเศษ (2544: 120) วัดความพึงพอใจต่อบริการจากความพึงพอใจ 5 ประการ เกี่ยวกับ 1) ความสะดวกสบายในการเข้าใช้บริการ 2) ราคาค่าบริการ 3) อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ปริมาณและคุณภาพของข้อมูลด้านสุขภาพที่ได้รับ และ 5) คุณภาพของบริการที่ได้รับ

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2554: 13) วัดความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในมุมมองของผู้ใช้บริการพยาบาลตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่าย โดยครอบคลุม 5 ประเด็น ได้แก่ 1) พฤติกรรมการบริการที่สุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้ม แจ่มใส วาจาสุภาพ สนใจ เอาใจใส่ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง ตอบข้อสงสัยด้วยความใส่ใจ 2) การให้บริการพยาบาลที่เป็นไปตามมาตรฐาน ได้รับความปลอดภัยจากการรับบริการที่ปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ บุคลากรมีความรู้ อธิบายเกี่ยวกับโรค การเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เข้าใจง่าย บริหารจัดการในเรื่องการบรรเทาความปวด ให้ความช่วยเหลือได้ฉับไวทันที่ที่มีความต้องการดูแลช่วยเหลือในสิ่งที่ไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง 3) การให้ข้อมูลให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนเพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้ 4) สิทธิผู้ป่วย โดยให้การดูแลอย่างเสมอภาคและให้เกียรติให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน เวลาเยี่ยม เปิดโอกาสให้แสดงความรู้สึกและความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล และ 5) ความสะดวกสบายที่ได้รับ สถานที่ที่ให้บริการมีความสะอาด แสงสว่างเพียงพอ และไม่มีกลิ่น อุปกรณ์ของใช้ที่ให้บริการทันสมัย สะอาด เพียงพอ และพร้อมใช้

พรจันทร์ สุวรรณชาติ และชูศรี คุชชัยสิทธิ์ (2555 ก, ข) กล่าวถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ไว้ในมาตรฐานที่ 6 ของมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ของบริการการพยาบาลระดับตติยภูมิและระดับตติยภูมิ รวมทั้งระดับมหาวิทยาลัย โดยมีข้อกำหนดในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ระบบบริการที่เอื้ออำนวยให้ความสะดวกและความรวดเร็ว สะอาด และปลอดภัย 2) การตอบสนองความต้องการ และพิทักษ์สิทธิของผู้ใช้บริการ 3) การปฏิบัติด้วยการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ และ 4) ผู้ให้บริการที่เอาใจใส่ พุดสุภาพนุ่มนวล

จากที่กล่าวมา สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะครอบคลุมในด้านบุคลากร ลักษณะบริการ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจาก

บริการ ในการศึกษาครั้งนี้จะวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ครอบคลุมทุกด้าน โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

(1) *ความพึงพอใจด้านบุคลากร* หมายถึง ความพึงพอใจต่อพฤติกรรม และคุณลักษณะของบุคลากร ได้แก่ ความสนใจห่วงใย (Concern) เอาใจใส่ (Consideration) ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือ การให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ป่วย ความเป็นมิตร ความสุภาพนุ่มนวล ยิ้มแย้มแจ่มใส และความกระตือรือร้น

(2) *ความพึงพอใจด้านบริการ* หมายถึง ความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ ของบริการที่ได้รับ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความสะดวก ความต่อเนื่อง ความครอบคลุมทุกมิติ ความ เป็นองค์รวม และตรงกับความต้องการ

(3) *ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อม* หมายถึง ความพึงพอใจต่อ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย ความสว่าง ความเพียงพอของ อุปกรณ์เครื่องใช้

(4) *ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์จากบริการ* หมายถึง ความพึงพอใจต่อ ผลที่เกิดขึ้นหลังได้รับการพยาบาล ได้แก่ ความรู้ความสามารถในการดูแลตนเอง ความปลอดภัย และ ความสุขสบาย

1.3.3 ความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการ บูรณาการและการประสานงานภายในองค์กร ที่จะนำไปสู่ความมั่นคงทางสังคม (Hoy and Miskel, 1991) ความพึงพอใจในงานจะทำให้มีแรงจูงใจในการทำงาน ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ปฏิบัติงาน อย่างเต็มกำลังความสามารถ และสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร 2550 ก) ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร มีผู้กล่าวถึงความหมายของความ พึงพอใจในงาน และการ วัดความพึงพอใจในงานไว้ดังจะกล่าวต่อไป

1) *ความหมายของความพึงพอใจในงาน*

กิลลีส์ (Gillies, 1994) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ด้านบวกที่มีต่องาน

สเปกเตอร์ (Spector, 1997 อ้างถึงใน นิษฐ์อร วชิรสวัสดิ์ 2551: 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่องาน ซึ่งประเมินได้ว่าบุคคล ชอบหรือไม่ชอบงานของตนเอง มีองค์ประกอบที่สำคัญในการประเมิน คือ ลักษณะงาน ความ ก้าวหน้าในงาน การบังคับบัญชา สิ่งจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สถานภาพการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และ ผู้ร่วมงาน

รอปบินส์ (Robbins, 2003) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานของบุคคลนั้น

ยงยุทธ เกษสาคร (2541 อ้างถึงใน รัชชฎาภร สีดาตยา 2548) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกยินดี มีความสุขและเต็มใจที่จะทำงาน หรือมีทัศนคติทางบวกต่องานที่กำลังปฏิบัติอยู่ในหลายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความรับผิดชอบ นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ได้ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานในลักษณะเป็นตัวกระตุ้นให้ทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรได้

บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2550 ก: 239) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง เจตคติหรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติในทางบวก ความรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศตนให้กับงาน เพื่อให้ทำงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

นิษฐ์อร วชิรสวัสดิ์ (2551: 24) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่บุคคลนั้นปฏิบัติอยู่ซึ่งจะเป็นความรู้สึกทางบวก

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก โดยรู้สึกชื่นชอบและมีความสุขกับการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศตนให้กับงาน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การวัดความพึงพอใจในงาน สามารถกระทำได้หลายวิธี อาจใช้การสัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม หรือการตอบแบบสอบถาม สำหรับวิธีที่นิยมใช้แพร่หลาย ได้แก่ การใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale questionnaire) โดยให้ผู้ปฏิบัติงานตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกของตนเอง (บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ 2550 ก: 239) ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านเสนอองค์ประกอบในการวัดความพึงพอใจในงานที่แตกต่างกันดังจะกล่าวต่อไป

แสตมป์และพิดมอนต์ (Stamps and Piedmonte, 1978 อ้างถึงใน กมลรัตน์ คุณราช 2551: 18) วัดความพึงพอใจในงาน โดยมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทน หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้จากการทำงาน 2) ความมีอิสระในงาน หมายถึง ความเป็นอิสระที่จะปฏิบัติงานตามขอบเขตวิชาชีพและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 3) สถานภาพวิชาชีพ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของวิชาชีพทั้งโดยตนเอง และจากการมองของผู้อื่น

4) ปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การมีโอกาสได้ติดต่อสัมพันธ์ทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการกับผู้ร่วมงาน ทั้งในและนอกวิชาชีพระหว่างการทำงาน 5) เงื่อนไขของงาน หมายถึง ประเภทของงาน ลักษณะของงาน รวมทั้งความยากง่ายของงาน อาจเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจ หรืองานที่น่าสนใจ ทำทายความสามารถ การมีโอกาสได้เรียนรู้และศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และ 6) นโยบายขององค์กร หมายถึง นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

แฮมพ์ตันและแฮมพ์ตัน (Hampton and Hampton, 2004: 1047) พัฒนาแนวคิดความพึงพอใจบนพื้นฐานแนวคิดของ แสตมป์และพิดมอนต์ (Stamps and Piedmonte, 1986) โดยวัดความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะวิชาชีพ ค่าตอบแทน (Pay) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) เงื่อนไขของงาน (Task requirement) นโยบายองค์กร (Organizational policies) การรับรู้ลักษณะทางวิชาชีพ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลผดุงครรภ์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง เงินหรือผลประโยชน์อื่นๆ ที่ได้รับจากการทำงาน ค่าตอบแทนที่ได้รับเท่าเทียมกันในวิชาชีพเดียวกัน 2) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลวิชาชีพ (Nurse interaction) หมายถึง การรับรู้ต่อการทำงานเป็นทีมและความร่วมมือในงานระหว่างพยาบาล 3) ความมีอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ความเป็นอิสระที่จะปฏิบัติงานตามขอบเขตของวิชาชีพ 4) นโยบายและวิธีการทำงานในหน่วยงาน (Organizational policies and procedures) หมายถึง การรับรู้ต่อนโยบายการบริหาร การปฏิบัติงานและการมีส่วนร่วม 5) ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับแพทย์ (Physician interaction) หมายถึง ระดับการรับรู้ต่อระดับความสัมพันธ์การทำงานเป็นทีมระหว่างแพทย์และพยาบาล 6) สถานภาพวิชาชีพ (Professional status) หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับความสำคัญของวิชาชีพ ทั้งโดยตนเองและจากการมองของผู้อื่น และ 7) เงื่อนไขของงาน (Job requirements) หมายถึง การรับรู้ต่อประเภทของงาน ลักษณะของงาน ความยากง่ายของงาน

โรบบินส์ (Robbins, 2001: 76) กล่าวว่า สามารถวัดความพึงพอใจในงาน ได้โดยใช้คำถามข้อเดียวหรือวัดจากผลรวมของความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของงาน 4 ประการ ได้แก่ 1) การนิเทศ (Supervision) 2) ผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน (Present pay) 3) โอกาสที่จะได้รับการสนับสนุนส่งเสริม (Promotion opportunities) และ 4) สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน (Relation with co-workers) ซึ่งเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน

ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 2005: 280) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กร (Climate & Culture) เอกสิทธิ์ในงาน (Job autonomy) การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ (Pay & Other

benefits) ความท้าทายและความหลากหลายของงาน (Challenge & Variety) อายุการทำงาน (Employee age) เพศ (Gender) ระดับการศึกษา (Education) แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) ความสามารถ (Ability) ความโน้มเอียงที่จะมีความสุข (Predisposition to be happy)

แฮคแมนและโอล์ดแฮม (Hackman and Oldham, 1980 cited in Hoy and Miskel, 2005: 280) กล่าวว่า ลักษณะงาน 5 ประการ ที่ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ เอกสิทธิ์ในการทำงาน (Autonomy) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) การใช้ทักษะที่หลากหลาย (Skill variety) เอกลักษณะของงาน (Task identity) และความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ (Task significance)

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2555) วัดความพึงพอใจในงาน โดยกำหนดองค์ประกอบไว้ 6 ด้าน ได้แก่ 1) การบังคับบัญชา วัดได้จากนโยบายมีความชัดเจน และนำไปสู่การปฏิบัติจริงได้ มีขอบเขตความรับผิดชอบ และการมอบหมายงานมีความชัดเจน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสและรับฟังความคิดเห็น ช่วยแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรม 2) ลักษณะงาน วัดได้จากเป็นงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ มีประโยชน์ มีโอกาสให้รับผิดชอบงานที่สำคัญๆ สามารถใช้ความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีอำนาจตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ปริมาณงานมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วยและบันทึกทางการแพทย์ 3) ความก้าวหน้า วัดได้จากการสนับสนุน และส่งเสริมให้ลาศึกษาต่อ สนับสนุนให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ มีระบบเลื่อนขั้นต่อความก้าวหน้าในงาน 4) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน วัดได้จากผู้ร่วมงานให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือ มีความสามัคคี ได้รับคำแนะนำปรึกษาแก้ไขปัญหาจากผู้ร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล ได้รับเกียรติจากเพื่อนร่วมวิชาชีพ 5) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ วัดได้จากเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและความรู้ความสามารถ สวัสดิการด้านที่พักอาศัย รักษาพยาบาล มีระเบียบเกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม และ 6) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน วัดได้จากมีเครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ พร้อมใช้ในการปฏิบัติงานมีความสะดวกสบาย มีความปลอดภัย สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง และบรรยากาศที่ดี หอผู้ป่วยมีการจัดสถานที่สำหรับพักผ่อนให้แก่บุคลากรในช่วงเวลาพักระหว่างการทำงาน

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถวัดได้จากความพึงพอใจต่อผลตอบแทน ลักษณะงาน สถานภาพ บริบทขององค์กรด้านนโยบาย โครงสร้างบรรยากาศ วัฒนธรรม วิธีการทำงาน การบังคับบัญชา และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน การศึกษาครั้งนี้จะวัดความพึงพอใจในงาน ตามองค์ประกอบ 6 ด้าน โดยจะวัดความพึงพอใจในงานจากความ

พึงพอใจต่อการบังคับบัญชา ลักษณะงาน ความก้าวหน้า ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา การบังคับบัญชา หมายถึง การมีอำนาจปกครอง ควบคุมดูแลและสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ อำนาจปกครองควบคุมดูแล และสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546) ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา จึงหมายถึง ความพึงพอใจต่อการใช้อำนาจปกครอง ควบคุมดูแล และสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร การบังคับบัญชามีความสำคัญต่อองค์การอย่างมาก เพราะมีบุคลากรจำนวนมากทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารจึงต้องใช้อำนาจปกครองควบคุม และสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่อย่างเหมาะสม อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารจะขึ้นกับโครงสร้างองค์การ องค์การจึงต้องมีการจัดโครงสร้างองค์การให้เหมาะสม

การจัดโครงสร้างองค์การ หมายถึง การจัดแบ่งหน่วยงานและการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างองค์การที่ดีมีระบบจะช่วยให้บุคลากรเห็นทิศทางการปฏิบัติงาน ผู้บริหารทราบแนวทางการทำงาน การกำหนดนโยบายและการวินิจฉัยสั่งการทำงาน เกิดประสิทธิภาพโดยรวมในการดำเนินกิจกรรมหรืองานในองค์การ มีความชัดเจนในการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่ กฎระเบียบที่บุคลากรต้องปฏิบัติตาม เกิดเอกภาพในการบังคับบัญชาและสั่งการในการทำงาน เพราะมีการกำหนดสายการบังคับบัญชา การทำงานจึงเป็นไปอย่างมีระบบ เป็นระเบียบเรียบร้อย นำมาซึ่งผลสำเร็จด้านการทำงานในที่สุด (ชนวรรช ตั้งสินทรัพย์ศิริ 2553: 3-4) สายการบังคับบัญชาแสดงความสัมพันธ์ตามลำดับชั้น และการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีลักษณะและทางเดินเป็นอย่างไร มีการควบคุมและการรับผิดชอบอย่างไร สายการบังคับบัญชาที่ดีควรมีช่วงการบังคับบัญชา (Span of control) ที่เหมาะสมไม่ยาวเกินไป (เกยูร ปัญญาบุรณ 2551) หากจัดช่วงการบังคับบัญชายาวจะทำให้มีคนและหน่วยงานในความรับผิดชอบของผู้บริหารมากเกินไป การควบคุมและสั่งการอาจไม่มีประสิทธิภาพ (ปวีณา ชัยฉัตรพรสุข 2552)

ระบบการควบคุมในองค์การเป็นเครื่องมือช่วยในการวัดและตรวจสอบผลงาน ระบุปัญหาและแก้ไขความเบี่ยงเบน เป็นหน้าที่หนึ่งในกระบวนการของการจัดการและมีความสัมพันธ์กับหน้าที่การวางแผนอย่างใกล้ชิด องค์การจึงต้องมีระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพ มีมาตรวัดในระดับการบริหารต่างๆ อย่างชัดเจน ช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงเป้าหมายที่ต้องรับผิดชอบต่อองค์การ เทคนิคที่นำมาใช้ในการควบคุม ได้แก่ เทคนิคการควบคุมเชิงกลยุทธ์ เทคนิคการควบคุมทางการบริหาร อาทิ การควบคุมทางบัญชี การควบคุมโดยงบประมาณ การควบคุมคุณภาพ การควบคุมสินค้าคงเหลือ การควบคุมทางการตลาด การควบคุม

พฤติกรรมมนุษย์ และการควบคุมผลประกอบการ (ชนชัย ชมจินดา 2553) ในที่นี้จะศึกษาการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมีผลกระทบต่อเป้าหมายขององค์กร หากบุคลากรปฏิบัติที่จะประพฤติหรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์หรือมาตรฐานที่องค์กรวางไว้ อาจทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ระดับการควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้จากความมีอิสระของคนในการปฏิบัติงาน การวิจัยพบว่า การควบคุมพอประมาณ (Loose control) จะให้ประสิทธิภาพและความพึงพอใจแก่กลุ่มนักวิชาการอาชีพ แต่การควบคุมอย่างเคร่งครัด (Tight control) จะเหมาะกับผู้ใช้แรงงานแต่จะทำให้ความพึงพอใจและขวัญกำลังใจลดลงด้วย การควบคุมพฤติกรรมมนุษย์จะใช้กลไกของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับเป็นเครื่องมือกำกับดูแล (ชนชัย ชมจินดา 2553)

การสั่งการ เป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการบริหารและเป็นจุดเริ่มต้นการทำงานที่แท้จริง คำว่า “สั่งการ” มาจากคำว่า “สั่งและการ” “สั่ง” หมายถึง บอกไว้เพื่อให้ทำ หรือปฏิบัติ “การ” หมายถึง งาน สิ่งหรือเรื่องที่ทำ (ราชบัณฑิตยสถาน 2546) “สั่งการ” จึงหมายถึง บอกไว้เพื่อให้ทำหรือปฏิบัติสิ่งหรือเรื่อง สั่งการมาจากภาษาอังกฤษว่า directing เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะสอน แนะนำ และดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร (A process in which the managers instruct, guide and oversee the performance of the workers to achieve predetermined goals) ในทางบริหารหมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่ถูกออกแบบไว้ เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย การแนะนำ (Guiding) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspiring) การดูแลตรวจตรา (Overseeing) และสอน (Instructing) เพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร (Accomplishment of organizational goals) (Management Study Guide.com, 2013) การสั่งการที่ดีจะต้องเป็นการสั่งที่ผู้รับคำสั่งสามารถปฏิบัติได้ ให้อำนาจ เวลา และอุปกรณ์ต่างๆ เพียงพอที่จะปฏิบัติ ชอบด้วยกฎหมายและขนบธรรมเนียมประเพณี ชัดเจน ไม่ใช้ภาษาคลุมเครือ สมบูรณ์ถูกต้อง ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งเดิม เป็นสิ่งที่ผู้รับคำสั่งสนใจ ทำท่าย เชิญชวนให้ปฏิบัติตาม ออกคำสั่งด้วยเหตุผลที่เพียงพอ ไม่ใช่อารมณ์ และต้องรับผิดชอบต่อคำสั่งที่ได้ออกไปแล้ว

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา หมายถึง ความรู้สึกทางบวกที่มีต่อการบังคับบัญชา หรือการใช้อำนาจปกครอง ควบคุมดูแล และสั่งการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร การควบคุมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การได้รับอิสระในการปฏิบัติงาน การมีกฎ ระเบียบ และข้อบังคับที่เหมาะสมชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ มีการเผยแพร่สื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และการสั่งการที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การแนะนำ การสร้างแรงบันดาลใจ การดูแลตรวจตรา และการสอนบุคลากร เพื่อให้บุคคล

ปฏิบัติงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร การสั่งการที่ดีจะต้องปฏิบัติได้ ชอบด้วย กฎหมาย ขนบธรรมเนียมประเพณี ชัดเจน สมบูรณ์ถูกต้อง น่าสนใจ และท้าทาย

(2) ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน ลักษณะงาน หมายถึง รูปแบบของงานซึ่งออกแบบเพื่อให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการทำงานและเกิดผลลัพธ์ตามมา รูปแบบของงานจำแนกออกเป็น 5 ลักษณะ (Hackman and Oldham, 1980 cited in Hoy and Miskel, 2005: 280) ดังนี้ 1) ความหลากหลายของงาน (Variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคคลปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้ความสามารถหลายๆ ด้าน ทำให้รู้สึกท้าทายซึ่งเป็นแรงกระตุ้นและส่งเสริมภาพพจน์ของผู้ปฏิบัติงาน งานแต่ละชนิดต้องการทักษะความสามารถและสติปัญญาที่แตกต่างกัน บุคลากรจะมีแรงจูงใจในงานสูงเมื่อต้องใช้ทักษะหลากหลาย 2) เอกลักษณะงาน (Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความเฉพาะเจาะจง เป็นงานซึ่งผู้ทำงานสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการอย่างสมบูรณ์ เป็นผลลัพธ์ออกมาเป็นผลงานชิ้นเอกของผู้ทำงานคนนั้น งานที่มีเอกลักษณ์สูงจะมีผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรสูง 3) ความสำคัญของงาน (Significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่มีผลต่อชีวิตหรือต่องานของบุคคลอื่น บุคลากรจะมีความสุขในงานที่ปฏิบัติเมื่อพวกเขาเห็นว่างานนั้นมี ความสำคัญมาก 4) เอกสิทธิ์ในการทำงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่บุคคลปฏิบัติเป็นงานที่ใช้ความรู้ความสามารถและทักษะตามบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างอิสระ โดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก ซึ่งจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน และ 5) การได้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติมีโอกาสได้รับการประเมินผลงาน และได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้บังคับบัญชา ผู้निเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับปรุงตนเอง ปรับปรุงงานของบุคคล เป็นการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่บุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิภาพของงานที่ปฏิบัติ การให้ข้อมูลป้อนกลับจะมีผลด้านบวกต่อแรงจูงใจ จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อรูปแบบของงานที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน คือ มีความหลากหลาย มีเอกลักษณ์ มีความสำคัญ มีเอกสิทธิ์ในการทำงาน และได้ข้อมูลย้อนกลับ ลักษณะงานเหล่านี้ทำให้พยาบาล ไม่รู้สึกอึดอัด เบื่อหน่าย เกิดความรู้สึกท้าทายความสามารถ รวมทั้งมีอำนาจในการตัดสินใจสั่งการต่างๆ ทำให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้จะวัดความพึงพอใจต่อลักษณะงานจากความพึงพอใจของพยาบาลต่อลักษณะงาน ที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ มีประโยชน์ มีโอกาสให้รับผิดชอบงานที่สำคัญ มีความท้าทาย ได้ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน สามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน มีอำนาจตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ปริมาณงานมีความเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วย และมีเวลาเพียงพอในการบันทึกทางการพยาบาลได้อย่างสมบูรณ์ ถูกต้อง

(3) *ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า* ความก้าวหน้า หมายถึง การได้เลื่อนตำแหน่งงานใหม่และมีงานในความรับผิดชอบมากขึ้น หรือการได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ศึกษาต่อในวิชาชีพการพยาบาล ได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรม เพิ่มพูนความรู้ การมีโอกาสนในการพัฒนาสมรรถนะตนเองได้อย่างเต็มที่ (จินตนา ทวีสิทธิ์พรสง่า 2552: 60) ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าจึงเป็นความรู้สึกทางบวกต่อการได้เลื่อนตำแหน่งงานใหม่ ได้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการศึกษาฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาสมรรถนะของตนเองมากขึ้น การวัดความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าครั้งนี้ จะวัดจากความรู้สึกทางบวกต่อการได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ศึกษาต่อในวิชาชีพ การได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้ ได้รับผิดชอบงานที่มีส่วนส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในงาน ระบบบริหารเอื้ออำนวยต่อความก้าวหน้าในงาน

(4) *ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ* ค่าตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน รางวัล เงินปันผลกำไร เงินล่วงเวลา การจ่ายค่าตอบแทนและการให้รางวัลที่ยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดสวัสดิการที่เหมาะสม เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในการทำงาน (Demerouti and others, 2000; Mills and Blaesing, 2000 อ้างถึงใน บุญใจ ศรีสถิตย์นราทร 2550 ก : 253) ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ จึงเป็นความรู้สึกขึ้นชอบต่อการได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการจากการทำงาน การให้รางวัลที่ยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ความสามารถ ปริมาณงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งวัดได้จากความรู้สึกขึ้นชอบของบุคลากรต่อความเหมาะสมของเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับกับภาระงาน ปริมาณงานที่ทำและความรู้ความสามารถ เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบาย ระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม มีสวัสดิการด้านที่พักอาศัย มีระบบการจัดการด้านสวัสดิการ รักษาพยาบาลที่ดี มีระเบียบเกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม

(5) *ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน* สิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่สะท้อนความรู้สึกของคนที่มีต่องานและผู้ร่วมงานและจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานและองค์กรต่อไป (สมยศ นาวิกาน 2544) สิ่งแวดล้อมในการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ ด้านสังคม และด้านจิตใจ สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ การระบายอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน และสิ่งที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อมด้านสังคม หมายถึง สังคม สิ่งแวดล้อม

ภายในองค์กร ที่มีผลกระทบต่อบุคคล ผู้ปฏิบัติงาน ทั้งด้านสัมพันธภาพและด้านการสนับสนุน สิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับด้านจิตใจ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานทางด้านกายภาพและจิตใจ แบ่งออกเป็น ความมีอิสระในการทำงาน ความต้องการพัฒนาตนเอง และบรรยากาศแบบประชาธิปไตย

การศึกษาความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานครั้งนี้ จะวัดจากความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เนื่องจากสิ่งแวดล้อมด้านกายภาพจะมีผลต่อสุขภาพทางกายของบุคลากร ซึ่งสิ่งแวดล้อมในการทำงานด้านกายภาพ เป็นสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในที่ทำงาน ประกอบด้วย แสงสว่าง เสียง สภาพอากาศ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ห้องทำงาน และสิ่งเอื้อให้การปฏิบัติงาน เป็นไปอย่างเต็มความสามารถ ถ้าสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ปลอดภัย มีลักษณะเสี่ยงต่ออันตราย เสี่ยงต่อการติดเชื้อ จะเป็นสาเหตุทำให้ผู้ปฏิบัติงานขาดกำลังใจในการทำงาน แต่ถ้าหากได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่มีระบบการเตือนภัย อุปกรณ์ป้องกันภัย และมีระบบรักษาความปลอดภัยทั้งต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอพร้อมใช้ตลอดเวลา เอื้ออำนวยในการทำงานให้เป็นไปได้ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดแรงงาน ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

สเตียร์ส (Steers, 1977: 4) กล่าวว่า องค์กรประกอบที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของ องค์กร ประกอบด้วย 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรและเทคโนโลยี โครงสร้างองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของทรัพยากรบุคคลที่ได้กำหนดไว้ในองค์กร ส่วนเทคโนโลยี คือ กระบวนการที่ องค์กรแปลงสภาพวัตถุดิบ หรือปัจจัยนำเข้าเป็นผลผลิตตามเป้าหมาย 2) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก คือ การเมือง เศรษฐกิจ การตลาด ผู้ใช้บริการ กลุ่มอิทธิพล ส่วน สภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร สภาพสังคมภายใน องค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดและกำกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร 3) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความ ผูกพันที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานในองค์กร และ 4) ปัจจัยด้านการ บริหาร ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน การแสวงหาทรัพยากรและการใช้ ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร ภาวะ ผู้นำและการตัดสินใจการปรับตัวขององค์กร

กิบสัน (Gibson, 1991: 355) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้แก่ 1) สิ่งแวดล้อม คือ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกองค์กร ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง และลักษณะของสังคม 2) เทคโนโลยี คือ การเปลี่ยน

ปัจจัยนำเข้า เป็นผลผลิตโดยอาศัยพลังงานทางเครื่องจักรและสมองเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) กลยุทธ์ที่ใช้ในองค์กร คือ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในระยะยาวขององค์กร การเลือกใช้วิธีดำเนินงาน และการจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย 4) โครงสร้างองค์กร คือ มาตรฐานของการทำงาน การตัดสินใจ และการบังคับบัญชา และ 5) กระบวนการ คือ ลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบในการปฏิบัติงาน

สเวล (Zweil, 2000 อ้างถึงใน จีระพร เรื่องจีระชูพร 2548: 28) กล่าวว่าองค์ประกอบภายในที่สำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายขององค์กรมี 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยความสามารถของผู้นำ ปัจจัยความสามารถของบุคลากร และความสอดคล้องของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อเป้าหมายขององค์กร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

- 1) ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ โครงสร้าง กลยุทธ์ที่ใช้ในองค์กร การบริหาร
- 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
- 3) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพแวดล้อมภายนอก คือ การเมือง เศรษฐกิจ การตลาด ผู้ใช้บริการ กลุ่มอิทธิพล และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศองค์กร สภาพสังคมภายในองค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดและกำกับพฤติกรรมบุคคลในองค์กร และ 4) ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความผูกพันที่มีต่อองค์กร การปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานในองค์กร

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยในครั้งนี้ จะศึกษาเฉพาะสภาพแวดล้อมภายในด้านบรรยากาศองค์กร ทั้งนี้เนื่องจากบรรยากาศองค์กรจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (Booyens, 1993) โดยเฉพาะบรรยากาศองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้อยู่เสมอจะส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพ ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้้องค์การเกิดการพัฒนาและเจริญเติบโต ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและสังคม บรรยากาศการเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้หอผู้ป่วยที่จะศึกษาครั้งนี้ ยังกำหนดเป้าหมายที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ตามนโยบายของต้นสังกัด (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2555: 293) การศึกษาครั้งนี้จึงเน้นการศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศการเรียนรู้ของผู้ป่วย

บรรยากาศการเรียนรู้ (Learning climate) เป็นปัจจัยสำคัญที่จะกระตุ้นให้คนในองค์กรเกิดการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่และมีการนำความรู้ใหม่ไปใช้ในการพัฒนางานได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ดังคำกล่าวของเซ็นเก (Senge, 1990) ว่า “ความรู้ คือ ความสามารถในการทำอะไรก็ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Knowledge is the capacity for effective action)” ดังนั้นบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรจึงเป็นปัจจัยเสริม หรือเป็นปัจจัยอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของบุคคลและองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม การเรียนรู้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม โดยเฉพาะพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นบรรยากาศการเรียนรู้จึงมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ในที่นี้จะทบทวนเกี่ยวกับความหมายของบรรยากาศของการเรียนรู้ ลักษณะของบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี การจัดบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้ และการประเมินบรรยากาศการเรียนรู้ โดยสังเขปดังนี้

2.1 ความหมายของบรรยากาศการเรียนรู้

ชไนเดอร์และไรเซอร์ (Schneider and Reichers, 1993) ให้ความหมายบรรยากาศการเรียนรู้ว่า เป็นการรับรู้ของบุคลากรในองค์กรถึงการเรียนรู้ในการปฏิบัติ การวางแผนปฏิบัติ และวัฒนธรรมการให้รางวัลที่เป็นแนวทางเฉพาะ ซึ่งถือเป็นธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นแบบแผนเด่นชัดขององค์กร

มิกเคิลเซมและคนอื่นๆ (Mikkelsen and others, 1996) ให้ความหมายบรรยากาศการเรียนรู้ว่า เป็นปัจจัยส่งเสริมหรือปัจจัยอุปสรรคต่อการเรียนรู้ของบุคคลและการเรียนรู้ขององค์กร

ฮันนีและมัมฟอร์ด (Honey and Mumford, 1996) ให้ความหมายบรรยากาศการเรียนรู้ว่า เป็นพฤติกรรมและการปฏิบัติอย่างหนึ่งที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและได้รับการสนับสนุนอย่างดี

เพดเลอร์ เบอร์กอย และบอยเดลล์ (Pedler, Burgoyne, and Boydell, 1997 อ้างถึงใน นุชนาฏ หินอ่อน 2552) ให้ความหมายบรรยากาศการเรียนรู้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง และมีการกระตุ้นให้ทุกคนมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้เอื้อต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

พริโอโตและเรวิลลา (Prieto and Revilla, 2006) ให้ความหมายบรรยากาศการเรียนรู้ว่า เป็นสภาพแวดล้อมในด้านบวกที่ทำให้การเรียนรู้ง่ายและมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งส่งผลต่อ

พฤติกรรมและเจตคติของบุคคล มีความจำเป็นในการที่จะสนับสนุนบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ในขณะที่ทำงาน บรรยากาศการเรียนรู้จะนำมาซึ่งการเปิดโอกาสให้พนักงานปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ซึ่งทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า บรรยากาศการเรียนรู้ หมายถึง สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม และส่งผลต่อกระบวนการพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลในลักษณะที่มีการพัฒนาและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

2.2 ลักษณะของบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดี

มาร์ควอร์ทและเรย์โนลด์ส (Marquardt and Reynolds, 1994 อ้างถึงใน วีรชาติ สงวนเกียรติ 2552) ระบุว่า องค์การที่มีบรรยากาศการเรียนรู้มีลักษณะ 11 ประการ ดังนี้ 1) โครงสร้างที่เหมาะสม (Appropriate structure) 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันในองค์การ (Corporate learning culture) 3) การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (Empowerment) 4) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environment scanning) 5) ทุกคนมีส่วนร่วมสร้างและถ่ายโอนความรู้ (Knowledge creation and transfer) 6) มีเทคโนโลยีสนับสนุนการเรียนรู้ (Learning technology) 7) มุ่งเน้นคุณภาพ (Quality) 8) กลยุทธ์ (Strategy) 9) บรรยากาศที่สนับสนุน (Support atmosphere) 10) มีการทำงานเป็นทีม (Teamwork and networking) และ 11) การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Vision)

เพดเลอร์ เบอร์กอย และบอยเดลล์ (Pedler, Burgoyne and Boydell, 1997: 18-24) กำหนดลักษณะขององค์การที่มีบรรยากาศการเรียนรู้ไว้ ดังนี้ 1) มีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสง เสียง เป็นต้น ที่เหมาะสม 2) มีอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างพอเพียงและมีประสิทธิภาพ 3) บุคคลได้รับการกระตุ้นให้เสนอความคิดเห็นและทดลองทำสิ่งใหม่ๆ อย่างเท่าเทียมกัน 4) การสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์การมีความราบรื่นและสะดวกสบาย 5) มีการให้รางวัลเพื่อกระตุ้นจิตใจให้บุคคลอยากทำกิจกรรมต่างๆ เช่น การเข้าร่วมการฝึกอบรม สัมมนา การเข้าร่วมทีมงาน 6) บุคคลมีความตระหนักและปฏิบัติตามบรรทัดฐานและนโยบายขององค์การด้วยความรับผิดชอบ 7) ความคิดเห็นต่างๆ จากบุคคลได้รับการให้คุณค่า 8) มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรมต่างๆ ในองค์การ 9) บุคคลได้รับการสนับสนุนการเรียนรู้และการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การจากฝ่ายบริหารและเพื่อนร่วมงาน และ 10) มีมาตรฐานในการทำงานชัดเจน

เทรซี่ แทนนาม และคาวานอฟ (Tracey, Tannenbaum and Kavanagh, 1995: 241) กล่าวว่า สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศการทำงานที่มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีลักษณะ ดังนี้ 1) การศึกษาหาความรู้และทักษะเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของบุคลากรทุกคนในการทำงาน

โดยมอบหมายงานที่ทำทลาย และออกแบบงานให้ส่งเสริมการพัฒนาของบุคคล การเรียนรู้กลายเป็นส่วนหนึ่งของงานทุกงานในองค์กรและเป็นที่เข้าใจของบุคลากรไปโดยปริยาย 2) การศึกษาหาความรู้และทักษะ ได้รับการสนับสนุนจากปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงานในบริบทของงานที่มีปฏิสัมพันธ์กันสูง สมาชิกองค์กรบรรลุถึงความเข้าใจเกี่ยวกับงานและความรับผิดชอบซึ่งกันและกัน และตระหนักในความสัมพันธ์ระหว่างงานต่างๆ อย่างชัดเจน มีการส่งเสริมความสมัครสมานสามัคคีร่วมมือกันในกลุ่มคนทำงานและทีม 3) มีการพัฒนาระบบอย่างเป็นทางการในการเสริมแรงให้ทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และสร้างโอกาสในการพัฒนาบุคลากร มีการจัดหาทรัพยากรและให้โอกาสที่สำคัญแก่สมาชิกองค์กรในการเพิ่มพูนและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีนโยบายที่สื่อถึงความสำคัญของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ชัดเจน และมีรางวัลตอบแทนทั้งรูปธรรมและนามธรรมแก่บุคคลที่ประยุกต์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 4) การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความคาดหวังร่วมกันว่าสมาชิกทุกคนในองค์กรจะต่อสู้ ฝ่าฟัน เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีความก้าวหน้า มีการเริ่มเทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน และมีการทุ่มเทพยายามอย่างสุดกำลัง องค์กรได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการที่เหมาะสมต่อการเป็นองค์กรที่ดีที่สุดในอุตสาหกรรมหรือตลาดประเภทเดียวกัน

สรุปได้ว่า ลักษณะขององค์กรที่มีบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีมีดังนี้ 1) มีโครงสร้างเหมาะสม 2) มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ในองค์กร 3) มีการเสริมพลังอำนาจ 4) มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี 5) มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์สนับสนุนการเรียนรู้ 6) มีการสื่อสารที่ดี 7) มีปฏิสัมพันธ์ในการทำงานสูง 8) มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน 9) มีการสนับสนุนบุคลากรให้เรียนรู้ 10) บุคลากรมีความตระหนักและรับผิดชอบในการเรียนรู้ และ 11) มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะใช้แนวคิดลักษณะบรรยากาศการเรียนรู้ของ เทอร์ซีแทนเนนบาม และควานอฟ (Tracey, Tannenbaum and Kavanagh, 1995) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.2.1 บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ ด้วยการศึกษาค้นคว้าความรู้และเพิ่มพูนทักษะ มีการมอบหมายงานที่ทำทลาย ออกแบบงานทุกงานให้ส่งเสริมการพัฒนาของบุคลากร และตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้

2.2.2 มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ ด้วยการมีปฏิสัมพันธ์ในการศึกษาค้นคว้าความรู้ร่วมกันสูง บุคลากรมีสัมพันธ์ภาพที่ดีในการทำงาน มีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละงานและของเพื่อนร่วมงาน เข้าใจความสัมพันธ์ของงาน มีการส่งเสริมสนับสนุนความสามัคคีในการทำงานเป็นทีม

2.2.3 มีระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร ด้วยการจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการเรียนรู้ ให้โอกาสบุคลากรเพิ่มพูนและประยุกต์ใช้ความรู้และทักษะใหม่ๆ มีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่ชัดเจน ต่อเนื่อง มีรางวัลให้บุคลากรที่ประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 มีการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น มีความก้าวหน้า มีการใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน ทุ่มเทความพยายามที่จะพัฒนางานและสร้างสิ่งใหม่ๆ และหอผู้ป่วยได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเพื่อความเป็นเลิศ

3. โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นโรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดการศึกษาทางการแพทย์ ส่วนใหญ่เพื่อเป็นสถานศึกษาภาคปฏิบัติสำหรับการศึกษาทางการแพทย์ การบริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเป็นบริการในระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary)

3.1 ความหมายของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ หมายถึง โรงพยาบาลที่มหาวิทยาลัยก่อตั้งขึ้น โดยให้คณะแพทยศาสตร์ของแต่ละมหาวิทยาลัยเป็นผู้ควบคุมการบริหารงานและให้บริการต่างๆ ทางด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยเป็น โรงพยาบาลระดับตติยภูมิขั้นสูง ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการ และมีความพร้อมในการรักษาสูงสุดเนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ใช้สำหรับการเรียนการสอน เพื่อผลิตบุคลากรทางการแพทย์ และเป็นโรงพยาบาลสำหรับการค้นคว้าวิจัยต่างๆ มีขนาดเตียงตั้งแต่ 250 - 2,400 เตียง (ปารีชาติ ศาลากิจ 2551) ปัจจุบัน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราช โรงพยาบาลรามาธิบดี และโรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน

3.2 บทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นแหล่งบริการทางการแพทย์ที่ใหญ่และสำคัญของประเทศ มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการต่างๆ ทางด้านสุขภาพระดับตติยภูมิขั้นสูงแก่ประชาชนทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เป็นสถานบริการแก่ประชาชนทุกวัยที่เน้นการแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วย และผลกระทบจากความเจ็บป่วยที่ซับซ้อนรุนแรงจนถึงวิกฤติ ซึ่งต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำและมีความต้องการการดูแลรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา เป็นสถานศึกษาสำหรับผู้เรียนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่วิทยาศาสตร์สุขภาพสาขาอื่นๆ เป็นแหล่ง

ค้นคว้าวิจัย พัฒนาเทคโนโลยีทางการรักษาพยาบาลที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงในการสืบค้น เพื่อช่วยเหลือและป้องกันแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการป้องกันการเจ็บป่วยซ้ำ การฟื้นฟูสภาพเพื่อให้ประชาชนมีศักยภาพสูงสุดหลังการเจ็บป่วย มีคุณภาพชีวิตที่ดี รวมถึงการจัดระบบการดูแลต่อเนื่องและการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพระหว่างสถานบริการในระดับเดียวกันและต่างระดับ โดยมีการถ่ายทอดเทคโนโลยีระหว่างกัน รวมทั้งการให้การรักษาทางไกลที่ต้องใช้การสื่อสารผ่านสื่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย ลักษณะงานบริการจะมีอัตราส่วนการบริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟู ต่อการรักษาพยาบาล 25 : 75 (ทัศนา บุญทอง 2543: 25) บุคลากรประจำโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พยาบาลผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะทาง พยาบาลวิชาชีพ ทันตแพทย์ เภสัชกร บุคลากรวิชาชีพอื่นๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขา (ทัศนา บุญทอง 2543: 23; สมจิต หนูเจริญกุล 2543: 90)

3.3 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์การพยาบาล/ ฝ่ายการพยาบาล

องค์การพยาบาล/ฝ่ายการพยาบาล เป็นองค์การย่อยขององค์การหนึ่งในโรงพยาบาล เป็นองค์การที่มีความสำคัญมาก และมีจำนวนเจ้าหน้าที่มากที่สุดในโรงพยาบาล องค์การพยาบาลเป็นองค์การที่ต้องทำงานร่วมกับองค์การอื่นและต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยด้วย หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารองค์การพยาบาล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะดังนี้ (นิตยา ศรีญาณลักษณ์ 2545)

- 1) การบริหารเพื่อการดำเนินการ เป็นการจัดการด้านโครงสร้างเกี่ยวกับนโยบาย วัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ ภารกิจการบริหารงานบุคคล การบริหารอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการจัดระบบทั้งหมด
- 2) การบริหารเพื่อการบริการพยาบาล เป็นการจัดการด้านบริการพยาบาลที่ให้แก่สังคม จะเกี่ยวข้องกับการวางระบบบริหารบริการ โดยมีหลักการดังนี้ ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีความพึงพอใจในการบริการ ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลใกล้ชิดและต่อเนื่องตามความเหมาะสม ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสุขภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นจริง ปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกันได้ ได้รับการดูแลในวาระสุดท้ายอย่างสมศักดิ์ศรี
- 3) การบริหารบุคคล เป็นการจัดการด้านบุคลากร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้ก้าวทันวิทยาการที่เปลี่ยนแปลง สามารถวินิจฉัย คาดการณ์การเกิดปัญหาที่คุกคามความปลอดภัยในชีวิต และให้การช่วยเหลือได้ทัน มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้และผู้ให้บริการ มีการผ่อนคลายกฎระเบียบในการทำงานให้มีอิสระที่จะคิดค้นหรือริเริ่มงานใหม่ๆ ปรับวิธีการมอบหมายงานโดยให้มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น มีการชมเชยและให้รางวัลตอบแทนเมื่อทำความดีหรืองานประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารควรมีการสร้างแบบอย่างที่ดีในการทำงาน สนับสนุนส่งเสริมให้มีการเลื่อนระดับตำแหน่งในหน้าที่การงาน

3.4 หอผู้ป่วย โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานย่อยขององค์การพยาบาล ซึ่งนับว่าเป็นหน่วยงานที่สำคัญยิ่งในโรงพยาบาล เพราะเป็นหน่วยงานที่ให้บริการ โดยตรงแก่ผู้ใช้บริการที่จำเป็นต้องพักรักษาในโรงพยาบาล โดยมีแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำหน้าที่รับผิดชอบและประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการที่ดีที่สุดและได้รับความพึงพอใจทั้งแก่ผู้ป่วยและญาติ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่จะศึกษาครั้งนี้ จำแนกหอผู้ป่วยตามลักษณะการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วยประเภทต่างๆ ดังนี้ 1) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ 2) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ 3) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลรังสีวิทยา 4) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา 5) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ 6) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา 7) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ 8) หอผู้ป่วยงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับฝ่ายการพยาบาล มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยที่รับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน และให้บริการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยในรายที่จำเป็น และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ได้มาตรฐาน ทั้งผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2555)

โดยสรุป หอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เป็นสถานบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยที่มีปัญหาสุขภาพซับซ้อนต้องการการวินิจฉัยที่ถูกต้องแม่นยำ และมีความต้องการการดูแลรักษาโดยผู้ชำนาญเฉพาะสาขา หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับฝ่ายการพยาบาล มีหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยที่รับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง ครอบคลุมทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ จนกระทั่งจำหน่ายกลับบ้าน และให้บริการรับ-ส่งต่อผู้ป่วยในรายที่จำเป็น และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการดูแลที่ได้มาตรฐาน ทั้งผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับ

3.5 หน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาทางการพยาบาลหรือปริญญาตรีทางการพยาบาลหรือเทียบเท่า ที่สามารถขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและการผดุงครรภ์ได้ (นิตยา ศรีญาณลักษณ์ 2545: 188) พยาบาลวิชาชีพมีขอบเขตของการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามระดับของโรงพยาบาล โรงพยาบาลที่จะศึกษาในครั้งนี้เป็น

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ซึ่งให้การรักษายาบาลระดับตติยภูมิ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2555) ได้กำหนดหน้าที่รับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพไว้ 3 ด้าน ดังนี้

3.5.1 ด้านบริการ 1) เป็นหัวหน้าทีมในการรับส่งรายงานอาการเปลี่ยนแปลงของผู้ป่วย และการรักษายาบาล 2) ตรวจเยี่ยม สังเกต วิเคราะห์อาการเปลี่ยนแปลง ประเมินความต้องการทางการพยาบาลเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน และปรับเปลี่ยนแผนการพยาบาล 3) ประชุมปรึกษารื้อเพื่อวางแผนการพยาบาลในทีมผู้ป่วยที่รับผิดชอบ โดยใช้กระบวนการพยาบาล 4) ปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานการพยาบาล โดยมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ให้ได้รับความปลอดภัย บรรเทาทุกข์ทรมาน และความพึงพอใจ 5) ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการรักษาที่ต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอน ดังนี้ (1) ร่วมประชุมและเสนอข้อมูลผู้ป่วยในทีมสุขภาพ (2) รับ-ตรวจสอบแผนการรักษา (3) บันทึกแผนการรักษา ยาบาล (4) ดูแลให้ผู้ป่วยได้รับการรักษายาบาลตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง 24 ชั่วโมง เช่น การฉีดยา การให้สารน้ำ การทำแผล การดูแลเฉพาะโรค (5) ปรับเปลี่ยนแผนการพยาบาลให้สอดคล้องกับอาการเปลี่ยนแปลง และแผนการรักษาในผู้ป่วยแต่ละราย (6) บันทึกข้อมูลของผู้ป่วย กิจกรรมการรักษายาบาล และการประเมินผลในบันทึกทางการพยาบาล 6) สอนแนะนำการปฏิบัติการพยาบาล และการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ แก่ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 7) ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาที่ต่อเนื่อง 8) ช่วยเหลือแพทย์ในการตรวจวินิจฉัยและบำบัดรักษา โดยมีกิจกรรมดังต่อไปนี้ (1) เตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ให้พร้อมตรวจหรือทำการรักษา (2) เตรียมความพร้อมของผู้ป่วย (3) ช่วยแพทย์ขณะตรวจวินิจฉัย หรือทำการรักษา 9) ตัดสินใจปฏิบัติการแก้ไขปัญหาและช่วยชีวิตผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน 10) ลดความวิตกกังวล ส่งเสริมให้กำลังใจผู้ป่วยและครอบครัวโดยใช้เทคนิคและวิธีต่างๆ 11) ปฏิบัติและดูแลป้องกันการแพร่กระจายเชื้อโรคตามหลักการควบคุมการติดเชื้อของโรงพยาบาล และ 12) สอนสุขศึกษาผู้ป่วย ดังนี้ (1) ให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติเกี่ยวกับภาวะโรคที่เป็น การปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพในโรงพยาบาล (2) วางแผนให้การดูแลรักษาผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน ให้คำแนะนำ ปรึกษาแก่ผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับภาวะโรคที่เป็น การป้องกันการติดเชื้อ การปฏิบัติตัว และการดูแลสุขภาพเพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสม

3.5.2 ด้านบริหาร 1) ปฏิบัติงานแทนหัวหน้าหอผู้ป่วย/หน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย 2) ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพัฒนาระบบบริการ 3) วางแผนมอบหมายงานบุคลากรที่รับผิดชอบในทีมให้เหมาะสม โดยพิจารณาตามความรู้ ความสามารถ 4) นิเทศ ติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5) ร่วมประชุมเพื่อปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น 6) ให้ข้อมูลข้อเสนอแนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร 7) ตัดสินใจและ/หรือเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่างๆ 8) สืบหาความ

ต้องการการใช้วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ต่างๆ ในหน่วยงาน 9) ช่วยควบคุมดูแล วัสดุ ครุภัณฑ์ และ อุปกรณ์ต่างๆ ให้มีเพียงพอ และควบคุมการใช้ให้เป็นไปอย่างประหยัด 10) ติดต่อประสานงานกับ เจ้าหน้าที่อื่นๆ ในทีมสุขภาพ เพื่อการรักษาพยาบาลที่ต่อเนื่องทั้งในและนอกหน่วยงาน ปฏิบัติงาน เวรยามวิกาล เพื่อควบคุมดูแลคุณภาพการปฏิบัติงาน และเป็นທີ່ปรึกษา ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานเวรภัย เวิร์ค ของหอผู้ป่วย/หน่วยงาน

3.5.3 ด้านวิชาการ 1) จัดโครงการและ/หรือเป็นกรรมการจัดอบรมฟื้นฟูวิชาการ การปฐมพยาบาลบุคลากร 2) ร่วมจัดทำเอกสารหรือสื่อการสอนด้านสุขภาพอนามัยที่ให้ความรู้แก่ ผู้ป่วย ญาติ และผู้มารับบริการ 3) สอน แนะนำการปฏิบัติการพยาบาลและการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ พิเศษแก่ผู้มาศึกษาอบรมดูงาน และ 4) เป็นวิทยากรทางการพยาบาล

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุษยรัตน์ วงศ์วิริยะเวช (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของ หัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 290 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุก ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานของพยาบาล ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย การพัฒนา บุคลากรของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการ สาธารณสุขที่ 5 อยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ปนัดดา ชวดบัว (2554) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ฝ่ายการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของ หัวหน้าหอผู้ป่วย ฝ่ายการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้

ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 286 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผลผลิต ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยและฝ่ายการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยและฝ่ายการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล กรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จุฑามาส คลยพิชช์ (2552) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 365 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ผลผลิต ประสิทธิภาพ และการคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) การคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลหอผู้ป่วยอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่งวิลาวัลย์ พันธวงษ์ (2552) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ได้แก่ การกระจายอำนาจของหอผู้ป่วย การได้รับการสนับสนุน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน และนโยบายและเป้าหมายขององค์การพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาประสิทธิผลขององค์การพยาบาล 3) ศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการกระจายอำนาจของหอผู้ป่วย การได้รับการสนับสนุน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายขององค์การพยาบาล ต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์

กรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 9 แห่ง จำนวน 349 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างรับรู้การกระจายอำนาจของหอผู้ป่วย การได้รับการสนับสนุน สมรรถนะในการปฏิบัติงาน นโยบายและเป้าหมายขององค์การพยาบาล ในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง 2) กลุ่มตัวอย่างรับรู้ประสิทธิผลขององค์การพยาบาลโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ การปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง 3) นโยบายและเป้าหมายขององค์การพยาบาล การได้รับการสนับสนุน และสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล โดยร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิผลขององค์การพยาบาลได้ร้อยละ 48.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กาญจนา อินนาจักร (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพกับประสิทธิผลขององค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 15 กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ 2) ศึกษาประสิทธิผลขององค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพกับประสิทธิผลขององค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 15 กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพจำนวน 296 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 15 อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2) ประสิทธิผลขององค์การพยาบาลโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ผลผลิต ประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูงทุกด้าน 3) การพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลขององค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

นฤมล ตั้งเจริญธรรม (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ ระดับตติยภูมิ ในเขต 15 และ 17 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ 3) ศึกษาตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐ ระดับตติยภูมิ ในเขต 15 และ 17 กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 309 คน ได้จากการสุ่ม

ตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ ในเขต 15 และ 17 โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความสามารถในการปรับตัว การพัฒนา อยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และวัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ร้อยละ 59.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปาริชาติ ศาลากิจ (2551) ศึกษาประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับและวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ พฤติกรรมผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การของหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 301 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การของหอผู้ป่วย และประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง โดยรวมและรายด้าน คือ การผลิต คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความยืดหยุ่น ความพึงพอใจ การแข่งขัน การพัฒนา อยู่ในระดับสูงทั้งหมด คุณลักษณะส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน ส่วนพฤติกรรมผู้นำที่เป็นแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์การของหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิชชานันท์ สุริยรัตน์ (2551) ศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์การกับการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลใน โรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาการจัดการความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์การ การจัดการความรู้ และหาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้ขององค์การและการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาลใน โรงพยาบาลที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาการจัดการความรู้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 432 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์การและพยาบาลอยู่ในระดับดี การจัดการความรู้ตามการ

รับรู้ของพยาบาลอยู่ในระดับดี บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยกับการจัดการความรู้ตามการรับรู้ของพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

มยุรี กมลบุตร (2551) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปเขต 4 และเขต 5 กระทรวงสาธารณสุข มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปเขต 4 และเขต 5 กระทรวงสาธารณสุข 2) ศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วย 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลทั่วไปเขต 4 และเขต 5 กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 247 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปเขต 4 และเขต 5 กระทรวงสาธารณสุขโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยพฤติกรรมด้านสร้างกลุ่มผู้นำการขับเคลื่อน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น พฤติกรรมด้านกระตุ้นและขับเคลื่อนให้เกิดความยั่งยืน มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆ 2) ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ การบรรลุเป้าหมาย การได้มาของทรัพยากร กระบวนการภายใน ความพึงพอใจในกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก โดยประสิทธิผลของหอผู้ป่วยด้านการบรรลุเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ประสิทธิภาพด้านการได้มาของทรัพยากรมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น 3) พฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไปเขต 4 และเขต 5 กระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตติมา จานงค์เลิศ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์กร กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 360 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ผลผลิตและบริการ การสื่อสาร ประสิทธิภาพ และนวัตกรรม อยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และบรรยากาศองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ อยู่ในระดับสูง 2) ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แขวมล ตันจรรย์านนท์ (2548) ศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อ เปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 206 คน และพยาบาล ประจำการ จำนวน 405 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็น แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ผลผลิต คุณภาพ ความยืดหยุ่น ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การ แข่งขัน การพัฒนา การอยู่รอดขององค์กร และการสื่อสาร ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ พยาบาลประจำการไม่มีความแตกต่างกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยเสนอแนะเกณฑ์ในการประเมิน ประสิทธิภาพหอผู้ป่วย คือ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่วนพยาบาลประจำการเสนอแนะให้เพิ่มเติมด้าน บรรยากาศองค์กร

ศุริย์ โปธาราม (2548) ศึกษาปัจจัยพยากรณ์ประสิทธิผลหอผู้ป่วย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยของรัฐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย ของรัฐ และศึกษาตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิผลหอผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ กลุ่ม ตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 385 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือ ที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยและ ประสิทธิภาพหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง และรายด้านทุกด้าน คือ ความสามารถในการผลิต ประสิทธิภาพการบริการ ความพึงพอใจ ความสามารถในการปรับตัว และการพัฒนา อยู่ในระดับสูง ภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับ ปานกลางกับประสิทธิผลหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิไลวรรณ พุกทอง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจเชี่ยวชาญของ หัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์กรแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลของ หอผู้ป่วย และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจความเชี่ยวชาญของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรม องค์กรแบบสร้างสรรค์ กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ จำนวน 312 คน ได้จาก การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพของ หอผู้ป่วยโดยรวมตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อยู่ใน ระดับสูง และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านนวัตกรรม ด้านผลผลิตและบริการ ด้านประสิทธิภาพ และ

ด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับสูง 2) การใช้อำนาจความเชี่ยวชาญของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับสูง 3) วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อยู่ในระดับสูง 4) การใช้อำนาจความเชี่ยวชาญของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีการศึกษาประสิทธิผลองค์การ โดยศึกษาประสิทธิผลองค์การและหน่วยงานของสถานศึกษาและสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน ด้วยการศึกษาประสิทธิผลองค์การตามแนวคิดของ ไคนิคิและเครทเนอร์ (Kinichi and Kreitner) สเตียร์ส (Steers) กิบสัน ไอแวนชีวิช และดอนเนลลี (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 1991) ตัวแปรที่ใช้วัดประสิทธิผลที่แตกต่างกันไป ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัว การบรรลุเป้าหมาย ความพึงพอใจ ความสามารถในการผลิต ความเจริญเติบโต ความสามารถในการรักษาแบบแผน การพัฒนา การบูรณาการ และประสิทธิภาพการบริการ รวมทั้งมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลกับตัวแปรต้นที่แตกต่างกัน เช่น ภาวะผู้นำ พฤติกรรมผู้นำ การใช้อำนาจเชี่ยวชาญของหัวหน้า บรรยากาศองค์การ การพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ แต่ยังไม่มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย 8 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลรังสีวิทยา งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 2,029 คน (ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2555)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย 8 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลรังสีวิทยา งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย จำนวน 335 คน ซึ่งได้จากการคำนวณและสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการดังนี้

1.2.1 การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการกำหนดขนาดอิทธิพลและการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ โดยใช้โปรแกรม Power Analysis of Sample Size: PASS (รัตน์ศิริ ทาโต 2552) กำหนดขนาดของความสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = 0.20$) และอำนาจทดสอบ (Power test) ร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 318 คน แต่เนื่องจากการเก็บข้อมูล อาจ

ได้รับแบบสอบถามกลับไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงสำรวจกลุ่มตัวอย่างเพื่อกันความผิดพลาดไว้ร้อยละ 5 ได้จำนวน 17 คน รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 335 คน

1.2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1) กำหนดหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละงานการพยาบาลของฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 335 คน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{\text{จำนวนพยาบาลแต่ละงาน} \times \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนพยาบาลทั้งหมด}}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานการพยาบาล ในฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ดังนี้

งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์	=	$\frac{299 \times 335}{2,029}$	=	49.36	=	50 คน
งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา	=	$\frac{81 \times 335}{2,029}$	=	13.37	=	13 คน
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ	=	$\frac{228 \times 335}{2,029}$	=	37.64	=	38 คน
งานการพยาบาลรังสีวิทยา	=	$\frac{81 \times 335}{2,029}$	=	13.37	=	13 คน
งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิก	=	$\frac{499 \times 335}{2,029}$	=	82.38	=	82 คน
งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา	=	$\frac{301 \times 335}{2,029}$	=	49.69	=	50 คน
งานการพยาบาลอายุรศาสตร์	=	$\frac{503 \times 335}{2,029}$	=	83.04	=	83 คน
งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด	=	$\frac{37 \times 335}{2,029}$	=	6.10	=	6 คน

ที่มา: ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2555)

2) *สุ่มพยาบาลวิชาชีพจากงานการพยาบาลแต่ละงาน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายให้มีขนาดกลุ่มตัวอย่างตามที่คำนวณได้ โดยให้มีหอผู้ป่วยทุกแห่งในแต่ละงาน ยกเว้น 3 หอผู้ป่วย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัย*

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาหนังสือ ตำรา วารสาร เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีรายละเอียดของแบบสอบถามและการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดังนี้

2.1 รายละเอียดของแบบสอบถาม

แบบสอบถามทั้งหมดมี 3 ส่วน มีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานการพยาบาล ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน งานการพยาบาลที่สังกัด เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบและปลายเปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย สร้างตามแนวคิดของ เทรซี แทนเนนบาม และควานอฟ (Tracey, Tannenbaum and Kavanagh, 1995) เป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ 1) บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ จำนวน 4 ข้อ 2) ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ จำนวน 6 ข้อ 3) ระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร จำนวน 5 ข้อ และ 4) การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น จำนวน 4 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถามบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย มีดังนี้

5 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดหรือร้อยละ 81-100

4 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงมากหรือร้อยละ 61- 80

3 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงปานกลางหรือร้อยละ 41- 60

2 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงน้อยหรือร้อยละ 21- 40

1 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุดหรือร้อยละ 1-20

การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนนบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย ดังนี้ (ประคอง กรรมสุต 2542: 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีบรรยากาศการเรียนรู้อของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีบรรยากาศการเรียนรู้อของผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 หมายถึง มีบรรยากาศการเรียนรู้อของผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของผู้ป่วย ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วย สร้างตามแนวคิดของ ฮอยและมิสเกล (Hoy and Miskel, 1991: 373) เป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1-5)

เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถาม ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วย มีดังนี้

- 5 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด หรือร้อยละ 81-100
- 4 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงมาก หรือร้อยละ 61-80
- 3 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงปานกลาง หรือร้อยละ 41-60
- 2 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงน้อย หรือร้อยละ 21-40
- 1 สำหรับการตอบตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด หรือร้อยละ 1-20

การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนนความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วย มีดังนี้ (ประคอง วรรณสุต 2542: 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 -2.49 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 หมายถึง ความสามารถในการปรับตัวของผู้ป่วยอยู่ในระดับต่ำที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อบุคลากร	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 1-7)
ความพึงพอใจต่อบริการ	จำนวน 6 ข้อ (ข้อ 8-13)
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 14-17)
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากบริการ	จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 18-20)

3. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ เป็นคำถามปลายปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา	จำนวน 9 ข้อ (ข้อ 1-9)
ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน	จำนวน 9 ข้อ (ข้อ 10 -18)
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า	จำนวน 4 ข้อ (ข้อ 19 -22)
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ	จำนวน 7 ข้อ (ข้อ 23 -29)
ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 30 -34)

เกณฑ์การให้คะแนนการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้

- 5 สำหรับการตอบพึงพอใจมากที่สุด หรือร้อยละ 81-100
- 4 สำหรับการตอบพึงพอใจมาก หรือร้อยละ 61-80
- 3 สำหรับการตอบพึงพอใจปานกลาง หรือร้อยละ 41-60
- 2 สำหรับการตอบพึงพอใจน้อย หรือร้อยละ 21- 40
- 1 สำหรับการตอบพึงพอใจน้อยที่สุด หรือร้อยละ 1-20

การแปลผลค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนี้ (ประคอง กรรณสูต 2542: 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 การตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความครอบคลุม ความชัดเจน และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ โดยกำหนดระดับการแสดงความคิดเห็นเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 1 หมายถึง คำถามไม่สอดคล้องกับคำนิยามเลย
- 2 หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงอย่างมาก
จึงจะมีความสอดคล้องกับคำนิยาม
- 3 หมายถึง คำถามจำเป็นต้องได้รับการพิจารณาทบทวนและปรับปรุงเล็กน้อย
จึงจะมีความสอดคล้องกับคำนิยาม
- 4 หมายถึง คำถามมีความสอดคล้องกับคำนิยาม

นอกจากนั้น แต่ละข้อคำถามจะมีคำถามปลายเปิดให้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index: CVI) หากมีค่าเท่ากับ 0.80 ขึ้นไปถือว่ามีความตรง (บุญใจ ศรีสถิตย์นรากร 2550 ข: 224) ได้ค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหาจากการคำนวณ 0.89 โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{CVI} = \frac{\text{จำนวนคำถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ความคิดเห็นในระดับ 3 และ 4}}{\text{จำนวนคำถามทั้งหมด}}$$

แทนค่า CVI = 70/78
= 0.89

หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับปรุงแก้ไขภาษาให้มีความถูกต้องเหมาะสม และนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

2.2.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

1) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 20-30 สิงหาคม 2556

2) นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์ค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) หากเครื่องมือมีค่าความเที่ยงไม่น้อยกว่า 0.65 ถือว่ามีความเที่ยง (นิรัตน์ อิมามิ 2549) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เท่ากับ 0.84 และ 0.91 ตามลำดับ

3) จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างและคำนวณค่าความเที่ยงของแบบสอบถามอีกครั้งหลังเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ค่าความเที่ยงแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เท่ากับ 0.87 และ 0.91 ตามลำดับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอน ดังนี้

3.1 ขออนุญาตขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย จากประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3.2 เสนอโครงการวิจัยและเครื่องมือการวิจัย ให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชพิจารณา เพื่อขอเอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และขอเอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม

การวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.3 ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย เอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โครงร่างการวิจัยและตัวอย่างเครื่องมือการวิจัย ส่งถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐที่เป็นสถานที่ศึกษาวิจัย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาล หลังจากนั้นประสานงานเพื่อรับหนังสืออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัย

3.4 นำหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลวิจัย และเอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน พร้อมแบบสอบถามติดต่อกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐในกรุงเทพมหานคร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการวิจัย หลังจากได้รับอนุญาต ให้ทำการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลแล้ว ขอความร่วมมือให้หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละงานให้มีจำนวนตามที่กำหนดโดยให้มีหอผู้ป่วยทุกแห่งในแต่ละงาน และกำหนดวันขอรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ หลังแจกแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบส่งแบบสอบถามใส่ซองปิดผนึกส่งกลับมายังฝ่ายการพยาบาล พร้อมมอบแบบสอบถามให้แก่ผู้ประสานงานของฝ่ายการพยาบาล เพื่อแจกแก่กลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.5 การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจัดทำเอกสารขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัย และเอกสารแสดงการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม การส่งแบบสอบถามคืน โดยใส่ซองปิดผนึกไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามหรืออ้างอิงถึงตัวบุคคลใดๆ เพื่อให้ข้อมูลเป็นความลับ การมีสิทธิจะปฏิเสธการตอบแบบสอบถามหรือหยุดตอบได้เมื่อไม่พอใจ โดยไม่เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และการลงนามยินยอมร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

3.6 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง จากผู้ประสานงานของฝ่ายการพยาบาล และติดตามทวงถาม เมื่อพ้นกำหนดการส่งแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ 15-30 กันยายน 2556

3.7 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 305 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.04 ของแบบสอบถามที่แจกมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวน 305 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

3.8 บันทึกข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ เพื่อเตรียมวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ประมวลผลแล้วมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard division)

4.2 ข้อมูลบรรยากาศการเรียนรู้และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย วิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ใช้เกณฑ์ดังนี้ (วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล 2549)

ความสัมพันธ์ทางตรง	ความสัมพันธ์ผกผัน	ความหมายของความสัมพันธ์
1.00	-1.00	สมบูรณ์
0.80 ถึง 0.99	- 0.80 ถึง - 0.99	สูงมาก
0.60 ถึง 0.79	- 0.60 ถึง - 0.79	สูง
0.40 ถึง 0.59	- 0.40 ถึง - 0.59	ปานกลาง
0.20 ถึง 0.39	- 0.20 ถึง - 0.39	ต่ำ
0.10 ถึง 0.19	- 0.10 ถึง - 0.19	ต่ำมาก
0.00 ถึง 0.09	- 0.00 ถึง - 0.09	ไม่มีนัยสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ใน กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน การพยาบาล ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน และงานการพยาบาลที่สังกัด ดังแสดงใน ตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n = 305)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ (ปี) $\bar{X} = 31.29$ ปี $SD = 8.96$ ปี $Min = 23$ ปี $Max = 59$ ปี		
21-25	101	33.12
26-30	94	30.82
31-35	35	11.48
36-40	31	10.16
41-45	13	4.26
46-50	14	4.59
51-55	10	3.28
56-60	7	2.29

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	248	81.31
คู่	52	17.05
หม้าย หย่า แยก	5	1.64
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	274	89.84
ปริญญาโท	31	10.16
ประสบการณ์การทำงานการพยาบาล (ปี) \bar{x} = 8.74 ปี SD = 9.05 ปี Min = 1 ปี Max = 39 ปี		
1-5	164	53.77
6-10	54	17.71
11-15	27	8.85
16-20	23	7.54
21-25	12	3.93
26-30	9	2.95
31-35	10	3.28
36-40	6	1.97
ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน (ปี) \bar{x} = 7.16 ปี SD = 7.39 ปี Min = 1 ปี Max = 37 ปี		
1-5	180	59.02
6-10	55	18.03
11-15	27	8.85
16-20	26	8.52
21-25	5	1.64
26-30	5	1.64
31-35	4	1.31
36-40	3	0.99

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
งานการพยาบาลที่สังกัด		
งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์	83	27.21
งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์	82	26.89
งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์	42	13.77
งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ	38	12.46
งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา	30	9.84
งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิกส์ ลาริงซ์วิทยา	13	4.26
งานการพยาบาลรังสีวิทยา	13	4.26
งานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด	4	1.31

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31.29 ปี (SD = 8.96 ปี) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 33.12 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 30.82 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 81.31 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 89.84 มีประสบการณ์การทำงานการพยาบาลเฉลี่ย 8.74 ปี (SD = 9.05 ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานการพยาบาล 1-5 ปี ร้อยละ 53.77 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 7.16 ปี (SD = 7.39 ปี) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1-5 ปี ร้อยละ 59.02 กลุ่มตัวอย่างจำนวนใกล้เคียงกันสังกัดงานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ ร้อยละ 27.21 และงานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ ร้อยละ 26.89

ส่วนที่ 2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 305)

บรรยากาศการเรียนรู้	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้	3.89	0.56	สูง
ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้	3.86	0.60	สูง
ด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงาน บรรลุและผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร	3.80	0.67	สูง
ด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.55	0.72	สูง
โดยรวม	3.79	0.55	สูง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.55$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การรับรู้อยู่ในระดับสูง ทุกด้าน โดยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.56$) ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ และด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.60$ และ $\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.67$ ตามลำดับ) ส่วนด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.72$)

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่าง มีการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n = 305)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.08	0.49	สูง
ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ	3.83	0.48	สูง
ด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย	3.81	0.61	สูง
โดยรวม	3.91	0.53	สูง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.53$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.49$) ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.48$) และด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.61$)

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม (n = 305)

บรรยากาศการเรียนรู้	ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โดยรวม	ระดับ
ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้	0.673**	สูง
ด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	0.666**	สูง
ด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร	0.637**	สูง
ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้	0.615**	สูง
โดยรวม	0.742**	สูง

** p < 0.01

จากตารางที่ 4.4 พบว่า บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม ($r = 0.742$) บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดและรองลงมาตามลำดับ ($r = 0.673$ และ 0.666 ตามลำดับ) และด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($r = 0.615$)

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

1.1.2 เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

1.1.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 **กลุ่มตัวอย่าง** เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย 8 งาน ได้แก่ งานการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ งานการพยาบาลจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ งานการพยาบาลรังสีวิทยา งานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ งานการพยาบาลสูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือด ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย จำนวน 335 คน

1.2.2 **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายปิดชนิดเลือกตอบและปลายเปิด จำนวน

6 ข้อ ส่วนที่ 2 บรรยายผลการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย เป็นคำถามปลายเปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ ระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงาน บรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย เป็นคำถามปลายเปิดชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 59 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าดัชนี ความตรงเชิงเนื้อหา (CVD) = 0.89 และทดสอบความเที่ยงได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.84 และ 0.91ตามลำดับ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล หลังได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการวิจัยในมนุษย์ของคณะแพทยศาสตร์และผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในกรุงเทพมหานคร ให้เก็บข้อมูล ผู้วิจัยติดต่อกับหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการวิจัยและการแจกแบบสอบถามโดยแจกทุกหอผู้ป่วยในแต่ละงานการพยาบาล ยกเว้นหอผู้ป่วยงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ 3 แห่ง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทดลองใช้แบบสอบถาม และการส่งแบบสอบถามคืน โดยให้ผู้ตอบใส่ซองปิดผนึกส่งกลับยังสำนักงานฝ่ายการพยาบาลภายใน 2 สัปดาห์ จำนวน 335 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับ จำนวน 305 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.04 ของแบบสอบถามทั้งหมด

1.2.4 การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจัดทำเอกสารขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัย และเอกสารแสดงการยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการวิจัย วิธีการตอบแบบสอบถาม การส่งแบบสอบถามคืน โดยใส่ซองปิดผนึกไม่ระบุชื่อผู้ตอบแบบสอบถามหรืออ้างอิงถึงตัวบุคคลใดๆ เพื่อให้ข้อมูลเป็นความลับ การมีสิทธิ์จะปฏิเสธการตอบแบบสอบถามหรือหยุดตอบได้เมื่อไม่พอใจ โดยไม่เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม การนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และการลงนามยินยอมร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยความเต็มใจ

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

1.3 ผลการวิจัย จากการศึกษาสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.3.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31.29 ปี (SD = 8.96 ปี) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 33.12 รองลงมามีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 30.82 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 81.31 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 89.84 มีประสบการณ์การทำงาน การพยาบาลเฉลี่ย 8.74 ปี (SD = 9.05 ปี) ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน การพยาบาล 1-5 ปี ร้อยละ 53.77 มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 7.16 ปี (SD = 7.39 ปี) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1-5 ปี ร้อยละ 59.02 กลุ่มตัวอย่างจำนวนใกล้เคียงกัน สังกัดงานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ ร้อยละ 27.21 และงานการพยาบาลศัลยศาสตร์ และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ ร้อยละ 26.89

1.3.2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ และด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากรมีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ส่วนด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3.3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยรองลงมา และด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวม ($r = 0.742$) บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ และด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดและรองลงมาตามลำดับ ($r = 0.673$ และ 0.666 ตามลำดับ) และด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำที่สุด ($r = 0.615$)

2. อภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตาม การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจะอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

2.1 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.55$) เนื่องจากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีวิสัยทัศน์ในการเป็น โรงพยาบาลของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล มีพันธกิจคือ ให้บริการทางการแพทย์ระดับตติยภูมิขั้นสูง (Super tertiary care) ที่มีคุณภาพ และผลิตภาพสูง (Productivity) มีความทันสมัย ได้รับการรับรองตามมาตรฐานสากล มีนวัตกรรมการบริการที่ สอดคล้องกับความต้องการของประเทศ นำมาซึ่งศรัทธา และความนิยมสูงสุดจากประชาชน และ ดำเนินการตามพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ต้นสังกัดที่จะจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตและ บุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับและแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ทำการวิจัย สร้างบรรยากาศทาง วิชาการ และมียุทธศาสตร์ที่ 5 ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเชิงกลยุทธ์และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2555) จึงมีการพัฒนาโรงพยาบาลในทุกด้านจนได้รับการรับรอง คุณภาพจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ทั้งยังเป็นแหล่งศึกษาและ ฝึกอบรมของนักศึกษาและบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพทุกสาขา จึงทำให้มีบรรยากาศทาง วิชาการและการเรียนรู้ ประกอบกับฝ่ายการพยาบาลกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับโรงพยาบาล ในการเป็นองค์กรพยาบาลชั้นเลิศระดับสากล ซึ่งมีแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ในการพัฒนาองค์กร พยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีกลยุทธ์ 2 ประการ ได้แก่ 1) การสร้างองค์กรแห่งการ เรียนรู้ทางการพยาบาลด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนานวัตกรรมและงานวิจัยที่สามารถใช้เป็น แหล่งอ้างอิง และ 2) พัฒนาระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการบริการและการบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อน สู่ความเป็นเลิศ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) หอผู้ป่วยจึงดำเนินการตามวิสัยทัศน์ ของฝ่าย การพยาบาลด้วยการจัดการความรู้ผ่านกิจกรรมต่างๆ ในหอผู้ป่วย เช่น การประชุมกลุ่ม ย่อยก่อนและหลังปฏิบัติการพยาบาล (Pre-Post conference) การเรียนรู้จากการทบทวนอุบัติการณ์ การวิเคราะห์หารากเหง้าของปัญหา และจัดทำแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ การจัดทำ แนวทางปฏิบัติเฉพาะ โรคในการดูแลให้การพยาบาลผู้ป่วย จัดตั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติ (Community of practice: CoP) เพื่อเน้นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทำ Story telling มีการจัดห้องสมุดในหอผู้ป่วย การจัดทำโครงการพัฒนางานโดยใช้กระบวนการ PDCA การพัฒนางาน

ประจำด้วยการทำวิจัยและนวัตกรรม มีระบบพี่เลี้ยง (Mentor) เพื่อสอนงานให้บุคลากร จัดให้มีคอมพิวเตอร์และโปรแกรมเชื่อมโยงเพื่อเอื้ออำนวยในการทำงานและสามารถค้นคว้าหาความรู้ได้อย่างรวดเร็ว มีการอบรมการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือใหม่ๆ การพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม ส่งเสริมให้ศึกษาเพิ่มเติมในหลักสูตรเฉพาะทางหรือระดับปริญญาโท เอก โดยให้ทุนสนับสนุน การศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนให้นำผลงานวิจัยและนวัตกรรมไปเผยแพร่ทั้งในและต่างประเทศ มีการจัดประชุมวิชาการด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกเดือน มีการจัดอบรมสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) ผลการศึกษาครั้งสอดคล้องกับการศึกษาของ พิษชานันท์ สุริยรัตน์ (2551) ซึ่งพบว่า พยาบาลในโรงพยาบาลภาคเหนือตอนล่าง ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้มีการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์กรอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ ด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ และด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1.1 การรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.89$, $SD = 0.56$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาปฏิบัติงานร่วมกันนาน โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน เฉลี่ย 7.16 ปี ($SD = 7.39$ ปี) ส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1-5 ปี (ร้อยละ 59.02) และ 6-10 ปี (ร้อยละ 18.03) จึงมีความสนิทสนมและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพในหอผู้ป่วยมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.67$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) นอกจากนี้ยังปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยซึ่งมีการมอบหมายงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมประกอบด้วย สมาชิกที่มีการศึกษาแตกต่างกันจำนวนไม่เกิน 4-5 คน ร่วมรับผิดชอบดูแลผู้ป่วยเป็นกลุ่ม (Cherry, 2002 อ้างถึงใน วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล 2553) การทำงานเป็นทีมจะมีประสิทธิภาพได้ถ้ามีการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในทีมและหัวหน้าทีม มีการประชุมปรึกษาภายในทีมอย่างสม่ำเสมอ กำหนดเป้าหมายพัฒนาหรือปรับปรุงแผนการพยาบาลผู้ป่วย หัวหน้าทีมต้องประสานการดูแลผู้ป่วย และกระตุ้นให้สมาชิกเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ รวมทั้งประเมินผลการทำงานของทีม สมาชิกมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ปัญหา มีการเรียนรู้ร่วมกัน (วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล 2553) จึงทำให้สมาชิกเข้าใจงานที่ทำร่วมกับทีมเป็นอย่างดี เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพในหอผู้ป่วยมีความรู้

ความเข้าใจในงานแต่ละงานอย่างดี และมีความเข้าใจงานของเพื่อนร่วมงานอย่างดี อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.61$ และ $\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.62$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ สุมณา บุญหลาย (2552) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช มีการรับรู้การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และร่วมกันวิเคราะห์ หรือ หาวิธีการที่จะทำให้ผลงานสำเร็จ อยู่ในระดับมาก

2.1.2 การรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ อยู่ในระดับสูง และมีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.60$) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 31.29 ปี ($SD = 8.96$ ปี) และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-40 ปี (ร้อยละ 85.58) อยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนต้นที่มีวุฒิภาวะสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ (ทัศนา บุญทอง 2551) มีความสามารถในการเรียนรู้ มีความรับผิดชอบ ความกระตือรือร้น ขยันหมั่นเพียรเพื่อให้เกิดความสำเร็จในงาน นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังมีการศึกษาสูง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า (ร้อยละ 89.84) ที่เหลือมีการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 10.16) แสดงว่า เห็นความสำคัญของการเรียนรู้ ประกอบกับสภากาพยาบาล (2551) กำหนดให้พยาบาลต้องต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ทุก 5 ปี โดยใช้คะแนนการศึกษาต่อเนื่อง 50 คะแนน กลุ่มตัวอย่างจึงเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพในหอผู้ป่วยตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.64$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) อีกทั้งฝ่ายการพยาบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพ จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการ/ฝึกอบรม และส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการศึกษาศึกษาและฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ทั้งยังกำหนดให้พยาบาลต้องพัฒนาสมรรถนะของตนเองโดยผ่านทางอีเลิร์นนิ่ง และผ่านการประเมินสมรรถนะทางการพยาบาล (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) หอผู้ป่วยยังจัดตั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติ (CoP) เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และอบรมการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ พยาบาลวิชาชีพจึงศึกษาหาความรู้อย่างต่อเนื่องและเห็นความสำคัญของการเรียนรู้ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพในหอผู้ป่วยมีการศึกษาหาความรู้และเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.67$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พิษชานันท์ สุริยรัตน์ (2551) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการในโรงพยาบาล ภาคเหนือตอนบน รับรู้ว่าคุณภาพการเรียนรู้ในโรงพยาบาลด้านพยาบาลได้รับการสนับสนุนให้มีความรับผิดชอบที่จะต้องเรียนรู้ขณะปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง

2.1.3 การรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับสาม ($\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.67$) เนื่องจากฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราชสร้างระบบและกลไกสนับสนุนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม ส่งผลให้มีการนำงานวิจัยมาพัฒนาการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องทุกปี และมีคลังความรู้ที่นำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการบริการพยาบาล มีแนวทางการปฏิบัติงาน เก็บไว้ในฐานข้อมูลเว็บไซต์ และมีนวัตกรรมดีเด่นที่ได้รับการจดอนุสิทธิบัตร (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2555) ฝ่ายการพยาบาลยังกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรไว้อย่างชัดเจน โดยกำหนดให้ทุกงานการพยาบาล ส่งบุคลากรมาศึกษาตามโควตาที่กำหนด โดยให้ศึกษาระดับปริญญาโทด้านการพยาบาล ร้อยละ 1.5 ปริญญาโทด้านอื่นๆ ร้อยละ 0.5 ของพยาบาลที่มีอายุงานมากกว่า 4 ปี ในสังกัดงานการพยาบาลนั้นๆ รวมทั้งกำหนดบัณฑิตวิชาชีพของพยาบาลไว้ชัดเจน โดยมีการพัฒนาจากพยาบาลปฏิบัติการไปเป็น พยาบาลสอนงาน (Nurse educator) พยาบาลปฏิบัติการขั้นสูง (APN) พยาบาลชำนาญการและพยาบาลชำนาญการพิเศษ ตามลำดับ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) การดำเนินการดังกล่าวเป็นการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานแก่พยาบาล อันจะส่งผลให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่ ห้วนหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.71$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) ประกอบกับหอผู้ป่วยต้องดำเนินการพัฒนางานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้บรรลุตัวชี้วัดที่ฝ่ายการพยาบาลกำหนดไว้ คือ หน่วยงานดีเด่นในโครงการคิดดาว (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) ห้วนหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องกระตุ้นบุคลากรในหอผู้ป่วยให้ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการพัฒนางานให้มีคุณภาพมากขึ้น เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ที่ ห้วนหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.83$, $SD = 0.72$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ พรทิพย์ พิมพ์สมาน (2548) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต มีการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปิดโอกาสให้เรียนรู้โดยการทดลองริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการในหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

2.1.4 การรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.55$, $SD = 0.72$) เนื่องจากฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2556) ดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ได้แก่ พัฒนาองค์กรพยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยกำหนดกลยุทธ์ในการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ทางการพยาบาลด้วยการจัดการความรู้เพื่อพัฒนานวัตกรรมและงานวิจัยที่สามารถใช้

เป็นแหล่งอ้างอิง และพัฒนาระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการบริการและบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศ นอกจากนี้ยังจัดทำโครงการติดตามนโยบายของคณะแพทยศาสตร์ต้นสังกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เป็นการยกย่องและสร้างขวัญกำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ที่มีความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน และคณะแพทยศาสตร์ขับเคลื่อนไปได้โดยไม่หยุดยั้ง มีความสอดคล้อง เชื่อมโยง และตอบสนองจุดเน้นการพัฒนาคุณภาพ และวิสัยทัศน์ของคณะแพทยศาสตร์ 2) เกิดกระบวนการในการเรียนรู้ร่วมกัน เสริมสร้างบรรยากาศของการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันเป็นผลให้เพิ่มศักยภาพของทีมงานในการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ นำองค์การสู่ความเป็นเลิศ และส่งเสริมการประยุกต์ใช้ผลงานที่ได้รับรางวัลในการพัฒนาหน่วยงานอื่นๆ ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และนำผลงานเทียบเคียงกับองค์กรภายนอก (คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล 2556) ดังนั้นฝ่ายการพยาบาลและงานการพยาบาลจึงกระตุ้นให้หอผู้ป่วยสร้างสรรค์ผลงานวิจัยและนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อส่งเข้าประกวดในโครงการติดตาม กลุ่มตัวอย่างจึงมีการรับรู้เรื่องการริเริ่มสร้างสรรค์และการแข่งขันในการพัฒนางานให้ดีขึ้นสูง เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ หอผู้ป่วยได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเพื่อความเป็นเลิศอย่างสม่ำเสมออยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.67, SD = 0.75$) บุคลากรใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.59, SD = 0.78$) และบุคลากรในหอผู้ป่วยทุ่มเทความพยายามที่จะพัฒนางานใหม่ๆ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยเป็นลำดับสาม ($\bar{X} = 3.57, SD = 0.86$) (ตารางที่ 1 ในภาคผนวก จ) อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าบุคลากรในหอผู้ป่วยแข่งขันกันพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.38, SD = 0.85$) เนื่องจากบุคลากรทำงานเป็นทีม ประกอบกับเทคโนโลยีมีความซับซ้อนมากขึ้น จึงต้องมีการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล การทำงานเป็นทีม จะประสบความสำเร็จได้ต้องมาจากความร่วมมือและประสานงานกัน ไม่ใช่เกิดจากการแข่งขันระหว่างบุคคล (วรรณวิมล คงสุวรรณ 2553) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ปนัดดา ชวดบัว (2554) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากลมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และแสวงหานวัตกรรม เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับสูง และการศึกษาของ ศิริทรัพย์ อินทร์หลวงดี (2551) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความรู้และทักษะใหม่ๆ มาพัฒนาหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

2.2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.53$) เนื่องจากประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญถึงการประสบความสำเร็จและการบรรลุเป้าหมายในการให้บริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาล (จุฬามาสดุลยพิชช 2552) เป็นภาพรวมของการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเป็นมาตรฐานภายนอกที่บ่งชี้ได้ว่าองค์กรพยาบาลและโรงพยาบาลมีความสามารถในการดำเนินการได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย (แควิมล ดันจิริยานนท์ 2548) ดังนั้นโรงพยาบาลและฝ่ายการพยาบาลจึงมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด ทุก 6 เดือน และนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง (งานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) หอผู้ป่วยจึงมีประสิทธิผลสูง ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งวิลาวัลย์ พันธวงษ์ (2552) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์กรพยาบาลในอยู่ในระดับสูง การศึกษาของ กาญจนา อินนาจักร (2551) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 15 กระทรวงสาธารณสุข มีการรับรู้ประสิทธิผลขององค์กรพยาบาลอยู่ในระดับสูง และการศึกษาของ แควิมล ดันจิริยานนท์ (2548) ซึ่งพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยรองลงมา และด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.2.1 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.49$) โดยการรับรู้ความพึงพอใจของผู้บริการรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจต่อบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.17$, $SD = 0.56$) ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม ความพึงพอใจต่อบริการมีค่าเฉลี่ยรองลงมาใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.81$, $\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.55$ ตามลำดับ) และความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.02$, $SD = 0.52$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) เพราะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญของฝ่ายการพยาบาลและโรงพยาบาล จึงมีการเก็บข้อมูลเป็นประจำทุก 6 เดือน และพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 90 (งานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน 1-10 ปี (ร้อยละ 77.05) ระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน เฉลี่ย 7.16 ปี ($SD = 7.39$ ปี) และให้บริการโดยตรง

แก่ผู้ใช้บริการจึงรับรู้ได้ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านคำชมเชยที่ได้รับในขณะที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย ประกอบกับหอผู้ป่วยนำผลการประเมินจากผู้ป่วยมาเผยแพร่ให้บุคลากรทราบอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำข้อมูลที่ใช้บริการไม่ประทับใจมาทบทวนและพัฒนากระบวนการต่างๆ โดยการจัดสัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ (งานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยังเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่สภาการพยาบาล (2551) กำหนดไว้ในมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ของบริการพยาบาล ระดับมหาวิทยาลัย ฝ่ายการพยาบาล จึงต้องดำเนินการตามมาตรฐานดังกล่าว จนผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยความเครพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคลากรในหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.24, SD = 0.63$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) นอกจากนี้ โรงพยาบาลยังพัฒนาสถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อมให้สวยงามและปลอดภัยตามมาตรฐานสากล หอผู้ป่วยมีความสะอาด มีแสงสว่างที่เพียงพอเหมาะสม ทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบาย พร้อมทั้งมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและพอเพียง (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยความสะอาดของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.14, SD = 0.65$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) รวมทั้งมีการจัดอบรมเรื่องพฤติกรรมบริการ 100% และติดตามพฤติกรรมบริการของบุคลากรจัดทำแนวทางปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วย กำหนดให้หอผู้ป่วยมีพยาบาลต้นแบบ (Role model) ที่เป็นพี่เลี้ยงในการดูแลบุคลากรจบใหม่ รวมทั้งพัฒนาระบบบริการพยาบาลให้มีคุณภาพระดับสากล เน้นการบริการพยาบาลด้วยจิตวิญญาณความเป็นมนุษย์ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) และฝ่ายการพยาบาลถ่ายทอดเป้าหมายดังกล่าวไปยังหอผู้ป่วย ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจต่อบริการ และผลลัพธ์จากบริการรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยบริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการและผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.63$ และ $\bar{X} = 4.07, SD = 0.56$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ นิภาพร ลครวงศ์ (2547) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับสูง และการศึกษาของ สมกมล สายทอง (2552) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการพยาบาล โรงพยาบาลปทุมเวช ด้านความสะดวก ด้านประสานการบริการ และด้านอธยาศัยของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

2.2.2 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.83, SD = 0.48$) โดยความพึงพอใจในงานรายด้าน

ทุกด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้น ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.78$) ความพึงพอใจต่อลักษณะงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.53$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) เพราะการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการดูแลมนุษย์โดยการประยุกต์ใช้องค์ความรู้จากทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติ ต้องได้รับการศึกษาหรือฝึกฝน มีค่านิยมและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิสระในการทำงานและมีความยึดมั่นผูกพันต่อวิชาชีพ (Chitty, 2001) และมีเอกลัทธิ (Autonomy) ได้รับความเชื่อถือ วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในด้านสุขภาพทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน ในภาวะที่มีสุขภาพดีหรือเจ็บป่วยเพื่อให้การดูแลช่วยเหลือ ฟื้นฟูสภาพ ป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการช่วยเหลือแพทย์ทำการรักษาโรค ทั้งนี้ต้องอาศัยความรู้เฉพาะทางการพยาบาลในการปฏิบัติงาน (Ellis and Hartley, 2009) กลุ่มตัวอย่างจึงมีความพึงพอใจต่อลักษณะงานสูงสุด เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยงานที่ทำเป็นงานที่มีประโยชน์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.59$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) ประกอบกับฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2556) มีการกำหนดโครงสร้างองค์การและลักษณะงานของบุคลากรแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน กลุ่มตัวอย่างซึ่งมีระยะเวลาปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 7.61 ปี จึงมีความเข้าใจการบังคับบัญชาและมีความสนิทสนมกับหัวหน้าหอผู้ป่วย ส่งผลให้ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.59$) เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติในสิ่งที่ชอบด้วยกฎหมายมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.12$, $SD = 0.61$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) นอกจากนั้นหอผู้ป่วยยังมีการปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพโดยเน้นเรื่องความปลอดภัย และจัดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอพร้อมใช้ (ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช 2556) จึงทำให้ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมาเป็นอันดับสาม ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.78$) เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยหอผู้ป่วยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.80$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2556) ยังจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรด้วยการส่งเสริมให้เข้ารับการอบรมและลาศึกษาต่อ รวมทั้งจัดทำบันไดวิชาชีพไว้อย่างชัดเจน จึงทำให้ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสี่ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.70$) เห็นได้จากกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.75$) แต่ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.78$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) เนื่องจากโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ให้บริการระดับตติยภูมิขั้นสูง ผู้ใช้บริการมีจำนวนมากและมีความต้องการการดูแลซับซ้อน

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพยาบาลประจำการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย จึงมีภาระงานหนัก เกิดความรู้สึกไม่สมดุลระหว่างค่าตอบแทนกับภาระงาน แม้ว่าจะมีเงินค่าล่วงเวลาเพิ่มมากขึ้น นอกจากนั้นค่าครองชีพในปัจจุบันยังสูงขึ้น จึงทำให้รายได้ไม่เพียงพอ ประกอบกับสวัสดิการการรักษาพยาบาลของพนักงานมหาวิทยาลัยของรัฐยังน้อยกว่าข้าราชการ ทั้งยังขาดสวัสดิการด้านที่พักทำให้เดินทางมาทำงานไม่สะดวก บางครั้งอาจไม่ปลอดภัย (สุมนา บุญหลาย 2550) จึงส่งผลให้ความพึงพอใจต่ำกว่าด้านอื่น เห็นได้จาก ความพึงพอใจรายข้อเกือบทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นความพึงพอใจเปรียบเทียบเกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม อยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.64$, $SD = 0.79$) โดยความพึงพอใจต่อเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบายมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.29$, $SD = 0.97$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงานที่ทำอยู่ ระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำรองลงมา ($\bar{X} = 3.30$, $SD = 0.97$ และ $\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.91$ ตามลำดับ) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑามาส คลยพิชช (2552) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง การศึกษาของ รุ่งวิลาวัลย์ พันธวงษ์ (2552) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง การศึกษาของ บุญยรัตน์ วงศ์วิริยะเวช (2554) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 มีความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับสูง การศึกษาของ รุติมา จำนงค์เลิศ (2550) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง และการศึกษาของ แฉวิมล ต้นสัจจันนท์ (2548) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

2.2.3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย

อยู่ในระดับสูงแต่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.81$, $SD = 0.61$) เนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับมีความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี นอกจากนั้นฝ่ายการพยาบาลยังมีวิสัยทัศน์ การเป็นองค์กรพยาบาลมุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล (ฝ่ายการพยาบาล 2556) หอผู้ป่วยจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ประกอบกับการสื่อสารทำให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวางมากขึ้น ให้ความสำคัญกับสุขภาพมากขึ้น และมีการตื่นตัวเรียกร้องสิทธิของตนเองมากยิ่งขึ้น (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร 2550 ก) หอผู้ป่วยจึงต้องปรับการดำเนินการให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ด้วยการวางแผนกลยุทธ์ของหอผู้ป่วย และปรับกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ

ปัจจุบันองค์การยังมีการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ เพื่อนำมากำหนดทิศทางงานดำเนินงานขององค์การ (ลัทธินิยม ศิริวระมย์ และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ 2549: 45) หอผู้ป่วยจึงเห็นจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และสิ่งคุกคามสามารถนำมาใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การและการเปลี่ยนแปลงของสังคม เห็นได้จาก กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ หอผู้ป่วยปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์การอยู่ในระดับสูงและมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.95$, $SD = 0.65$) บุคลากรในหอผู้ป่วยปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกได้ดี มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.61$) (ตารางที่ 2 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งวิลาวัลย์ พันชวงษ์ (2552) ซึ่งพบว่า พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้การปรับตัวขององค์การพยาบาลอยู่ในระดับสูง และการศึกษาของ บุญยรัตน์ วงศ์วิริยะเวช (2554) ซึ่งพบว่า พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไป เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5 รับรู้ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย

ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม ($r = 0.742$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากบรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ ด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม ($r = 0.673, 0.666, 0.637$ และ 0.615 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เพราะบรรยากาศองค์การจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานและการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การ (Booyens, 1993) โดยเฉพาะบรรยากาศองค์การที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้อยู่เสมอ จะส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน สามารถปรับตัวทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์การเกิดการพัฒนาและเจริญเติบโต ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและสังคม บรรยากาศการเรียนรู้จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ เห็นได้จาก บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้าน โดยด้านความสามารถในการปรับตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุด ($r = 0.745$) (ตารางที่ 3 ในภาคผนวก จ) เนื่องจากบรรยากาศการเรียนรู้จะทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นเห็นความสำคัญของการเรียนรู้

จึงค้นคว้าหาความรู้อย่างสม่ำเสมอทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและสามารถปรับตัวได้ เห็นได้จาก บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 3 ในภาคผนวก จ) บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ด้านความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพและด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รองลงมา ($r = 0.681$ และ 0.635 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 3 ในภาคผนวก จ) เนื่องจากบรรยากาศการเรียนรู้จะทำให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและทักษะการให้บริการ ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้ดี จึงมีความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะด้านระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร และด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ ($r = 0.607$ และ 0.610 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 3 ในภาคผนวก จ) ทั้งยังทำให้ผู้ใช้บริการได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพเกิดความพึงพอใจโดยเฉพาะบรรยากาศการเรียนรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ($r = 0.629$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตารางที่ 3 ในภาคผนวก จ) ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ จูติมา จำนงค์เลิศ (2550) ซึ่งพบว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = 0.779$)

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

3.1.1 ผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม ดังนั้นผู้บริหารควรพัฒนาและส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ที่เหมาะสมทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยส่งเสริมให้พยาบาลวิชาชีพแข่งขันกันพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้าเนื่องจากอยู่ในระดับปานกลาง ด้วยการให้รางวัลและยกย่องชมเชยผู้มีความคิดริเริ่ม สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ และพัฒนางานอย่างต่อเนื่องรวมทั้งกระตุ้นให้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.1.2 ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับสูง อย่างไรก็ตาม การรับรู้ด้านความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ผู้บริหารจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีจากภายนอกมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนานวัตกรรมใหม่อย่างต่อเนื่องเพราะมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด รวมทั้งพัฒนาความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงเงินเดือน ค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงานที่สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบาย ปรับระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือน และจัดระบบการจัดการด้านสวัสดิการรักษาพยาบาลให้มีความเหมาะสมเนื่องจากมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย เช่น ความมีประสิทธิภาพของบุคลากรในด้านความสามารถ ทักษะ แรงจูงใจ ภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์ และศึกษาอำนาจการทำนายของตัวแปรดังกล่าวต่อประสิทธิภาพขององค์การ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยให้ดีขึ้นในระดับสูง เพื่อพัฒนาองค์การให้ก้าวหน้าสู่องค์กรที่มีผลการดำเนินการเป็นเลิศ

3.2.2 ควรศึกษารูปแบบในการพัฒนาบรรยากาศการเรียนรู้ ที่กระตุ้นให้บุคลากรกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ มาปรับใช้ในการทำงานและสร้างนวัตกรรมทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวม

3.2.3 การศึกษาครั้งนี้วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งอาจจะมีความคลาดเคลื่อนได้ ในการศึกษาครั้งต่อไปจึงควรวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ กุณราช (2551) “ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้า
 หอผู้ป่วย สภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ
 โรงพยาบาลทั่วไปเขต 3” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนง
 วิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- กาญจนา อินนาจักร (2551) “ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาตนเองของพยาบาลวิชาชีพ
 กับประสิทธิผลองค์การพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน
 เขต 15 กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
 แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เกตุร ปัญญะบุรณ์ (2551) “การพัฒนารูปแบบหน่วยตรวจโรคถ่ายบุตรนิตตามมาตรฐานศูนย์
 สุขภาพชุมชนของกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- เกศริน จันทน์นิมิตศรี (2546) “ผลของโปรแกรมฝึกพฤติกรรมพยาบาลต่อความพึงพอใจของ
 ผู้ป่วยในบริการพยาบาลหน่วยพัสดุอาการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
 มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
- แฉวิมล ตันจริยานนท์ (2548) “การเปรียบเทียบการรับรู้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยระหว่างหัวหน้า
 หอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
 พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล (2555) รายงานประจำปี 2554 กรุงเทพมหานคร
 อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- _____. (2556) รายงานประจำปี 2555 กรุงเทพมหานคร อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ (2556) รายงานการประชุมประจำเดือนมีนาคม 2556 ฝ่ายการพยาบาล
 โรงพยาบาลศิริราช (เอกสารโรเนียว)
- งานพัฒนาคุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2556) คู่มือตัวชี้วัดการดำเนินงาน งานพัฒนา
 คุณภาพ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (เอกสารโรเนียว)

- จินตนา ทวีสิทธิ์พรสง่า (2552) “ผลการใช้การจัดการผู้ป่วยรายกรณีในผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนข้อสะโพกเทียม โรงพยาบาลมหาราชชนนครราชสีมา” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2543) *ประสิทธิภาพในระบบสุขภาพ* กรุงเทพมหานคร ดีไซน์
- จิระพร เรื่องจิระชูพร (2548) “ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การการเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยภาครัฐและภาคเอกชน” *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น* 4, 1 (มกราคม-มิถุนายน): 35-49
- จุฑามาส คลยพิชช์ (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างการคิดเชิงระบบของหัวหน้าหอผู้ป่วย ความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตติมา จำนงค์เลิศ (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ณัฐชารณณ์ เทโหปการ (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบผู้ให้บริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคใต้” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ตรีพร ชุมศรี และสัจจา ทาโต (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้อุปสรรค การรับรู้ความสามารถของตนเองและอิทธิพลระหว่างบุคคล กับพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพของหญิงตั้งครรภ์วัยรุ่นภาคใต้” *วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 19, 1: 94-107
- ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2543) “การบริหารผลการดำเนินงาน (Performance management)” ใน *รวมบทความวิชาการ 100 ปี รัฐประศาสนศาสตร์ไทย* หน้า 145-146 กรุงเทพมหานคร ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ทองหล่อ เดชไทย (2545) *หลักการบริหารงานสาธารณสุข พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร*
 สามเจริญพานิช
- ทัศนาศ นุญทอง (2541) *ทิศทางการปฏิรูประบบบริการที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่
 พึ่งประสงค์ในอนาคต: ข้อเสนอเพื่อการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ นนทบุรี*
 สภาการพยาบาล
- _____. (2551) “การพยาบาลกับพัฒนาการของชีวิต” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา มโนคติและ
 กระบวนการพยาบาล* หน่วยที่ 6 หน้า 337- 403 พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- ทิพย์สุดา ดวงแก้ว (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย การ
 มีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาล
 ทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคเหนือ” *วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
 ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย*
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) *การบริหารเชิงกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช*
 _____. (2541) *ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช*
 _____. (2546) *การบริหารในยุคศตวรรษที่ 21 กรุงเทพมหานคร ประชุมการช่าง*
- ธงชัย สมบูรณ์ (2549) *การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์การ กรุงเทพมหานคร ปราชญ์สยาม*
- ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2553) “การจัดโครงสร้างองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการ
 องค์การและทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 3 หน้า 1-46 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- ธนชัย ยมจินดา (2553) “การควบคุมในองค์การ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการองค์การ
 และทรัพยากรมนุษย์* หน่วยที่ 4 หน้า 1-130 พิมพ์ครั้งที่ 3 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- นฤมล ตั้งเจริญธรรม (2551) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแบบอย่างของหัวหน้าหอผู้ป่วย
 วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของ
 พยาบาลประจำการโรงพยาบาลรัฐ ระดับตติยภูมิ ในเขต 15 และ 17” *วิทยานิพนธ์
 ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริการพยาบาล สาขาวิชา
 พยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช*
- นิตยา ศรีญาณลักษณ์ (2545) *การบริหารการพยาบาล กรุงเทพมหานคร ประชุมช่าง*

- นิภาพร ลครวงศ์ (2547) “การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุต่อคุณภาพบริการพยาบาล
โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิรัตน์ อิมามิ (2549) “เครื่องมือวิจัยทางการพยาบาล” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การวิจัยทาง
พยาบาลสารสนเทศและสถิติ* หน่วยที่ 4 หน้าที่ 1-66 นนทบุรีมหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- นิษฐ์อร วชิรสวัสดิ์ (2551) “ผลของโปรแกรมการปฏิรูปการดูแลผู้ป่วยข้างเตียงต่อความพึงพอใจ
ในงานของพยาบาลวิชาชีพและอัตราการเกิดความผิดพลาดทางการพยาบาลใน
หอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- นุชนาฏ หินอ่อน (2552) “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการ
เรียนรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” วิทยานิพนธ์
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล
- บรรยงค์ โตจินดา (2543) *การบริหารงานบุคคล กรุงเทพมหานครรวมสาสน์การพิมพ์*
- บุญใจ ศรีสถิตยัณราภรณ์ (2550 ก) *ภาวะผู้นำและกลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลในศตวรรษที่ 21*
กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- _____. (2550 ข) *ระเบียบวิธีการวิจัยทางพยาบาลศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร*
ยูเอเนคไอ อินเตอร์มีเดีย
- บุษยรัตน์ วงศ์วิริยะเวช (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ
ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต
ตรวจราชการสาธารณสุขที่ 5” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมมาธิราช
- ปนัดดา ชวคบัว (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ฝ่ายการพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลระดับสากล
กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร
การพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- ประคอง วรรณสุด (2542) *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์* พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
 ด้านสุทธาการพิมพ์
- ประภาร์ตน์ แบนุทต (2544) “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของ
 หัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของ
 พยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหา
 บัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ปวีณา ชัยนัทรพรสุข (2552) “การศึกษาสถานภาพองค์กร: สำนักงานเทศบาลเมืองบางบัวทอง
 จังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปาริชาติ ศาลากิจ (2551) “ประสิทธิผลองค์การระดับหอผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของพยาบาล
 วิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตภาคกลาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยา
 ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหาร โรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหิดล
- ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช (2554) *แบบประเมินตนเองฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาล
 ศิริราช* กรุงเทพมหานคร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- _____. (2555) *รายงานประจำปี คณะแพทยศาสตร์ศิริราช* มหาวิทยาลัยมหิดล
 กรุงเทพมหานคร อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- _____. (2556) *แบบประเมินตนเองโรงพยาบาลระดับมหาวิทยาลัย* กรุงเทพมหานคร ฝ่ายการ
 พยาบาล โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- พจนานุกรม แปลภาษาอังกฤษ-ไทย (2555) *Nectec's Lexitron* ค้นคืน วันที่ 20 ธันวาคม 2555 จาก
<http://dictionary.sanook.com/search/dict-en-th-lexitron/achievement>
- พรจันทร์ สุวรรณชาติ และชูศรี คุชชัยสิทธิ์ (2555 ก) “การจัดการคุณภาพการพยาบาลในสถาน
 บริการสาธารณสุขระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการ
 คุณภาพการพยาบาล* หน่วยที่ 13 หน้า 1-55 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- _____. (2555 ข) “การจัดการคุณภาพการพยาบาลในสถานบริการสาธารณสุขระดับ
 มหาวิทยาลัย” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา การจัดการคุณภาพการพยาบาล* หน่วยที่ 14
 หน้า 1-79 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาล
 ศาสตร์

- พรจันทร์ สุวรรณชาติ และสมใจ พุทธาพิทักษ์ผล (2549) “พัฒนาการวิชาชีพการพยาบาล” ใน
เอกสารการสอนชุดวิชา มโนคติและกระบวนการพยาบาล หน่วยที่ 2 หน้า 30-112
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- พรทิพย์ พิมพ์สมาน (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และบรรยากาศองค์การกับ
 ประสิทธิภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลจิตเวช กรมสุขภาพจิต” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
 แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 สุโขทัยธรรมมาธิราช
- พวงรัตน์ บุญญานุกรณ์ (2544) *ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล* กรุงเทพมหานคร
 วังใหม่บลูพรินท์
- _____. (2540) “หลักการและแนวคิดการบริหารจัดการหอผู้ป่วยที่มุ่งคุณภาพบริการ” *วารสาร
 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา* 5: 35-44
- _____. (2540) *ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล* กรุงเทพมหานคร
 วังใหม่บลูพรินท์
- พิชชานันท์ สุริยรัตน์ (2551) “บรรยากาศการเรียนรู้ขององค์การกับการจัดการความรู้ตามการรับรู้
 ของพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาการจัดการความรู้” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาล
 ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- พูลศักดิ์ พุ่มวิเศษ (2544) *นวัตกรรมสาธารณสุขไทย* กรุงเทพมหานคร ประชุมช่าง
- พูลสุข หิงคานนท์ (2549) “แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพระบบบริการพยาบาล” ใน *ประมวล
 สารชุดวิชา การพัฒนาศักยภาพระบบบริการการพยาบาล* หน่วยที่ 1 หน้า 1-51
 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- เพ็ญจันทร์ แสนประสาน และคนอื่นๆ (2549) *การจัดการทางการพยาบาลเพื่อความปลอดภัย*
 พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร สุขุมวิทการพิมพ์
- ฟารีดา อิบราฮิม (2542) *สาระการบริหารการพยาบาล* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร
 สามเจริญพานิช
- ภรณ์ กิรีติบุตร มหานนท์ (2529) *การประเมินประสิทธิผลขององค์การ* กรุงเทพมหานคร
 โอ.เอส.พริ้นติ้งเฮาส์

- มยุรี กมลบุตร (2551) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้า
 หอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลทั่วไป เขต 4 และเขต 5 กระทรวง
 สาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหาร
 การพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- มหาวิทยาลัยมหิดล (2550) “พระราชบัญญัติ” ค้นคืน วันที่ 26 มกราคม 2556 จาก
http://www.mahidol.ac.th/th/autonomy/data/prb_171050.pdf.
- รัชฎาภร สีดาฉาย (2548) “ตัวประกอบความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ
 โรงพยาบาลศูนย์” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
 บริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รัชณี สุจิตันทรรัตน์ (2546) *การบริหารงานบุคคลทางการพยาบาล กรุงเทพมหานคร
 บุญศิริการพิมพ์*
- รัตน์ศิริ ทาโต (2552) *การวิจัยทางพยาบาลศาสตร์: แนวคิดสู่การประยุกต์ใช้ พิมพ์ครั้งที่ 2
 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*
- ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 กรุงเทพมหานคร
 นานมีบุ๊คส์ จำกัด*
- รุ่งวิลาวัลย์ พันธวงษ์ (2552) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาลใน
 โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
 ศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- โรงพยาบาลศิริราช (2556) “วิสัยทัศน์พันธกิจ” ค้นคืน วันที่ 15 มีนาคม 2556 จาก
http://www.si.mahidol.ac.th/about_us.asp
- ลัทธิตการ ศิริวธรรมย์ และณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2549) “องค์การและสภาพแวดล้อมขององค์การ” ใน
ประมวลสาระชุดวิชา การจัดองค์การและทรัพยากรมนุษย์ พิมพ์ครั้งที่ 6 หน้าที่ 1
 หน้า 1-51นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการ
 จัดการ
- วรรณาด แสงมณี (2543) *การบริหารงานบุคคล* พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร งานตำราและ
 เอกสารการพิมพ์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- วรรณวิมล คงสุวรรณ (2553) “รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุขององค์กรแห่งการเรียนรู้ทางการ
 พยาบาลในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
 สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

- วันชัย มีชาติ (2549) *การบริหารองค์การ* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (2549) “การนำเสนอผลการวิจัยในการทำวิทยานิพนธ์” ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชา วิทยานิพนธ์ 2* หน่วยที่ 8 หน้า 1-85 นนทบุรี มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- _____ (2553) “ประเด็นและแนวโน้มการบริการการพยาบาล” ใน *เอกสารการสอน ชุดวิชา
ประสบการณ์วิชาชีพการพยาบาล* หน่วยที่ 14 หน้า 339-392 พิมพ์ครั้งที่ 5 นนทบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
- วิไลวรรณ พุกทอง (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจเชี่ยวชาญของหัวหน้าหอผู้ป่วย
วัฒนธรรมองค์การแบบสร้างสรรค์กับประสิทธิผลหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาล
ประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาล
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- วิเชียร วิทย์อุดม (2547) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพมหานคร ซีระฟิล์มและไซเทกซ์
- วีรชาติ สงวนเกียรติ (2552) “บรรยากาศองค์การและลักษณะความเป็นองค์การเอื้อการเรียนรู้ของ
สถานีตำรวจภูธรเมือง จังหวัดนครปฐม” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ศิริทรัพย์ อินทร์หลวงดี (2551) “ประสิทธิผลการบริหารหอผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- สงวน ช่างฉัตร (2541) *พฤติกรรมองค์การ* พิษณุโลก สถาบันราชภัฏพิบูลย์สงคราม
- สภาการพยาบาล (2551) *พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และแก้ไข
เพิ่มเติม พ.ศ. 2551* พิมพ์ครั้งที่ 2 นนทบุรี สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมกมล สายทอง (2552) “ผลของการใช้โปรแกรมการนิเทศของหัวหน้าทีม ต่อคุณภาพบริการ
พยาบาล โรงพยาบาลปทุมเวช” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สมจิต หนูเจริญกุล (2543) “การปฏิรูประบบบริการการพยาบาลในระดับทุติยภูมิและตติยภูมิ”
รามานิติพยาบาลสาร 6, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม): 90-93
- สมพงษ์ เกษมสิน (2536) *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่* พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
ไทยวัฒนาพานิช
- สมยศ นาวิการ (2544) *ทฤษฎีองค์การ* พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร บรรณกิจ 1991

สุภารัตน์ ชูจิตต์ (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การ กับผลผลิตของงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุภาพร ดาวดี (2549) *ภาวะผู้นำการพยาบาลทางคลินิก* กรุงเทพมหานคร ประชุมช่างพรีนติ้งกรุ๊ป

สุภาพร รอดถนอม (2542) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการบริหารแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลกับประสิทธิภาพองค์การ ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาล วิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุนนา บุญหลาย (2550) “การรับรู้ของพยาบาลในความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

สุริย์ โปธาราม (2548) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำชั้นยอดของหัวหน้าหอผู้ป่วย การทำงานเป็นทีมกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สุวรรณ จันท์ประเสริฐ และวาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล (2549) “การประเมินผลในระบบบริการสาธารณสุข” ใน *ประมวลสาระชุดวิชา ระบบสุขภาพและการจัดการ* หน้าที่ 15 หน้า 1-83 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

อรุณ รักธรรม (2532) *การพัฒนาองค์การ: แนวความคิดและการประยุกต์ใช้ในระบบสังคมไทย* กรุงเทพมหานคร สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

Aday, L.A. and Andersen, A. (1975). *Development of indices of access to medical care*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.

Ann, M.T. (1996). *Guide to nursing management and leadership*. 5 th ed. Gaithersburg: Mosby-Year Book.

Andrew, J.D. (2004). *Apply psychology: Individual and organization effective*. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

- Baldrige National Quality Program. (2003). *Criteria for performance*. Retrieved January 26, 2013 from http://www.baldrige.nist.gov/PDF_files/Why_Baldrige.pdf
- Booyens, S.W. (1993). *Dimension of nursing management*. Kenwyn: Juta and Co. Ltd.
- Chitty, K.K. (2001). *Professional nursing concepts and challenges*. Philadelphia: W.B. Saunders Company.
- Crowther, J. (1988). *Oxford advanced learner's dictionary of current English*. 4 th ed. Oxford: Oxford University Press.
- _____. (1995). *Oxford advanced learner's dictionary of current English*. 5 th ed. Oxford: Oxford University Press.
- Crosby, P.B. (1979). *Quality is free*. Michigan: McGraw-Hill Book Company.
- Daft, R.L. (1999). *Leadership theory and practice*. New York: Dryden Press.
- _____. (2001). *Organizational theory and design*. 7 th ed. Michigan: South-Western College Publishing.
- _____. (2007). *Organization theory and design*. 9 th ed. Mason, OH: Thomson South-Western.
- Daft, R.L. and Marcic, D. (1998). *Management*. 2 nd ed. Chicago: Harcourt Brace & Company.
- David, F.R. (2001). *Strategic management concept*. New Jersey: Prentice Hall.
- Demerouti, E. and others. (2000). "A model of burnout and life satisfaction amongst nurses." *JONA*. 32: 454-464.
- Ellis, J.R. and Hartley, C.L. (2009). *Managing and coordinating nursing care*. 5 th ed. Philadelphia: Walleys Kluwer Health Lippincott Williams & Wilkins.
- Feigenbaum, A.V. (1991). *Total quality control*. 3 rd ed. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Frederick, H., Bernard, M. and Barbara, B.S. (1959). *The motivation to work*. 2 nd ed. New York: John Wiley & Sons.
- Gray, D. (1997). *Management fundamental*. Virginia: Reston Publishing Company.
- Gibson, J.L., Invankevich, J.M. and Donnelly, J.H. (1973). *Organizations: Behavior, structure, process*. Texas: Business Publications, Inc.
- _____. (1991). *Organization: Behavior, structure, process*. 7 th ed. Boston: Irwin.
- _____. (1994). *Organizations: Behavior, structure, process*. 8 th ed. Boston: Irwin.

- Gibson, C.H. (1991). "A concept analysis of empowerment." *Journal of Advanced Nursing*. 16: 354-361.
- Gillies, D.A. (1994). *Nursing management a systems approach*. Philadelphia: W.B. Saunders.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing.
- Hampton, G.M., and Hampton, D.L. (2004). "Relationship of professionalism, rewards, market orientation and job satisfaction among medical professional: The case of certified nurse – midwives." *Journal of Business Research*. 12, June, Retrieved October 22, 2002, from Science direct database <http://www.sciencedirect.com>.
- Halpin, A.W. and Croft, D.B. (1996). *The organizational climate of school*. Chicago: University of Chicago.
- Honey, P. and Mumford, A. (1996). *How to manage your learning environment*. Maidenhead: Honey.
- Hoy, W.K. and Miskel, C.G. (1991). *Educational administration*. 4 th ed. Singapore: McGraw-Hill.
- _____. (2001). *Educational administration: Theory, research, and practice*. 6 th ed. New York: McGraw-Hill.
- _____. (2005). *Educational administration: Theory, research, and practice*. 7 th ed. New York: McGraw-Hill.
- Kaiser, S.M. (2000). *Mapping the learning organization: Exploring a model of organizational learning*. Ph.D. Dissertation, Louisiana State University, U.S.A.
- Kinicki, A., and Kreitner, R. (2003). *Organizations behavior key concept, skill & practice*. Boston: McGraw-Hill.
- Management Study Guide.com. (2013). Leadership-motivation. Retrieved January 26, 2013 from <http://www.managementstudyguide.com>.
- Mc. Nesse-Smith, D.K. (1995). "Job satisfaction productivity and organizational commitment" *Journal of Nursing Administration*. 25, 9: 17-26.
- _____. (1996). "Increasing employee productivity, job satisfaction and organizational commitment" *Hospital Health Service Administration*. 41: 160-175.

- _____. (1997). "The influence of manager behavior on nurse job satisfaction, productivity and commitment". *Journal of Nursing Administration*. 27, 9: 47-55.
- Mikkelsen, A. and others. (1996). "Job stress and organization learning climate." *International Journal of Stress Management*. 5, 4: 197-209.
- Mott, P.E. (1972). *The characteristic of effectiveness organization*. New York: Harper and Row.
- Pedler, M., Burgoyne, J., and Boydell, T. (1997). *The learning company: A strategy for sustainable development*. 2 nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Prieto, I.M., and Revilla, E. (2006). *Formal and informal facilitators of learning capability: The moderating effect of learning climate* (Depositor Legal: M-20073 I.S.S.N:1579-4873). Philadelphia: Lippincott.
- Robbins, S.P. (1987). *Organization theory. structure, design and application*. 2 nd ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (1990). *Organization theory. structure, design and application*. 3 rd ed. Englewood Cliffs New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (1991). *Management*. 3 rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- _____. (2001). *Organization behavior*. 9 th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (2003). *Organization behavior*. 10 th ed. New Jersey: Pearson Education.
- _____. (2005). *Organization behavior*. 11 th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. and Barnwell, N. (1998). *Fundamentals of management: Essential concepts and applications*. 3 rd ed. New York: Prentice-Hall.
- Robbins, S.P. and Mary, C. (1999). *Management*. 6 th ed. Mexico: Prentice-Hall.
- Rosner, B. (2000). *Fundamental of biostatistics*. 5 th ed. New York: Brooks/Cole.
- Schneider, B., & Reichers, A.E. (1993). "On the etiology of climates." *Personel. Psychology*. 36, 1: 19-39.
- Senge, P.M. (1990). *The fifth discipline: The art and practice of the learning organization*. New York: Doubleday/Currency.
- Stamps, P.L., and Pidmonds, E.B. (1986). *Nurses and work satisfaction: An index for measurement*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.

Steers, R.M., Ungson, G.R., & Mowday, R.T. (1985). *Managing effective organizations: An introduction*. California: Wadsworth.

Steers, R.M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavior view*. 6 th ed. Santa Monica, California: Goodyear Publishing Company.

Steers, R.M. and Stewart, B. (1994). *Organizational behavior*. 5 th ed. New York: Harper Collins College Publishing.

Tracey, J.B., Tannenbaum, S.I., and Kavanagh, M.J. (1995). "Applying trained skills on the job: The importance of the work environment." *Journal of Applied Psychology*. 80, 2: 239-252.





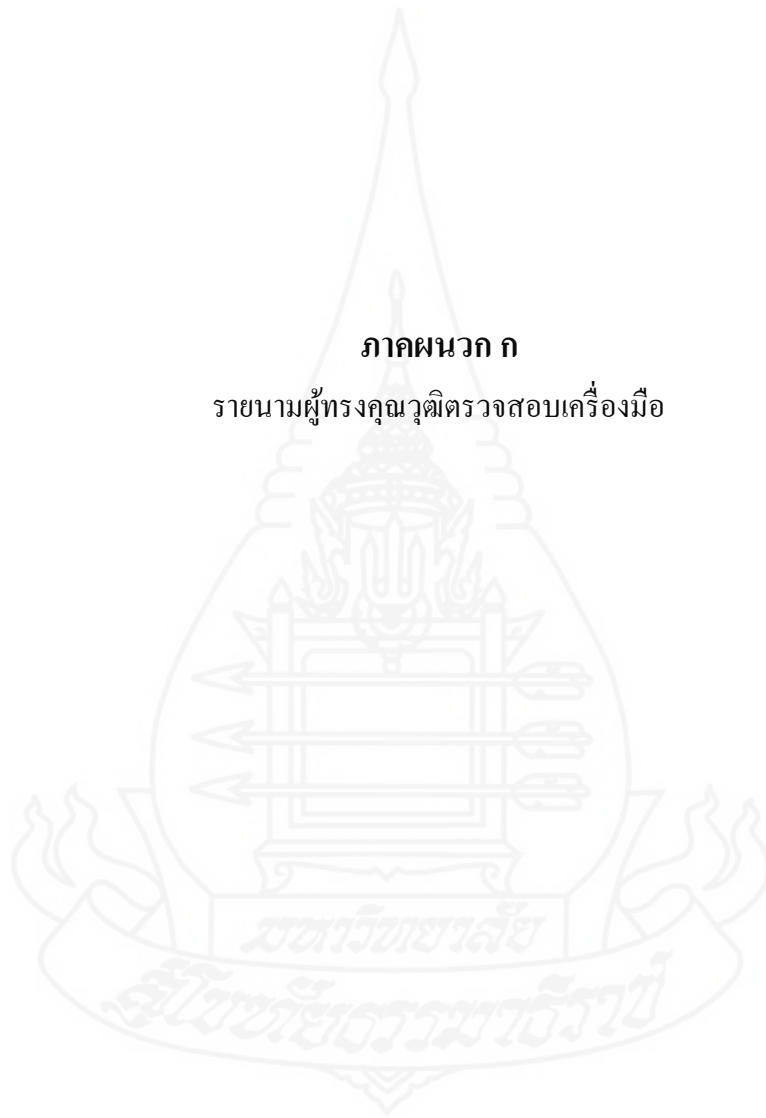
ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

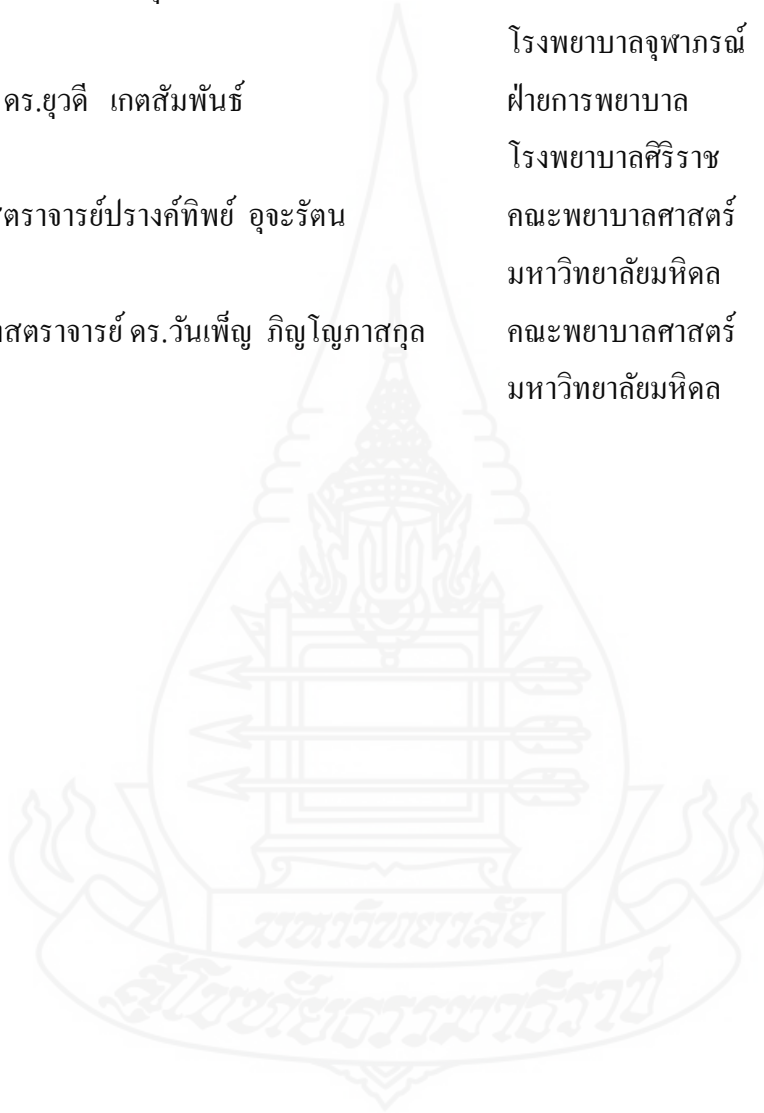
ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ



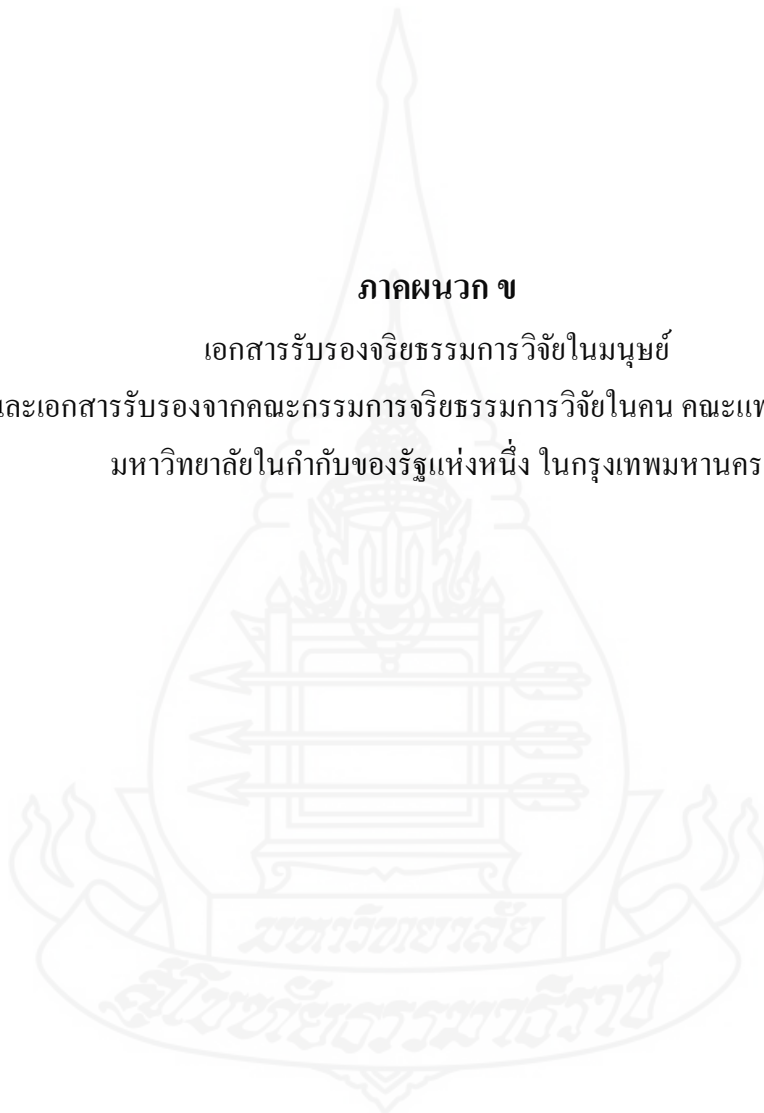
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

- | | |
|--|--|
| 1. อาจารย์ ดร.วรรณิ คปนิยากร | ผู้อำนวยการ
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครุุงเทพ |
| 2. อาจารย์ ดร.สมสมัย สุธีรสานต์ | ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลจุฬาภรณ์ |
| 3. อาจารย์ ดร.บุวดี เกตสัมพันธ์ | ฝ่ายการพยาบาล
โรงพยาบาลศิริราช |
| 4. รองศาสตราจารย์ปรารักษ์ทิพย์ อุจะรัตน์ | คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันเพ็ญ ภิญโญภาสกุล | คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |



ภาคผนวก ข

เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
และเอกสารรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร





สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
 ต.บางพูด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี 11120
 โทร. 02-5048036, 02-5048037 โทรสาร 02-5048096
 School of Nursing, Sukhothai Thammathirat Open University Bangpood, Pakkred,
 Nonthaburi 11120
 Tel. (662) 5048036, 5048037 Fax : (662) 5048096

เอกสารรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เลขที่ 28 / 56

ชื่อโครงการวิจัย ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้
 ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
 ในกรุงเทพมหานคร

เลขที่โครงการ/รหัส ID 2525100075

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย นางพัสนันท์ มงคลจาดรงค์

ที่ทำงาน โรงพยาบาลศิริราช ตึก 84 ปี ชั้น 6 ตะวันออก เขตบางกอกน้อย
 กรุงเทพมหานคร 10700

ขอรับรองว่าโครงการวิจัยดังกล่าว ได้ผ่านการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการ
 วิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ลงนาม

(อาจารย์ ดร.ชินจิตร์ โพธิ์ศัพท์สุข)

กรรมการและเลขานุการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

ลงนาม

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

วันที่ ๑๑ กรกฎาคม 2556



คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล
เอกสารรับรองโครงการวิจัย

หมายเลข SI 461/2013

ชื่อโครงการภาษาไทย : ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยคอมพิวเตอร์รับรู้อาาพยาบาล
วิชรวิทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระปิยะติลาอในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

รหัสโครงการ : 415/2556(EC4)

หัวหน้าโครงการ / หน่วยงานที่สังกัด : นางพนันันท์ มงคลจาดรงค์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สถานที่ทำวิจัย : คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

เอกสารที่รับรอง :

1. แบบขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ลงวันที่ 11 กรกฎาคม 2556
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารแจ้งผู้เข้าร่วมการวิจัย / อาสาสมัคร
4. แบบสอบถาม
5. ประวัติผู้วิจัย

วันที่รับรอง : 7 สิงหาคม 2556

วันหมดอายุ : 6 สิงหาคม 2557

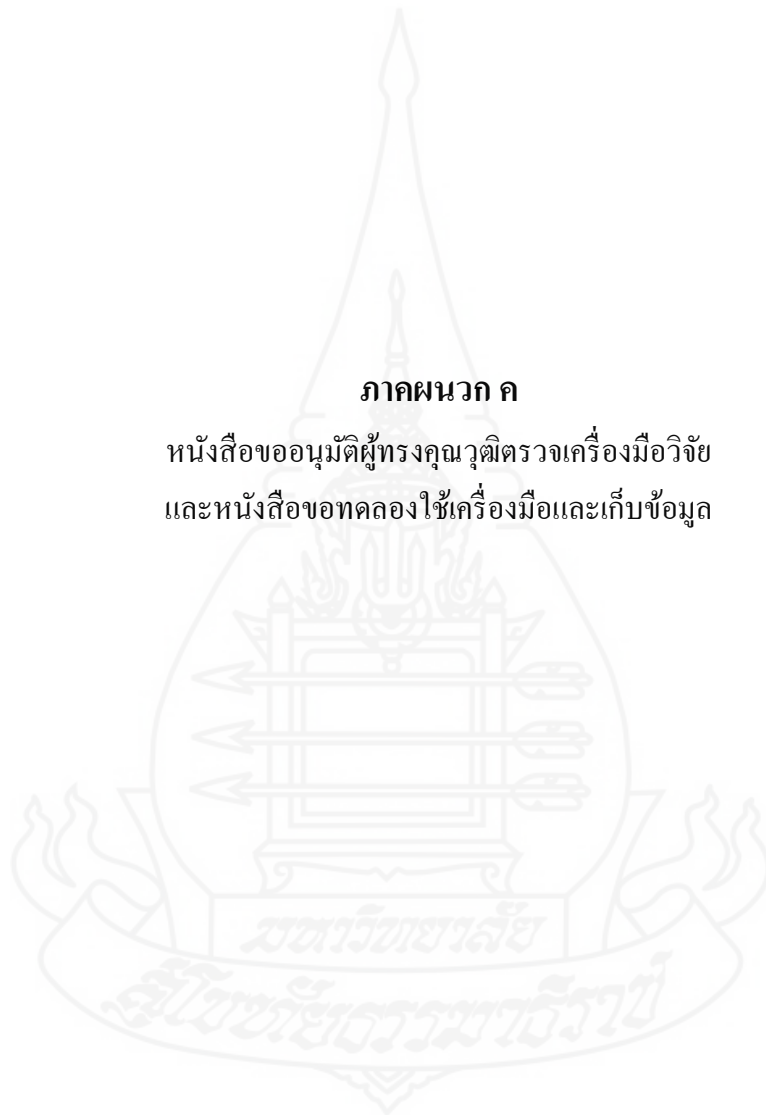
คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ดำเนินการให้การรับรอง
โครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล ได้แก่ Declaration of Helsinki, the Belmont Report, CIOMS
Guidelines และ the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP).

ลงนาม 14 ส.ค. 2556
(ศาสตราจารย์ แพทย์หญิงจางุฒิมิท์ สูงสว่าง)
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน วันที่

ลงนาม 15 ส.ค. 2556
(ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์อุดม คชินทร)
คณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล วันที่

ภาคผนวก ก

หนังสือขออนุมัติผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย
และหนังสือขอตกลงใช้เครื่องมือและเก็บข้อมูล





ที่ ศธ 0522.26/ว 167

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด

อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

2 เมษายน 2556

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย
เรียน รองศาสตราจารย์ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์

ด้วย นางพัสนันท์ มงคลจาดูรงค์ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

ในการนี้ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าว สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

โทร 0-2504+8036-7

โทรสาร :0-2503-2620

โทรศัพท์ : 081-2861468 นางพัสนันท์ มงคลจาดูรงค์

สำเนาเรียน รองศาสตราจารย์ปรางค์ทิพย์ อุจะรัตน์



ที่ ศธ 0522.26/ก ๕๙4

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

๑๑ เมษายน 2556

เรื่อง ขออนุมัติบุคลากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนนทบุรี

ด้วยนางพัสนันท์ มงคลจาตุรงค์ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหาร การพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

ในการนี้ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ พิจารณาแล้วเห็นว่าอาจารย์ ดร.วาริณี ตปนียากร บุคลากร ในหน่วยงานของท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็น ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ของนักศึกษา ดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติให้บุคลากรดังกล่าว เป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือใน วิทยานิพนธ์ของนักศึกษาด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์ผล)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

โทร 0-2504-8036-7

โทรสาร :0-2503-2620

โทรศัพท์ : 081-2861468 นางพัสนันท์ มงคลจาตุรงค์

สำเนาเรียน อาจารย์ ดร.วาริณี ตปนียากร



ที่ ศธ 0522.26 / ๒ ๖๖๘

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด
อำเภอปากเกร็ด นนทบุรี 11120

๒๒ พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้วย นางพัสนันท์ มงคลจาดรงค์ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลและบรรยากาศการเรียนรู้กับกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องคลอด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ นักศึกษาจะได้ประสานงานในรายละเอียดเพื่อขอทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

เรณุกา ทองคำรอด

(อาจารย์ ดร. เรณุกา ทองคำรอด)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ รักษาการแทน
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

โทร. 0-2504-8036-7, 0-25032620

โทรสาร 0-2504-8096

โทร 08-1286-1468 (นางพัสนันท์ มงคลจาดรงค์)



ที่ ศธ 0522.26/ว 678

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี 11120

22 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ด้วย นางพัสนันท์ มงคลจาดรงค์ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหาร การพยาบาล สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.วาริณี เอี่ยมสวัสดิกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ โดยการใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยและบรรยากาศการเรียนรู้ จากกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในงานผู้ป่วยนอก งานผู้ป่วยใน งานผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน งานห้องคลอด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ นักศึกษาจะได้ประสานในรายละเอียดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

เรณูการ์ ทองคำรอด

(อาจารย์ ดร. เรณูการ์ ทองคำรอด)

รองประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ รักษาการแทน
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์

โทร. 0-2504-8036-7, 0-25032620

โทรสาร 0-2504-8096

โทร 08-1286-1468 (นางพัสนันท์ มงคลจาดรงค์)

ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม



แบบสอบถามเลขที่ ID

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง แบบสอบถามทั้งหมด มี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย จำนวน 59 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี (จำนวนปีเต็ม)
2. สถานภาพสมรส

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> คู่
<input type="checkbox"/> หม้าย / หย่า / แยก	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
<input type="checkbox"/> ปริญญาเอก	<input type="checkbox"/> อื่นๆ (โปรดระบุ).....
4. ประสบการณ์การทำงานการพยาบาล.....ปี (จำนวนปีเต็ม)
5. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในหน่วยงานปัจจุบัน.....ปี (จำนวนปีเต็ม)
6. ปัจจุบันท่านปฏิบัติงานประจำในหอผู้ป่วยสังกัดงานการพยาบาลใด

<input type="checkbox"/> กุมารเวชศาสตร์	<input type="checkbox"/> ศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์
<input type="checkbox"/> อายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์	<input type="checkbox"/> สูติศาสตร์-นรีเวชวิทยา
<input type="checkbox"/> ผู้ป่วยพิเศษ	<input type="checkbox"/> ระบบหัวใจและหลอดเลือด
<input type="checkbox"/> จักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา	<input type="checkbox"/> รังสีวิทยา

ส่วนที่ 2 บรรยายการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย

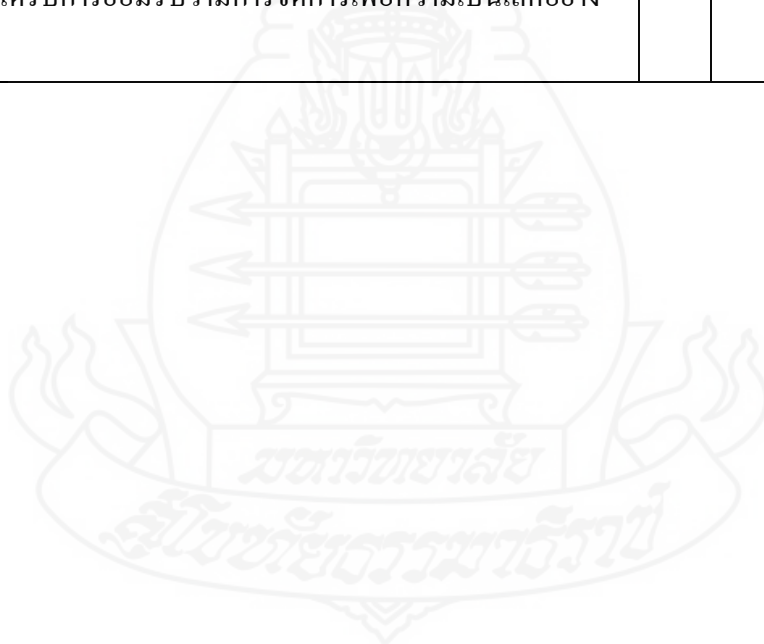
คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านเห็นด้วยกับประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓

ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การตอบดังนี้

- 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (81-100%)
 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมาก (61-80%)
 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงปานกลาง (41-60%)
 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อย (21-40%)
 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด (0-20%)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้					
1. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการศึกษาหาความรู้และเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ					
2. บุคลากรในหอผู้ป่วยตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้					
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการมอบหมายงานที่ทำทนายแก่บุคลากร					
4. หัวหน้าหอผู้ป่วย ออกแบบงานให้ส่งเสริมการพัฒนาของบุคลากร					
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้					
5. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์ในการศึกษาหาความรู้ร่วมกันสูง					
6. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน					
7. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละงานอย่างดี					
8. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความเข้าใจงานของเพื่อนร่วมงานอย่างดี					
9. บุคลากรในหอผู้ป่วยเข้าใจความสัมพันธ์ของงานแต่ละงานอย่างดี					
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมสนับสนุนความสามัคคีระหว่างบุคลากรด้วยการมอบหมายให้ทำงานเป็นทีม					
ระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ และให้โอกาสพัฒนาบุคลากร					
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการเรียนรู้อยู่เสมอ					
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ๆ					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่ชัดเจนและต่อเนื่อง					
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ					
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีรางวัลให้บุคลากรที่ประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ					
การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
16. บุคลากรในหอผู้ป่วยแข่งขันกันพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้า					
17. บุคลากรในหอผู้ป่วยทุ่มเทความพยายามที่จะพัฒนางานใหม่ๆ					
18. บุคลากรในหอผู้ป่วยใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน					
19. หอผู้ป่วยได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเพื่อความเป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ					



ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย

3.1 ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าบุคลากรในหอผู้ป่วยที่ท่านปฏิบัติงานอยู่มีลักษณะดังต่อไปนี้ระดับใด
แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว
โดยมีเกณฑ์การตอบ ดังนี้

- 5 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด (81-100%)
- 4 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงมาก (61-80%)
- 3 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงปานกลาง (41-60%)
- 2 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อย (21-40%)
- 1 หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงน้อยที่สุด (0-20%)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. หอผู้ป่วยปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร					
2. บุคลากรในหอผู้ป่วยปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกได้ดี					
3. บุคลากรในหอผู้ป่วยพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง					
4. บุคลากรในหอผู้ป่วยนำนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
5. บุคลากรในหอผู้ป่วยนำเทคโนโลยีจากภายนอกมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง					

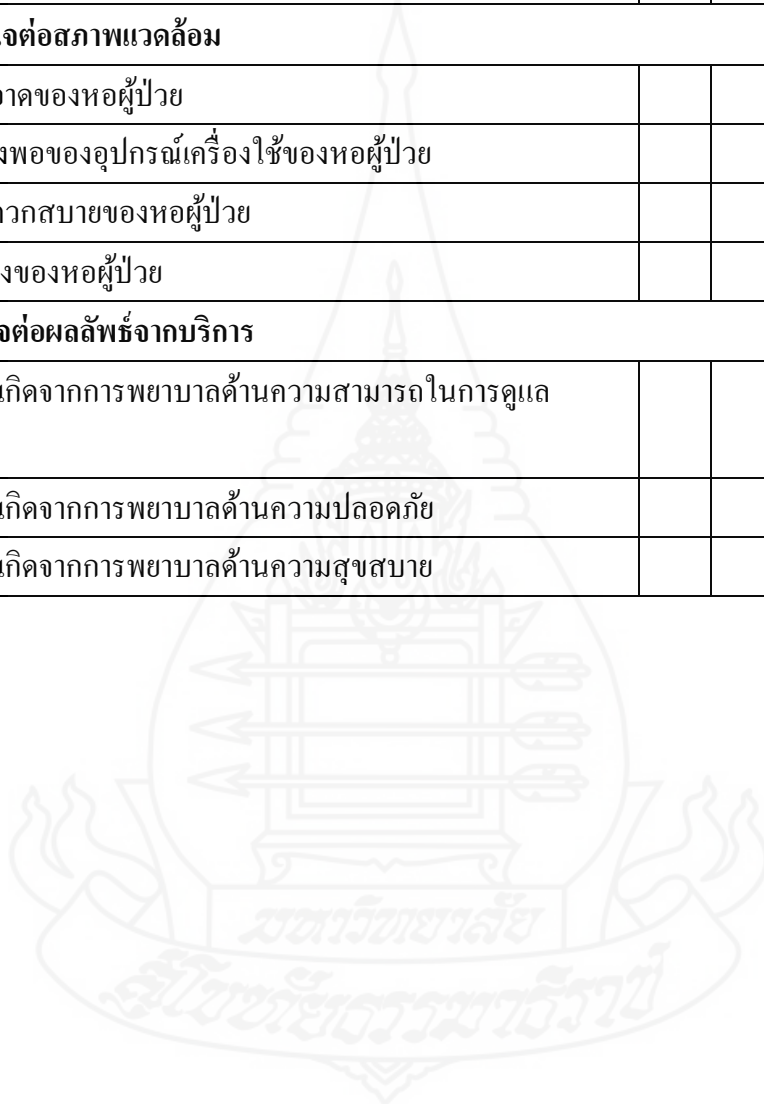
3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าผู้ให้บริการในหอผู้ป่วยที่ท่านปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ
ต่อไปนี้ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การตอบดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด (81-100%)
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก (61-80%)
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง (41-60%)
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย (21-40%)
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (0-20%)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อบุคลากร					
1. ความสุภาพนุ่มนวลของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
2. ความสนใจ ห่วงใย เอาใจใส่ ของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
3. ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
4. ความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
5. ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
6. ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสของบุคลากรในหอผู้ป่วย					
7. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของบุคลากรในหอผู้ป่วย ได้แก่ การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเอง การปกป้องสิทธิและป้องกันการละเมิดสิทธิ การเป็นตัวแทนผู้ป่วย					
ความพึงพอใจต่อบริการ					
8. ความรวดเร็วของบริการ					
9. ความสะดวกของบริการ					
10. ความต่อเนื่องของบริการจากทีมสหสาขาวิชาชีพตั้งแต่แรกรับจนจำหน่าย					
11. ความครอบคลุมในทุกมิติของบริการ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
12. ความเป็นองค์รวมของบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ					
13. บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม					
14. ความสะอาดของหอผู้ป่วย					
15. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ของหอผู้ป่วย					
16. ความสะดวกสบายของหอผู้ป่วย					
17. ความสว่างของหอผู้ป่วย					
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากบริการ					
18. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความสามารถในการดูแล ตนเอง					
19. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความปลอดภัย					
20. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความสุขสบาย					



3.3 ความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาว่าท่านพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ในระดับใด แล้วใส่เครื่องหมาย ✓

ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์การตอบดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด (81-100%)
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก (61-80%)
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง (41-60%)
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย (21-40%)
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด (0-20%)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา					
1. หอผู้ป่วยมีกฎระเบียบและข้อบังคับที่เหมาะสม ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้					
2. หอผู้ป่วยมีการสื่อสารกฎระเบียบและข้อบังคับให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง					
3. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้อิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน					
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติในสิ่งที่ชอบด้วยกฎหมาย					
5. หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งการแก่บุคลากรอย่างชัดเจนสมบูรณ์ถูกต้อง					
6. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายองค์กร					
7. หัวหน้าหอผู้ป่วยสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร					
8. หัวหน้าหอผู้ป่วยดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนงานแก่บุคลากรได้เหมาะสมชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน					
10. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ					
11. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีประโยชน์					
12. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์การ					
13. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่					
14. งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
15. งานที่ท่านทำมีปริมาณเหมาะสมที่จะปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ					
16. ท่านมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ตามขอบเขตหน้าที่					
17. ท่านมีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วยครบถ้วน					
18. ท่านมีเวลาเพียงพอในการบันทึกทางการพยาบาลอย่างสมบูรณ์					
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า					
19. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นอย่างเหมาะสม					
20. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง					
21. ท่านได้รับผิดชอบงานที่ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า					
22. ระบบบริหารเอื้ออำนวยให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ					
23. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
24. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
25. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบาย					
26. ระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
27. ระบบการจัดการด้านสวัสดิการรักษายาบาลมีความเหมาะสม					
28. สวัสดิการด้านที่พักมีความเหมาะสม					
29. ระเบียบเกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม					
ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน					
30. หอผู้ป่วยมีแสงสว่างเหมาะสมเพียงพอ					
31. หอผู้ป่วยมีความสะอาดสบายเหมาะแก่การทำงาน					
32. หอผู้ป่วยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย					
33. หอผู้ป่วยมีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ					
34. หอผู้ป่วยมีสถานที่พักผ่อนสำหรับบุคลากรในช่วงเวลาพัก เหมาะสมเพียงพอ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

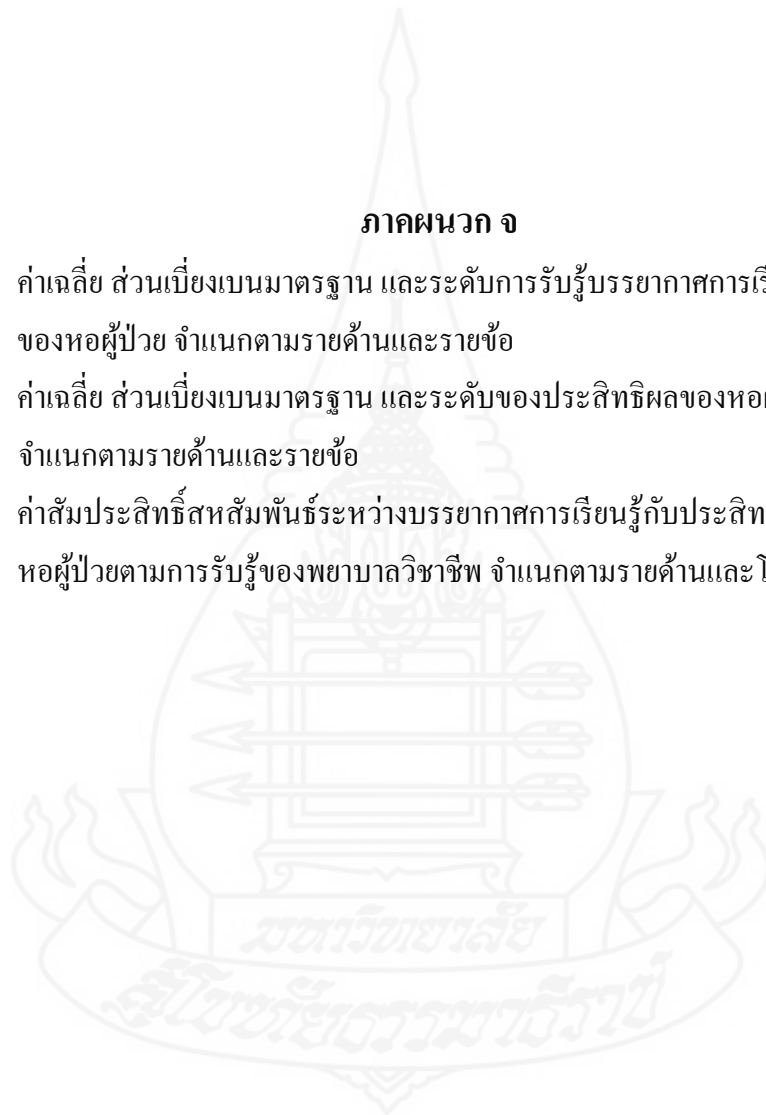
.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามครบสมบูรณ์ทุกข้อ

ภาคผนวก จ

- ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้
ของหอผู้ป่วย จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ
- ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ
- ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของ
หอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

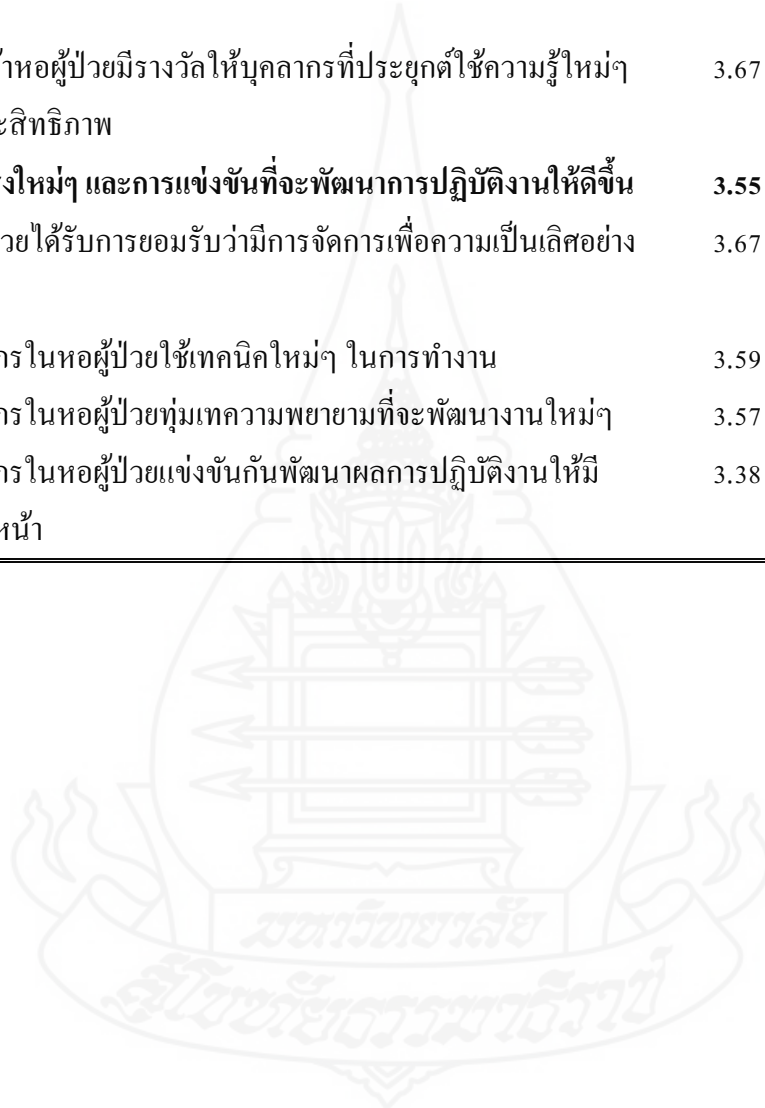


ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้บรรยากาศการเรียนรู้ของหอผู้ป่วย
จำแนกตามรายด้านและรายข้อ

บรรยากาศการเรียนรู้	\bar{X}	SD	ระดับ
ปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่สนับสนุนการเรียนรู้	3.89	3.55	สูง
1. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีสัมพันธภาพที่ดีในการทำงาน	4.02	0.67	สูง
2. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละงานอย่างดี	3.93	0.61	สูง
3. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีความเข้าใจงานของเพื่อนร่วมงานอย่างดี	3.92	0.62	สูง
4. หัวหน้าหอผู้ป่วยส่งเสริมสนับสนุนความสามัคคีระหว่างบุคลากร ด้วยการมอบหมายให้ทำงานเป็นทีม	3.91	0.75	สูง
5. บุคลากรในหอผู้ป่วยเข้าใจความสัมพันธ์ของงานแต่ละงานอย่างดี	3.91	0.65	สูง
6. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีปฏิสัมพันธ์ในการศึกษาหาความรู้ร่วมกันสูง	3.66	0.74	สูง
บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้	3.86	0.60	สูง
7. บุคลากรในหอผู้ป่วยตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้	3.98	0.64	สูง
8. บุคลากรในหอผู้ป่วยมีการศึกษาหาความรู้และเพิ่มพูนทักษะ อย่างสม่ำเสมอ	3.86	0.67	สูง
9. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการมอบหมายงานที่ทำทนายแก่บุคลากร	3.85	0.71	สูง
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยออกแบบงานให้ส่งเสริมการพัฒนาของบุคลากร ระบบการเสริมแรงที่เป็นรูปธรรมให้การทำงานบรรลุผลสัมฤทธิ์ และ	3.77	0.77	สูง
ให้โอกาสพัฒนาบุคลากร	3.80	0.67	สูง
11. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้และทักษะ ใหม่ๆ	3.90	0.71	สูง
12. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้โอกาสบุคลากรประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ	3.83	0.72	สูง
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ที่ชัดเจนและ ต่อเนื่อง	3.82	0.77	สูง

ตารางที่ 1 (ต่อ)

บรรยากาศการเรียนรู้	\bar{X}	SD	ระดับ
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอสำหรับการเรียนรู้อยู่เสมอ	3.78	0.72	สูง
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีรางวัลให้บุคลากรที่ประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ	3.67	0.87	สูง
16. การริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการแข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.55	0.72	สูง
17. หอผู้ป่วยได้รับการยอมรับว่ามีการจัดการเพื่อความเป็นเลิศอย่างสม่ำเสมอ	3.67	0.75	สูง
18. บุคลากรในหอผู้ป่วยใช้เทคนิคใหม่ๆ ในการทำงาน	3.59	0.78	สูง
19. บุคลากรในหอผู้ป่วยทุ่มเทความพยายามที่จะพัฒนางานใหม่ๆ	3.57	0.86	สูง
20. บุคลากรในหอผู้ป่วยแข่งขันกันพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีความก้าวหน้า	3.38	0.85	ปานกลาง



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิผลของหอผู้ป่วย
จำแนกตามรายด้านและรายชื่อ

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	\bar{X}	SD	ระดับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.08	0.49	สูง
ความพึงพอใจต่อบุคลากร	4.17	0.56	สูง
1. ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของบุคลากรในหอผู้ป่วย	4.24	0.63	สูง
2. ความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใสของบุคลากรในหอผู้ป่วย	4.22	0.64	สูง
3. การพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยของบุคลากรในหอผู้ป่วย ได้แก่ การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจด้วยตนเอง การปกป้อง สิทธิและป้องกันการละเมิดสิทธิ การเป็นตัวแทนผู้ป่วย	4.19	0.62	สูง
4. ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือของบุคลากรในหอผู้ป่วย	4.18	0.63	สูง
5. ความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการของบุคลากร ในหอผู้ป่วย	4.13	0.65	สูง
6. ความสนใจ ห่วงใย เอาใจใส่ ของบุคลากรในหอผู้ป่วย	4.13	0.64	สูง
7. ความสุภาพนุ่มนวลของบุคลากรในหอผู้ป่วย	4.07	0.67	สูง
ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม	4.05	0.81	สูง
8. ความสะอาดของหอผู้ป่วย	4.14	0.65	สูง
9. ความสะดวกสบายของหอผู้ป่วย	4.12	0.67	สูง
10. ความสว่างของหอผู้ป่วย	4.08	0.64	สูง
11. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องใช้ของหอผู้ป่วย	3.92	0.7	สูง
ความพึงพอใจต่อบริการ	4.04	0.55	สูง
12. บริการตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.08	0.63	สูง
13. ความสะดวกของบริการ	4.04	0.6	สูง
14. ความครอบคลุมในทุกมิติของบริการ ได้แก่ การรักษาพยาบาล การ ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ	4.04	0.63	สูง
15. ความต่อเนื่องของบริการจากทีมสหสาขาวิชาชีพตั้งแต่แรกรับจน จำหน่าย	4.03	0.67	สูง
16. ความเป็นองค์รวมของบริการที่ครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ	4.03	0.63	สูง
17. ความรวดเร็วของบริการ	4.01	0.64	สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	\bar{X}	SD	ระดับ
ความพึงพอใจต่อผลลัพธ์จากบริการ	4.02	0.52	สูง
18. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความปลอดภัย	4.07	0.56	สูง
19. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความสุขสบาย	4.00	0.57	สูง
20. ผลลัพธ์ที่เกิดจากการพยาบาลด้านความสามารถในการดูแลตนเอง	3.98	0.55	สูง
ความพึงพอใจในงาน	3.83	0.48	สูง
ความพึงพอใจต่อลักษณะงาน	4.03	0.53	สูง
1. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีประโยชน์	4.42	0.59	สูง
2. งานที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญต่อผลสำเร็จขององค์กร	4.34	0.63	สูง
3. งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีเกียรติ น่าภาคภูมิใจ	4.32	0.67	สูง
4. งานที่ท่านทำมีความท้าทาย ได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่	4.22	0.65	สูง
5. งานที่ท่านทำต้องใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.07	0.63	สูง
6. ท่านมีอำนาจตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ตามขอบเขตหน้าที่	3.96	0.70	สูง
7. งานที่ท่านทำมีปริมาณเหมาะสมที่จะปฏิบัติได้อย่างมีคุณภาพ	3.77	0.83	สูง
8. ท่านมีเวลาเพียงพอในการให้การพยาบาลผู้ป่วยครบถ้วน	3.63	0.84	สูง
9. ท่านมีเวลาเพียงพอในการบันทึกทางการพยาบาลอย่างสมบูรณ์	3.52	0.86	สูง
ความพึงพอใจต่อการบังคับบัญชา	3.97	0.59	สูง
10. หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งการให้บุคลากรปฏิบัติในสิ่งที่ชอบด้วยกฎหมาย	4.12	0.61	สูง
11. หอผู้ป่วยมีกฎระเบียบและข้อบังคับที่เหมาะสม ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้	4.05	0.6	สูง
12. หอผู้ป่วยมีการสื่อสารกฎระเบียบและข้อบังคับให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง	4.04	0.66	สูง
13. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้อิสระแก่บุคลากรในการปฏิบัติงาน	4.02	0.68	สูง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	\bar{X}	SD	ระดับ
14. หัวหน้าหอผู้ป่วยดูแลตรวจตราการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.75	สูง
15. หัวหน้าหอผู้ป่วยสั่งการแก่บุคลากรอย่างชัดเจนสมบูรณ์ถูกต้อง	3.94	0.73	สูง
16. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้คำแนะนำที่ชัดเจน ถูกต้อง เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร	3.92	0.73	สูง
17. หัวหน้าหอผู้ป่วยสอนงานแก่บุคลากรได้เหมาะสมชัดเจน	3.91	0.74	สูง
18. หัวหน้าหอผู้ป่วยสร้างแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากร	3.78	0.85	สูง
ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมในการทำงาน	3.95	0.78	สูง
19. หอผู้ป่วยมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย	3.98	0.80	สูง
20. หอผู้ป่วยมีความสะอาดสบายเหมาะแก่การทำงาน	3.97	0.79	สูง
21. หอผู้ป่วยมีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการปฏิบัติงานเพียงพอ	3.96	0.71	สูง
22. หอผู้ป่วยมีแสงสว่างเหมาะสมเพียงพอ	3.92	0.72	สูง
23. หอผู้ป่วยมีสถานที่พักผ่อนสำหรับบุคลากรในช่วงเวลาพักเหมาะสมเพียงพอ	3.59	1.03	สูง
ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้า	3.74	0.70	สูง
24. ท่านได้รับการสนับสนุนให้เข้าอบรมเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง	3.85	0.75	สูง
25. ท่านได้รับผิดชอบงานที่ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้า	3.75	0.74	สูง
26. ระบบบริหารเอื้ออำนวยให้ท่านมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.69	0.79	สูง
27. ท่านได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้ลาศึกษาต่อในระดับสูงขึ้นอย่างเหมาะสม	3.68	0.83	สูง
ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.38	0.78	ปานกลาง
28. ระเบียบเกี่ยวกับวันลาประเภทต่างๆ เหมาะสม	3.64	0.79	สูง
29. สวัสดิการด้านที่พักมีความเหมาะสม	3.41	0.94	ปานกลาง

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย	\bar{X}	SD	ระดับ
30. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.38	0.91	ปานกลาง
31. ระบบการจัดการด้านสวัสดิการรักษายาบาลมีความเหมาะสม	3.34	0.93	ปานกลาง
32. ระบบการจัดการด้านสวัสดิการรักษายาบาลมีความเหมาะสม	3.34	0.93	ปานกลาง
33. ระบบการพิจารณาความดีความชอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.32	0.91	ปานกลาง
34. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับภาระงานและปริมาณงานที่ท่านทำอยู่	3.30	0.97	ปานกลาง
35. เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับทำให้ท่านสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างสุขสบาย	3.29	0.97	ปานกลาง
ความสามารถในการปรับตัวของหอผู้ป่วย	3.81	0.61	สูง
1. หอผู้ป่วยปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร	3.95	0.65	สูง
2. บุคลากรในหอผู้ป่วยปรับกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ภายนอกได้ดี	3.90	0.61	สูง
3. บุคลากรในหอผู้ป่วยนำนวัตกรรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.80	สูง
4. บุคลากรในหอผู้ป่วยพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.73	0.80	สูง
5. บุคลากรในหอผู้ป่วยนำเทคโนโลยีจากภายนอกมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.71	0.77	สูง

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศการเรียนรู้กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม

บรรยากาศการเรียนรู้	ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยด้าน			โดยรวม (ระดับ)
	ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ (ระดับ)	ความพึงพอใจในงาน ของพยาบาลวิชาชีพ (ระดับ)	ความสามารถ ในการปรับตัว (ระดับ)	
	ด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ สนับสนุนการเรียนรู้	0.629** (สูง)	0.595** (ปานกลาง)	
ด้านการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ และการ แข่งขันที่จะพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้ดีขึ้น	0.544** (ปานกลาง)	0.610** (สูง)	0.755** (สูง)	0.666** (สูง)
ด้านระบบการเสริมแรงที่เป็น รูปธรรมให้การทำงานบรรลุผล สัมฤทธิ์และให้โอกาสพัฒนา บุคลากร	0.514** (ปานกลาง)	0.607** (สูง)	0.613** (สูง)	0.637** (สูง)
ด้านบุคลากรมีความรับผิดชอบใน การเรียนรู้	0.527** (ปานกลาง)	0.563** (ปานกลาง)	0.620** (สูง)	0.615** (สูง)
โดยรวม	0.635** (สูง)	0.681** (สูง)	0.745** (สูง)	0.742** (สูง)

** $p < 0.01$

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางพัสนันท์ มงคลจาตุรงค์
วัน เดือน ปีเกิด	1 มิถุนายน 2502
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก
ประวัติการศึกษา	พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล
สถานที่ทำงาน	สำนักงานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช
ตำแหน่ง	ผู้ตรวจการ งานการพยาบาลผู้ป่วยพิเศษ

