

อิทธิพลของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการ ด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

The Effects of Effective Communication and Teamwork on Patient Safety
Management of Staff Nurses at One Government Hospital in Bangkok Metropolis

สาทราย จันสา*

Sarai Chansa*

กองบัญชาการกองทัพไทย กรุงเทพฯ ประเทศไทย 10400

Royal Thai Armed Forces Headquarters, Bangkok Thailand 10400

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (3) ตัวแปรพยากรณ์ที่ร่วมทำนายการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 164 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ (1) แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล (2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (3) มการทำงานเป็นทีม และ (4) การจัดการด้านความปลอดภัย ของพยาบาล ผ่านการตรวจสอบความตรงและความเที่ยงของแบบสอบถาม พยาบาล ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4 เท่ากับ .92, .83 และ .85 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบราคของแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 เท่ากับ .93, .96 และ .96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยพหุคูณแบบ เข้าพร้อมกัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และ การจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับสูง (2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ($r = 0.440, 0.398$ ตามลำดับ) (3) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมร่วมกันพยากรณ์การจัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ร้อยละ 22.4 ($R^2 = .224$)

คำสำคัญ : การจัดการด้านความปลอดภัย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม

Abstract

The purposes of this descriptive research were: (1) to examine the effective communication, teamwork, and patient safety management, (2) to investigate the relationships between effective communication, teamwork, and patient safety management, and (3) to identify predictors of the patient safety management of staff nurses at one government hospital in Bangkok metropolis.

The sample of this study comprised 164 staff nurses who worked in at the In-patient units of the government hospital in Bangkok metropolis. They were selected by the stratified random sampling technique. The questionnaires were used as research instruments and consisting of four parts: (1) the personal data, (2) the effective communication, (3) the teamwork, and (4) the patient safety management. The questionnaires were tested for validity and reliability. Content validity was verified by three experts and the Scale - Content Validity Index (S-CVI) of the second to the fourth parts of questionnaires were .92, .83, and .85 respectively. The Cronbach's alpha reliability coefficients of the second to the fourth parts of questionnaires were .93, .96 and .96 respectively. The research data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and multiple regressions.

The research findings were as follows. (1) Staff nurses rated their effective communication, teamwork, and patient safety management at the high level. (2) There were significant positive correlations between effective communication ($r = 0.44$, $p < .00$) and teamwork ($r = 0.398$, $p < .00$) with patient safety management at the moderate level respectively. (3) The effective communication and teamwork of staff nurses predicted their patient safety management. These predictors accounted for 22.4 % ($R^2 = .224$).

Keywords : Patient safety management, Effective communication, Teamwork

บทนำ

ความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient safety) เป็นเป้าหมายสำคัญในการดูแลผู้ป่วยและเป็นรากฐานสำคัญของการจัดการคุณภาพ และการให้บริการด้านสุขภาพอาจเกิดความไม่ปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลา มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี นำมาซึ่งการสูญเสียชีวิต ความพิการ และ ทางเศรษฐกิจอย่างมหาศาล มีผลกระทบต่อชื่อเสียงของโรงพยาบาล ตลอดจนขวัญกำลังใจบุคลากร¹ ทำให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นเน้นความสำคัญของการจัดการความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient safety management) เพื่อลดความเสี่ยงจากเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ความปลอดภัยของผู้ป่วยในโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาสำหรับผู้ป่วย ญาติ และบุคลากรทางการแพทย์ทุกฝ่าย และเป็นสิ่งที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลที่ได้มาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลลัพธ์การบริการที่มีคุณภาพและเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญของการรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน²

หน่วยงานด้านสุขภาพทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ องค์การอนามัยโลก สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลระดับสากล ตามมาตรฐานเจซีไอ (The Joint Commission International: JCI) กระทรวงสาธารณสุขและองค์กรภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพ และสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยฯ ต่างให้ความสำคัญพัฒนาแนวทาง กระตุ้นให้เกิดการสร้างวัฒนธรรมการดูแลผู้ป่วยให้ปลอดภัย และกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพ และใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินรับรองคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความปลอดภัย

แนวคิดทางการพยาบาลในการจัดการความปลอดภัย และส่งเสริมให้ผู้ป่วยปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ควรจะมีกระบวนการดูแล 3 ด้าน คือ การจัดการในคลินิกที่เหมาะสม การบริหารความเสี่ยงที่ดีพอและการพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดการในคลินิกที่สำคัญคือการมีแนวปฏิบัติตามมาตรฐานแต่ละ

วิชาชีพ เพื่อการพัฒนามาตรฐาน โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการดูแลรักษาพยาบาลครอบคลุมด้านร่างกาย จิตใจสังคม และจิตวิญญาณ³ แม้ว่าในปัจจุบันโรงพยาบาลต่างๆ จะมีการพัฒนาระบบการจัดการด้านความปลอดภัยของผู้ป่วย แต่ก็ยังพบปัญหาอยู่ โดยมีสาเหตุส่วนใหญ่มาจากความผิดพลาดขณะปฏิบัติงานของบุคลากรทีมสุขภาพ ทั้งในส่วนของตัวบุคลากร ระบบการปฏิบัติงาน ในส่วนของบุคลากร พบว่ามีสาเหตุ เช่น ความอ่อนล้าของบุคลากร การละเลยความใส่ใจ การตัดสินใจไม่เป็น บุคลากรทีมสุขภาพขาดความรู้ และความตระหนักในการปฏิบัติหน้าที่ รวมไปถึงการประกอบวิชาชีพที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้มีการฟ้องร้องโรงพยาบาลและบุคลากรทีมสุขภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective communication) หมายถึง กระบวนการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสาร เพื่อให้เกิดสถานะที่เป็นอิสระหรือปราศจากภัยคุกคาม ไม่มีอันตราย และการสูญเสียรวมถึงไม่มีความเสี่ยงใดๆ เกิดขึ้น จากรายงานของ The Joint Commission พบว่า การปรับปรุงการสื่อสารในทีมสุขภาพทำให้ คุณภาพด้านความปลอดภัย และผลลัพธ์คุณภาพการดูแลผู้ป่วยดีขึ้น จำนวนวันนอนโรงพยาบาล ลดลง ผลความพึงพอใจของผู้ป่วยและญาติดีขึ้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรต้องมีความรู้ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานในทีมสหสาขาวิชาชีพ (multidisciplinary teamwork) ให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงานด้านคุณภาพการพยาบาล และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ป่วยด้านความปลอดภัย

การทำงานเป็นทีม (Teamwork) ในทีมสุขภาพที่ปฏิบัติงานร่วมกันมีความสำคัญมาก เนื่องจากในการปฏิบัติงานของพยาบาลไม่สามารถปฏิบัติงานเพียงลำพังได้ จำเป็นต้องมีการทำงานร่วมกัน ทั้งทีมพยาบาลและสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้การบริการผู้ป่วยเกิดผลสำเร็จ และผู้ป่วยได้รับประโยชน์สูงสุด

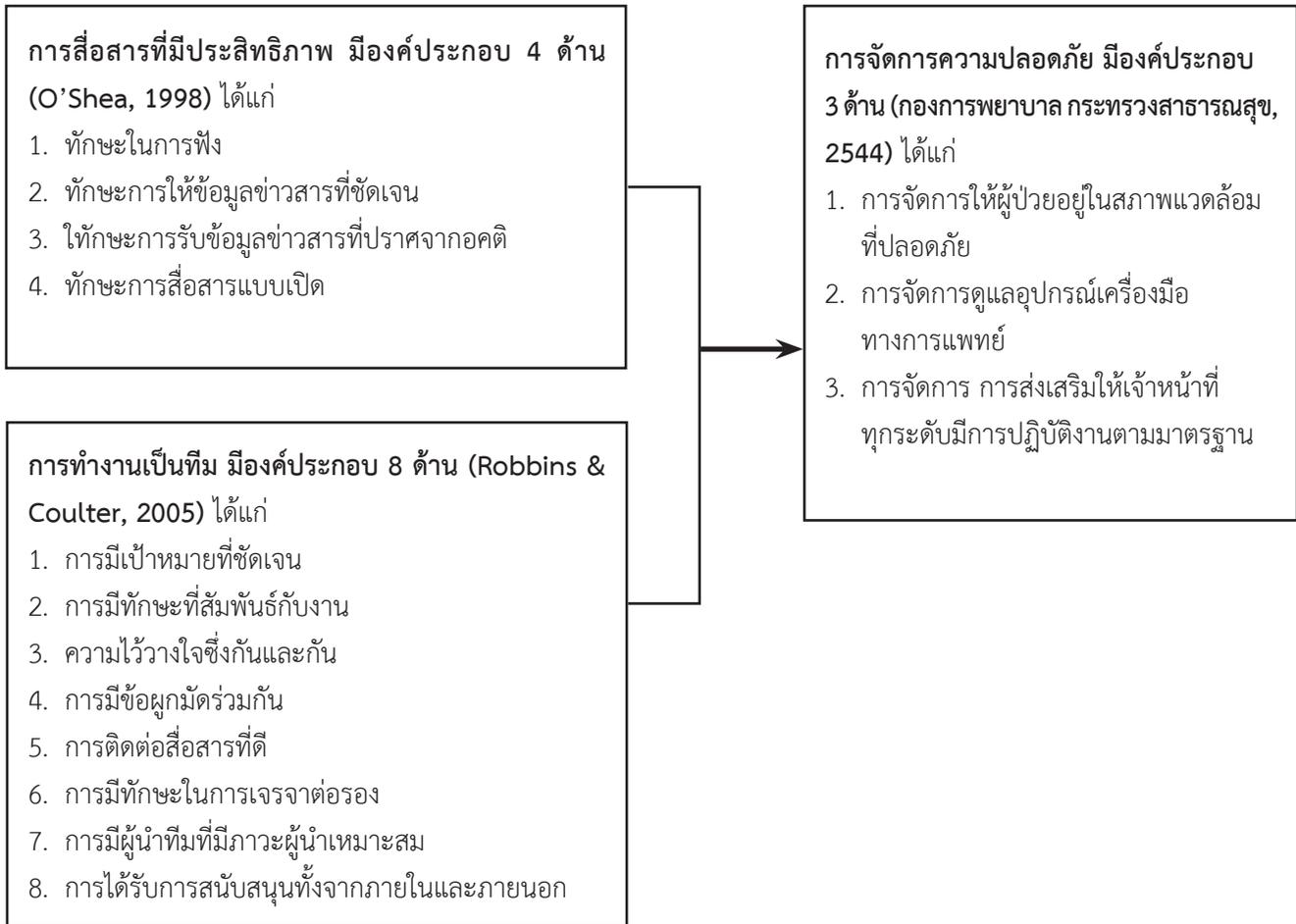
โรงพยาบาลของรัฐบาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลตติยภูมิตามขนาด 700 เตียง ให้บริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีการพัฒนาระบบการให้บริการเรื่องความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยเน้นเรื่องความปลอดภัยผู้ป่วย โดยกำหนดไว้เป็นเป้าหมายสำคัญคือผู้ป่วยปลอดภัยได้รับการดูแลถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ตั้งแต่ได้รับการรับรองคุณภาพ (Hospital Accreditations :HA) จากสถาบันพัฒนา

และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) ได้รับการรับรองซ้ำตามวาระของการประเมินคุณภาพ และมีแนวทางการจัดการเรื่องความปลอดภัยของผู้ป่วยคือคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยทีมสหสาขาวิชาชีพ ใช้ SIMPLE เป็นเข็มมุ่งสำหรับความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety Goal) ซึ่งประกอบด้วย 1) Surgical Safety Checklist 2) Infection Control 3) Medication reconciliation & Blood Safety 4) Patient Identification 5) Appropriate Line insertion and monitoring 6) Sepsis (เข็มมุ่งโรงพยาบาล : 2558) ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลจะผ่านการรับรองคุณภาพหลายครั้ง แต่ด้วยจำนวนผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมากทำให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติการรักษาพยาบาลที่สำคัญได้แก่ 1) เกิดความผิดพลาดการให้ยา 2) การสื่อสารผิดพลาดจากการได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ 3) การเลื่อนหลุดของการใส่ท่อช่วยหายใจและสายต่างๆ และ 4) การกลับมานอนโรงพยาบาลซ้ำ เป็นต้น (รายงานความเสี่ยงของโรงพยาบาล 2557-2558) สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของผู้ใช้บริการ งบประมาณค่าใช้จ่าย และชื่อเสียงของโรงพยาบาล ประกอบกับยังไม่มีการศึกษาเรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาลมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูล เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการความปลอดภัยให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม และการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐบาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐบาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่ร่วมพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐบาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ
2. การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ
3. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการทำงานเป็นทีมสามารถร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพซึ่งเป็นพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ขึ้นไป ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งจากสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการในหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 404

คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน จำนวน 164 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ 1) เป็นพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่กำลังปฏิบัติหน้าที่อยู่ในหอผู้ป่วยในและ 2) ไม่ได้ดำรงตำแหน่งระดับบริหารทุกระดับ โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling)

ตัวแปรและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 4 ส่วน ได้แก่

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด แผนกที่ปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ และแบบปลายเปิดจำนวน 6 ข้อ

2. แบบสอบถามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของพยาบาลวิชาชีพ สร้างขึ้นจากแนวคิดของโอเชีย (O'Shea, 1998) ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก กนกขวัญ เผ่าทิพย์จันทร์ จำนวน

25 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ทักษะในการฟัง 7 ข้อ ทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน 8 ข้อ ทักษะในการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติ 5 ข้อ และ ทักษะการสื่อสารแบบเปิด 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ คำตอบ 5 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นจริงมากที่สุด และ คำตอบ 1 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นจริงน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ สร้างขึ้นจาก รอบบินส์และกาวเตอร์ ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก ทองทรัพย์ ดวงภมร จำนวน 11 ข้อแบ่งเป็น 3 ด้าน การมีเป้าหมายที่ชัดเจนของสมาชิกในทีมการพยาบาล 4 ข้อ การมีทักษะที่สัมพันธ์กับงานของสมาชิกในทีมการพยาบาล 3 ข้อ ความไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล 4 ข้อ การมีข้อผูกมัดร่วมกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล 3 ข้อ การติดต่อสื่อสารที่ดีของสมาชิกในทีมการพยาบาล 4 ข้อ การมีทักษะในการเจรจาต่อรองของสมาชิกในทีมการพยาบาล 4 ข้อ การมีผู้นำทีมที่มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม 5 ข้อ และ การได้รับการสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก 4 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ 5 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นจริงมากที่สุด 1 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบมีพฤติกรรมการปฏิบัติเป็นจริงน้อยที่สุด

4. แบบสอบถามการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ สร้างขึ้นจากแนวคิดของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก กนกขวิญ เฝ้าทิพย์ จำนวน 21 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ การจัดการให้ผู้ป่วยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย 12 ข้อ การจัดการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ 3 ข้อ และ การจัดการ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการปฏิบัติตามมาตรฐาน จำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ 5 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบปฏิบัติเป็นประจำทุกครั้ง 1 คะแนน แสดงว่า ผู้ตอบไม่เคยปฏิบัติ

การตรวจหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 4 คำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาโดยใช้สูตร I - CVI คำนวณหาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับ (S - CVI) ของแบบสอบถามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการ

จัดการด้านความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ โดยการหาค่าเฉลี่ยของค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาโดยใช้สูตร I - CVI) ของแบบสอบถามแต่ละส่วน ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับ ความตรงตามเนื้อหาที่ (S-CVI) เท่ากับ .92, .83 และ .85 ตามลำดับ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) เพื่อให้แบบสอบถามมีความสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่วนที่ 2 - 4 ที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไข และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบราค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าที่ยอมรับได้คือ .80 ขึ้นไป⁴ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ .94, .96 และ .96 ตามลำดับ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมระดับบัณฑิตศึกษา ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก โรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ก่อนเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยมีการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยการชี้แจงวัตถุประสงค์ ระยะเวลาของการวิจัย พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงสิทธิในการตอบรับ ปฏิเสธ หรือถอนตัวออกจากโครงการวิจัย เป็นรายบุคคลโดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานแต่อย่างใด และข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะถือเป็นความลับและไม่เปิดเผยถึงแหล่งที่มาของข้อมูล ข้อมูลจะถูกนำเสนอในภาพรวม หากมีข้อสงสัยที่จะสอบถามสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย กลุ่มตัวอย่างสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอด 24 ชั่วโมง

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยเก็บข้อมูลในเดือน กรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้วย การแจกแจง ความถี่ และร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูล การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานเป็นทีมและการจัดการความปลอดภัย ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (M) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมต่อการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และวิเคราะห์ตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเข้าพร้อมกัน (Enter Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 164 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมด เฉลี่ยกลุ่มอายุมากที่สุดคือ 25 - 30 ปี ร้อยละ 42.1 มีสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 59.8 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 93.9 และ ปฏิบัติงานที่แผนกศัลยกรรมมากที่สุดร้อยละ 27.4 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ จำนวนมากที่สุดคือ 5-10 ปี ร้อยละ 32.3

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (M = 3.92, SD = .383) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติอยู่ใน ระดับมาก (M = 4.14, SD = .456) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการฟัง อยู่ใน ระดับปานกลาง (M = 3.47, SD = .389)

3. การทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ใน ระดับมาก (M = 4.17, SD = .397) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือความไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล (M = 4.29, SD = .514) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือการได้รับการสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอก (M = 4.00, SD = .529)

4. การจัดการความปลอดภัย โดยรวม อยู่ในระดับมาก (M = 4.33, SD = .414) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การจัดการการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก (M = 4.43, SD = .471) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การจัดการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ อยู่ในระดับมาก (M = 4.25, SD = .498)

5. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการจัดการความปลอดภัยในระดับปานกลาง (r = 0.440, 0.398 ตามลำดับ)

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีม กับการจัดการความปลอดภัย (n = 164)

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัย กับ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ระดับความสัมพันธ์
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	.440	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	.398	ปานกลาง

p.value < .000

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของตัวแปร ที่ทำนายการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลของรัฐบาล แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของสมการถดถอยพหุคูณ (n = 164)

ตัวแปรทำนาย	b	Beta	t	P value
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	.340	.315	3.679	.000
การทำงานเป็นทีม	.224	.215	2.510	.013

ค่าคงที่ (Constant) = 2.056 p.value < .000

จากตารางที่ 1 อธิบายได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการจัดการความปลอดภัยในระดับปานกลาง

6. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ = $2.056 + .340$ (การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ) + $.224$ (การทำงานเป็นทีม)

จากตารางที่ 2 อธิบายได้ว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ = $2.056 + .340$ (การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ) + $.224$ (การทำงานเป็นทีม)

อภิปรายผล

ผลการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การทำงานเป็นทีมกับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานดังนี้

1. ระดับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.33, SD = 4.14$) การรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($M = 4.14, SD = .456$) และการฟังมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับปานกลาง ($M = 3.47, SD = .389$) เปรียบเทียบกับการศึกษาที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะในการสื่อสารโดยรวม อยู่ในระดับสูง ทักษะการรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ($M = 3.83$) และทักษะในการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 3.72$) แสดงถึง การสื่อสารด้านความปลอดภัยเป็นการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารไปยังบุคลากรทุกระดับในองค์กรซึ่งการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้ ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายของงานสามารถ นำข้อมูลต่างๆที่ได้รับไปเชื่อมโยงและช่วยให้การดำเนินการปฏิบัติด้านความปลอดภัยเป็นไปในทางเดียวกัน⁵ ส่วนการศึกษาที่พบว่า ทักษะในการสื่อสาร ทั้ง 4 ด้านคือ การฟัง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน การรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากการลำเอียง และการสื่อสารแบบเปิด โดยรวม อยู่ในระดับสูง ($M = 176.56, SD = 23.198$) ทักษะการสื่อสารแบบเปิด ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุด ส่วนการฟังค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด และพบว่าทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงกับพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยง⁶ และจากการศึกษา

พบว่าพบว่าการสูญเสียการสนับสนุนและปรับปรุงทีมงานและการสื่อสารทำให้การดำเนินประสบผลสำเร็จในการดูแลผู้ป่วยในภาวะฉุกเฉิน ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ เพราะว่า การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกทีมสุขภาพก่อให้เกิดอันตรายและเหตุไม่พึงประสงค์⁷

2. การทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก ($M = 4.17, SD = .564$) ความไว้วางใจซึ่งกันและกันของสมาชิกในทีมการพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M = 4.29, SD = .514$) และ การได้รับการสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอกมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 4.00, SD = .529$) ส่วนการติดต่อสื่อสารที่ดีของสมาชิกในทีมการพยาบาล อยู่ใน ระดับมาก ($M = 4.17, SD = .475$) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ค่าเฉลี่ยของการทำงานเป็นทีม ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลศูนย์ เขต 4 กระทรวงสาธารณสุข ภาพรวมอยู่ในระดับสูง⁸

3. การจัดการความปลอดภัย โดยรวมทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ($M = 4.33, SD = .566$) การจัดการการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($M = 4.43, SD = .471$) และการจัดการดูแลอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ($M = 4.25, SD = .498$) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ระดับของการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลประจำการ ทุกด้าน อยู่ในระดับสูง ($M = 4.32$) การจัดการการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือด้าน ($M = 4.45$) และการจัดการให้ผู้ป่วยอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($M = 4.19$)⁵ แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดการเรียนรู้และเข้าใจถึงเป้าหมายของงานสามารถนำข้อมูลต่างๆที่ได้รับไปเชื่อมโยงและช่วยให้การดำเนินการปฏิบัติด้านความปลอดภัยเป็นไปในทางเดียวกัน และความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารความปลอดภัยในระบบบริการพยาบาล กับระดับความปลอดภัยผู้ป่วยด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันทางบวก⁹ และทักษะในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการบริหารความเสี่ยงของพยาบาลห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ¹⁰ รวมทั้งการจัดการความปลอดภัยของบุคลากรจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับ ความรับผิดชอบด้านความปลอดภัย ประสิทธิภาพของระบบการจัดการความปลอดภัย ชีตความสามารถของบุคลากร การสื่อสารด้านความ

ปลอดภัย กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เจตจำนงของผู้บริหารและความร่วมมือของบุคลากร¹¹

4. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ($r = .440$ และ 398^9 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ทักษะการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการจัดการเพื่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า ทักษะการสื่อสารเพิ่มการปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยก็เพิ่มขึ้นด้วย⁶ และพบว่าทักษะการสื่อสารของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูงกับพฤติกรรมบริหารความเสี่ยง¹² ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลการบริหารความปลอดภัยในระบบบริการพยาบาล กับระดับความปลอดภัยผู้ป่วยด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกขั้นตอน⁸ และศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้นทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยดีขึ้นและภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยลดลง¹³ รวมทั้งการศึกษาที่พบว่า การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพระหว่างสมาชิกทีมสุขภาพก่อให้เกิดอันตรายและเหตุไม่พึงประสงค์⁷

5. ตัวแปรที่ร่วมทำนายนายการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 22.4 (ตารางที่ 2) ที่ แสดงว่า สมมติฐานที่ 3 ได้รับการสนับสนุน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโดยรวม ได้แก่ การฟัง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน การรับข้อมูลข่าวสารที่ปราศจากอคติ การสื่อสารแบบเปิดเผย อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ยกเว้นการฟังที่อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารทางการพยาบาลควรส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะในการสื่อสารโดยเฉพาะการฟัง

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ส่งผลให้สามารถนำ มาพัฒนาการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยกับผู้ป่วยต่อไป

1.2 ผลการศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีอิทธิพลต่อการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพผู้บริหารทางการพยาบาลจึงควรพัฒนา การทำงานเป็นทีมของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

1.3 ผลการศึกษาพบว่า ระดับของการจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งเป็นการยืนยันถึงการจัดการความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพของโรงพยาบาลของรัฐบาลแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จึงเสนอให้มีการนำไปใช้กับโรงพยาบาลอื่นๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในพยาบาลซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ควรมีการ ศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในมุมมองหรือความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหรือผู้ใช้บริการที่เป็นทีมสหสาขาวิชาชีพอื่นๆ ต่อการจัดการความปลอดภัยของพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องนำมาประกอบการวางแผนกลยุทธ์ในการพัฒนา เพื่อจัดการความปลอดภัยของผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 การศึกษาวิจัยครั้งนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการทำงานเป็นทีม ร่วมกันพยากรณ์การจัดการความปลอดภัยของพยาบาลวิชาชีพได้ ร้อยละ 22.4 ดังนั้นควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะอิทธิพลการจัดการความปลอดภัยของพยาบาล เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการจัดการความปลอดภัยที่เพิ่มขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาระดับวัฒนธรรมความปลอดภัยของบุคลากรในองค์การ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาวัฒนธรรมความปลอดภัยในด้านต่างๆ

References

1. Hellings J1, Schrooten W, Klazinga N, Vleugels A. Challenging patient safety culture: 2007.
2. Chaleoykitti S, Kamprow P, Promdet S. Patient Safety and Quality of Nursing Service. Journal of The Royal Thai Army Nurses Volume 15 No.2 (May - Aug) 2014. (in Thai)

3. Saenprasarn P, et al. Nursing Management for Patient Safety. Thai Cardiovascular-Thoracic Nurses Association; 2010. (in Thai)
4. Polit D F, Beck C T. Nursing research : generating and assessing evidence for nursing practice; 2012.
5. Paothipchan K. The Relationships between Communication Skills, Safety Competency, and Patient Safety Management of Staff Nurses at an Autonomous University Hospital in Bangkok Metropolis. Master of Nursing Science (Nursing Administration) School of Nursing Sukhothai Thammathirat Open University; 2013. (in Thai)
6. Phadungsong P. Relationship between Communication Skills, Job Autonomy and Patient Safety Management as Perceived by Staff Nurses, Regional Hospitals and Medical Centers. Master of Nursing Science Nursing Administration in Faculty of Nursing Chulalongkorn University; 2003. (in Thai)
7. Catherine Dingley, et al. Improving Patient Safety Through Provider Communication Strategy Enhancements Advances in Patient Safety: New - Directions and Alternative Approaches (Vol. 3: Performance and Tools) ; 2008.
8. Duangpamorn T. The Relationship between Empowerment Teamwork and Nursing Outcome of Registry Nursing as Perceived by Staff Nurses, Level Hospitals in the Fourteenth Region in the Ministry of Public Health. Master of Nursing Science (Nursing Administration) School of Nursing Sukhothai Thammathirat Open University; 2009. (in Thai)
9. Nowneow P. The Relationship between the Effectiveness of Safety Management in Nursing Care Delivery System and Patient Safety at Community Hospitals in Nakorn Sawan Province. Master of Nursing Science (Nursing Administration) School of Nursing Sukhothai Thammathirat Open University; 2007. (in Thai)
10. Klaisuban P. The Relationship Amongst Attitudes, Communication Skill, and Risk Management Behaviors of Perioperative Nurses at the Tertiary Level Hospitals in the Fourth Region in the Ministry of Public Health. Master of Nursing Science (Nursing Management) Christian University; 2010. (in Thai)
11. Muangsorot R. Factors Affecting to Safety Culture in Petrochemical Industries. Doctor of Public Administration, National Institute of Development Administration; 2010 (in Thai)
12. Mawilai K. Factors Affecting Risk Management Behavior of Head Nurses in Regional Hospitals under the Jurisdiction of the Ministry of Public Health. Master of Nursing Science (Nursing Administration) School of Nursing Sukhothai Thammathirat Open University; 2008. (in Thai)
13. Chaowalit P. Effect of Nursing Team Utilizing A Clinical Pathway on Team satisfaction and Patient Communication . Master of Nursing Science Nursing Administration in Faculty of Nursing Chulalongkorn University; 2002 (in Thai)