

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการ ปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการ พยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแล ผู้รับบริการต่างด้าว

ธวัชชัย ยืนยาว พย.ม.¹
จุฬารัตน์ ห้าวหาญ ปร.ด.¹

บทคัดย่อ

มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์เป็นหัวใจหลักของพยาบาลวิชาชีพโดยเฉพาะการดูแลด้านสุขภาพที่ยึดหลักสิทธิมนุษยชนและความเท่าเทียมของการให้การพยาบาล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้รับบริการต่างด้าวในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 152 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และแบบสอบถามเกี่ยวผลการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์โดยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .41) คะแนนความเป็นจริงตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .33) คะแนนผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน

¹ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์

* Correspondence e-mail: thawatchai.yeun@gmail.com

วันที่รับ (received) 6 ก.พ. 2563 วันที่แก้ไขเสร็จ (revised) 10 เม.ย. 2563 วันที่ตอบรับ (accepted) 15 พ.ค. 2563

บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .39) และพบว่า ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .284$, $p < .001$, และ $r = .384$, $p < .001$) ตามลำดับ ข้อเสนอแนะสำหรับสถานบริการสุขภาพควรมีนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการ และด้านการปฏิบัติการพยาบาล และการสร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้แก่พยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์เกิดมาตรฐานสูงสุด

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, ความเป็นจริง, มาตรฐานบริการการพยาบาลและ
การผดุงครรภ์, ผู้รับบริการต่างด้าว

A Study of the Relationship between Nursing Performance Expectations, Nursing Performance Actuality, and Results of Standard Nursing Performance among Nurses Who Provided Nursing Care for Foreign Patients

Thawatchai Yeunyow M.N.S.¹

Chularat Howharn Ph.D.¹

Abstract

Standard nursing practices are an important core for nursing professionals; especially providing nursing care with equity and human rights. The aims of this descriptive study were to determine the relationship between nursing performance expectations, actual nursing performance, and the results of standard nursing practices among nurses who provided nursing care for foreign patients in Surin Province, Thailand. The participants were 152 nurses whom were purposively selected from nurses who were working in both private and government hospitals located in Surin Province. Data were collected from demographic forms, the nursing performance expectations and actuality scale, and the scale of results of nursing practice, as well as using structured questions which were sent to three experts to confirm the content validity. The questionnaires reliability were tested using Cronbach's alpha. Pearson correlations were used to test the relationships between nursing performance expectations, actual performance, and the results of standard nursing performance.

The results showed that mean scores for nursing performance expectations were high ($\bar{X} = 4.03$, $S.D. = .41$). The mean scores for nursing performance actuality were also at a high level ($\bar{X} = 3.53$, $S.D. = .33$).

¹Boromarajonani College of Nursing, Surin

*Corresponding e-mail: thawatchai.yeun@gmail.com

Mean scores for results of standard nursing practice were at high level ($\bar{X}$ = 3.97, SD = .39) as well. There was a statistically significant relationship between nursing performance expectations and results of standard nursing practice ($r = .284, p < .001$). There was also a statistically significant relationship between nursing performance actuality and results of standard nursing practice ($r = .384, p < .001$).

The suggestions are that health care settings should initiate a plan for continuous capacity building composed of academic, managerial, and practice area elements. The optimal goals of this policy should be enhancing the nurses' competencies in order to make them better able to provide the needed level of nursing care.

Keywords: nursing performance expectation, nursing performance actuality,
standard nursing practice

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540¹ ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงาน 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการปฏิบัติการและด้านวิชาการ เพื่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพได้อย่างครอบคลุมตามสมรรถนะของวิชาชีพและตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ผลการปฏิบัติการพยาบาลมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลาย ๆ ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังในงานปฏิบัติงานและความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน² ซึ่งความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิด ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็นหรือควรจะเป็น³ ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานหากมีความแตกต่างกันจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งความเป็นจริงการปฏิบัติงานมีภาระงานที่ค่อนข้างหนักก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพยาบาลไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งมีแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงสังคมประชากร การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หรือการประกาศตัวของประเทศไทยที่จะเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์ และจะมีการเปิดเสรีเกี่ยวกับอาชีวการบริการใน 8 วิชาชีพ ซึ่ง 1 ใน 8 วิชาชีพนั้นคือ พยาบาล นโยบายดังกล่าวทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อระบบการให้บริการทางสาธารณสุขในประเทศ⁴

จังหวัดสุรินทร์เป็นจังหวัดหนึ่งทางภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีพื้นที่ทางทิศใต้ติดกับราชอาณาจักรกัมพูชา (Kingdom of Cambodia) มีจุดผ่านแดนถาวรช่องจอม พื้นที่ของไทยตำบลด่าน อำเภอกาบเชิง พื้นที่ของกัมพูชา ตำบลโอรเสม็ด อำเภอลำโรง จังหวัดอุดรธานี⁵ มีประชากร 1,399,353 คน มีสถานบริการสุขภาพที่เป็นหน่วยงานราชการ ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ 1 แห่ง โรงพยาบาลชุมชน 16 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 210 แห่ง และโรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง มีพยาบาลวิชาชีพ 2,157 คน⁶ จากการศึกษาสถานการณ์การให้บริการสุขภาพกับชาวกัมพูชาที่ชายแดนไทย-กัมพูชา พบว่า ชาวกัมพูชามารับบริการด้านสุขภาพในสถานบริการสุขภาพทั้งของรัฐบาลและเอกชนเพิ่มมากขึ้น โดยลักษณะประชากรชาวกัมพูชาที่มารับบริการ เป็นชาวกัมพูชาที่ข้ามพรมแดนมาใช้บริการสุขภาพมากที่สุด รองลงมาเป็นชาวกัมพูชาที่ขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานต่างชาติทำงานในประเทศไทย ชาวกัมพูชาที่มีถิ่นที่อยู่ในพื้นที่บริเวณชายแดนในประเทศไทย

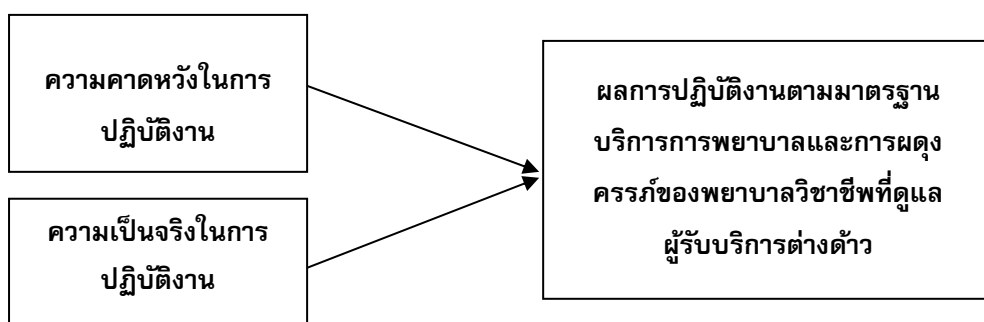
อย่างถาวรแต่ไม่ได้มีเลขประจำตัว 13 หลัก การมารับบริการเป็นรูปแบบผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน โดยโรคที่เป็นสาเหตุของการใช้บริการสุขภาพเป็นลำดับแรก ได้แก่ กลุ่มการคลอดและการตั้งครรภ์ ส่วนโรคอื่นๆ ได้แก่ โรคระบบทางเดินหายใจ โรคระบบทางเดินอาหาร และการบาดเจ็บ โดยเหตุผลหลักของการมาใช้บริการ คือ ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความมั่นใจต่อการให้บริการและความรุนแรงของโรค⁷ จะเห็นได้ว่าสถานการณ์การให้บริการสุขภาพของผู้ป่วยกัมพูชาในโรงพยาบาลรัฐที่อยู่ชายแดนของประเทศไทยมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นส่งผลต่อระบบการบริการสุขภาพ ภาระงานที่เพิ่มขึ้นส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ

ความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพต่อภาระงานที่เพิ่มขึ้น ความหลากหลายของผู้บริการสุขภาพก็ส่งผลต่อคุณภาพมาตรฐานการพยาบาล ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้รับบริการต่างตัวของพยาบาลวิชาชีพในจังหวัดสุรินทร์และการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับมาตรฐานการบริการสุขภาพในกลุ่มผู้บริการสุขภาพต่างตัว หากได้ทำการวิจัยจะเกิดประโยชน์ในด้านการพัฒนาระบบบริการสุขภาพและคุณภาพการบริการสุขภาพให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความหลากหลายด้านภาษา ความเชื่อ ประเพณี และวัฒนธรรม เพื่อเกิดความเสมอภาคในการให้บริการสุขภาพตามหลักสิทธิมนุษยชน และยังจะเกิดการพัฒนาาระบบบริการด้านสาธารณสุขจังหวัดแนวชายแดนให้มีคุณภาพต่อไป

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดดังนี้ 1) ความคาดหวังในการปฏิบัติงานของ Vroom⁸ โดยเชื่อว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลถึงพฤติกรรมหรือตำแหน่งที่เหมาะสมของตนเองหรือของผู้อื่น เป็นความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่าควรจะประพฤติปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ หรือต่องานที่ตนรับผิดชอบอยู่ 2) แนวคิดความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาจากงานวิจัยของสุกัญญา เพิ่มบุญ² ซึ่งอธิบายว่าความเป็นจริงในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติการพยาบาล โดยหากความเป็นจริงหรือบริบท

การปฏิบัติการพยาบาลหากภาระงานที่ไม่สมดุลกับผู้ปฏิบัติงานพยาบาลก็จะทำให้ผลการปฏิบัติการพยาบาลคุณภาพลดลง และผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดมาตรฐานบริการพยาบาลและการผดุงครรภ์จาก พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2540¹ หมวดที่ 2 มาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (Nursing and Midwifery Practice Standard) มาเป็นตัวแปรตามเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว ดังแสดงภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว

ระเบียบวิธีการศึกษา

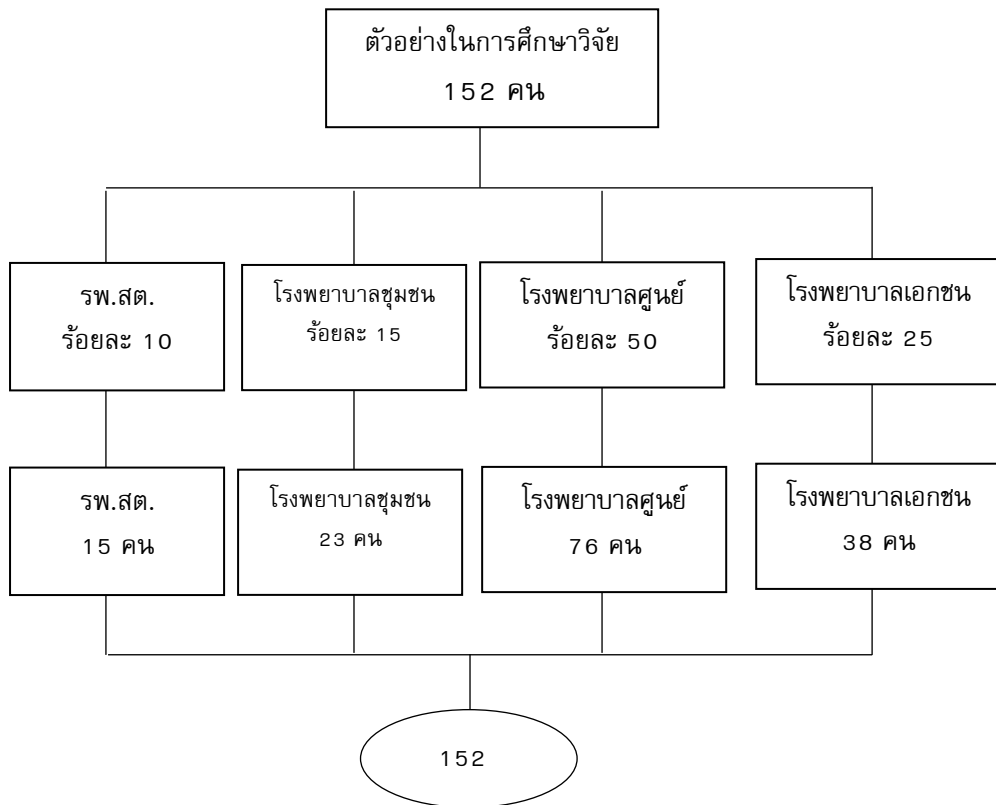
การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้รับบริการต่างด้าวที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 2,137 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานด้านการดูแลผู้รับบริการต่างด้าวด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันการเจ็บป่วย รักษาพยาบาล และการฟื้นฟูหลังจากการเจ็บป่วย ตลอดจนการให้คำแนะนำสุขภาพต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลส่งเสริมตำบล โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 152 คน โดยสามารถสื่อสารภาษาถิ่นพม่ากับผู้รับบริการต่างด้าวได้

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้การกำหนดตัวอย่างด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป G*power ของ Faul F, Erdfelder E, Lang A-G, และ Buchner⁹⁻¹⁰ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น (α) ที่ .05 อำนาจการทดสอบ (Power of test) เท่ากับ .95 และขนาดอิทธิพล (Effect size) เท่ากับ .307 ซึ่งเป็นขนาดอิทธิพลที่น้อยที่สุดจากตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด ได้จากการศึกษาวิจัยของสุกัญญา เพิ่มบุญ² ที่ศึกษาความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ขนาดตัวอย่าง 127 คน และเพื่อป้องกันการขาดหายของตัวอย่างจึงได้เพิ่มขนาดตัวอย่างอีกร้อยละ 20 (25 คน) จึงมีตัวอย่างทั้งสิ้น 152 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) และกำหนดสัดส่วนตัวอย่างตามร้อยละของจำนวนตัวอย่างทั้งหมดตามสถานบริการสุขภาพที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงาน ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจำนวนร้อยละ 10 โรงพยาบาลชุมชนจำนวนร้อยละ 15 โรงพยาบาลศูนย์จำนวนร้อยละ 50 และโรงพยาบาลเอกชนจำนวนร้อยละ 25 โดยเก็บข้อมูลจากสถานบริการสุขภาพที่มีผู้รับบริการต่างด้าวมารับบริการจำนวนมากโดยเลือกแบบเจาะจงเพื่อให้ครอบคลุมทุกสถานบริการสุขภาพ ดังรายละเอียดภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

จริยธรรมวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิ ได้หนังสือรับรองเลขที่ P-EC 06-04-62 ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2562 นอกจากนี้ผู้วิจัยคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง 3 ด้าน คือ ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการวิจัย ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยและการรักษาความลับของข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม 3 ตอน ได้แก่ 1)แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ การศึกษา รายได้ ระยะเวลาที่ดูแลผู้รับบริการต่างตัว สถานที่ทำงานและกลุ่มงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของพยาบาลที่ดูแลผู้รับบริการ

ต่างดาว จำนวน 9 ข้อ 2) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง และความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการวิจัยของ สุกัญญา เพิ่มบุญ² มีข้อคำถาม 36 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับ ผลการปฏิบัติงานผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการวิจัยของสุกัญญา เพิ่มบุญ² จำนวน ข้อคำถาม 15 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) และทดลองใช้กับกลุ่มที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับ กลุ่มตัวอย่างได้ค่าสัมประสิทธิ์คอนบราคแอลฟา (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะเตรียมการและระยะ ดำเนินการ

1. ระยะเตรียมการ ภายหลังได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรม วิจัยในคนจากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสรรพสิทธิ นำหนังสือการดำเนินโครงการ ยื่นเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์ ประสานงานเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัยกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดสุรินทร์ ที่จะเป็นแหล่งเก็บข้อมูล พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียด และวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเตรียมผู้ช่วยวิจัยตามคุณสมบัติ

2. ระยะดำเนินการ ผู้วิจัยออกสัมภาษณ์ตัวอย่างตามรายชื่อที่ได้นัดหมายไว้ สถานที่ในการเก็บข้อมูลเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดสุรินทร์หรือสถานที่ที่ตัวอย่างสะดวกในการให้ข้อมูล ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ การวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และรายละเอียดของข้อคำถามแบบสอบถาม จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ มอบของที่ระลึกและกล่าวขอบคุณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน ค่าต่ำสุด และค่าสูงสุด

2. วิเคราะห์ระดับความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความเป็นจริง ในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการ

ผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวใช้ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับความคาดหวัง ในการปฏิบัติงาน ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานใช้เกณฑ์ ของ ซูศรี วงศ์รัตน์¹¹ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว โดยใช้สถิติวิเคราะห์ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 91.40) มีอายุเฉลี่ย 37.34 ปี (S.D. = 10.71) อายุระหว่าง 22-59 ปี มีอายุงานเฉลี่ย 15.16 ปี (S.D. = 10.93) อายุงานระหว่าง 1-37 ปี สถานภาพ สมรสคู่ ร้อยละ 55.30 การศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก (ร้อยละ 95.40) รายได้เฉลี่ย 28,848.88 บาท (S.D. = 17.01) รายได้ระหว่าง 14,000 – 55,000 บาท ระยะเวลาที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวระหว่าง 1-25 ปี ระยะเวลาที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวเฉลี่ย 7.50 ปี (S.D. = 5.69) สถานที่ทำงานส่วนใหญ่ เป็นโรงพยาบาลศูนย์ร้อยละ 50 โดยอยู่กลุ่มงานศัลยกรรมส่วนใหญ่ร้อยละ 19.70

2. ด้านการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว พบว่า ด้านความคาดหวังมีคะแนน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.03, S.D. = .41) ด้านความเป็นจริงในการปฏิบัติงานมี คะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.53, S.D. = .33) ด้านผลการปฏิบัติงานตาม

มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์มีคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .39) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างตัว

ลำดับ	ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	การแปล ผล
1	ความคาดหวัง	4.03	0.41	มาก
2	ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน	3.57	0.33	มาก
3	ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ การพยาบาลและการผดุงครรภ์	3.97	0.39	มาก

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างตัว พบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .284^{**}$, $p < .001$) และความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน บริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .384^{**}$, $p < .001$)

การอภิปรายผล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 91.40) มีอายุเฉลี่ย 37.34 ปี (S.D. = 10.71) อายุระหว่าง 22-59 ปี มีความสอดคล้องใกล้เคียงกับการศึกษาของนลินรัตน์ ทองนิรันดร์¹² ที่ศึกษา ความตั้งใจคงอยู่ในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน เขต 1 ภาคกลาง ประเทศไทย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงส่วนใหญ่และมีอายุเฉลี่ย 40.5 ปี (S.D. = 8.44) ซึ่งมีความใกล้เคียงสอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้ และสอดคล้องกับ

การศึกษาของจิราภรณ์ กองจันทร์¹³ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษาโรงพยาบาลเวชธานี พบว่า พยาบาลส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี ส่วนรายได้ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว มีรายได้เฉลี่ย 28,848.88 บาท (S.D. = 17.01) รายได้ระหว่าง 14,000 – 55,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา เพิ่มบุญ² ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งรายได้หรือสวัสดิการที่เหมาะสมกับภาระงานของพยาบาลเป็นการสร้างแรงจูงใจ ซึ่งอรุณรัตน์ คันทา⁴ ได้อธิบายถึงการสร้างแรงจูงใจไว้ว่า การสร้างแรงจูงใจเป็นการธำรงรักษาบุคลากรทางการพยาบาล โดยคำนึงถึงปัจจัยในการจูงใจต่าง ๆ เช่น ค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าเวร ค่าล่วงเวลา การจ้างเวรเสริม เมื่อมีภาระงานที่หนักเกินอัตรากำลังสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น (Hierarchy of needs theory) โดย Abraham Maslow อธิบายในเรื่องความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs)¹⁴ ระยะเวลาที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวเฉลี่ย 7.50 ปี (S.D. = 5.69) ซึ่งในจังหวัดสุรินทร์มีสภาพทางภูมิศาสตร์ที่ติดกับประเทศกัมพูชาและมีด่านช่องจอมเป็นแนวช่องเขาของเทือกเขาพนมดงรัก ซึ่งเป็นเส้นกันเขตแดนไทยกัมพูชาที่สามารถเดินทางข้ามแดนติดต่อกับบ้านโอรเสม็ด อำเภอสำโรง จังหวัดอุตรดิตถ์ และเดินทางต่อไปยังเมืองเสียมราฐของกัมพูชาได้ ผู้รับบริการต่างด้าวส่วนใหญ่เป็นชาวกัมพูชาที่มาใช้บริการสุขภาพ โดยจะเลือกใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนเป็นหลักเพราะได้รับการดูแลอย่างรวดเร็วทันใจ ตอบสนองความต้องการทางด้านสุขภาพและมีความพึงพอใจมากกว่าสถานบริการสุขภาพของรัฐ

ด้านการวิเคราะห์ระดับความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว พบว่า ด้านความคาดหวังมีคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = .41) ซึ่งความคาดหวังของพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่่นั้นเป็นเรื่องด้านผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานและด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย¹⁵ ซึ่งปัจจัยความคาดหวังที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานประกอบด้วย¹⁶

- 1) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง
- 2) ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน
- 3) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และ

4) ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม กล่าวได้ว่า ความคาดหวังในการปฏิบัติงานนั้น เป็นที่มุ่งผลสำเร็จมาสู่ตนเอง มาตรฐานการบริการสุขภาพและผู้รับบริการสุขภาพ สำคัญที่สุด ส่วนด้านความเป็นจริงมีคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = .33) ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัญญา เพิ่มบุญ² ที่พบว่าความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งอาจเกิดจากบริบทการทำงานและประสบการณ์ที่ต่างกัน กล่าวคือพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ดูแลผู้รับบริการต่างด้าวสามารถปฏิบัติ ได้ตามความเป็นจริงจากความคาดหวัง ด้านผลการปฏิบัติงานมีคะแนนอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .39) กล่าวได้ว่า พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในการดูแล ผู้รับบริการต่างด้าวนั้นสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์เป็นอย่างดีและตรงตามมาตรฐานที่กำหนดของสภาการพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของสุกัญญา เพิ่มบุญ² ที่พบว่าพยาบาล วิชาชีพสามารถปฏิบัติงานได้ตามตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุง ครรภ์ในระดับมากเช่นกัน

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับ ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาล วิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว พบว่า ความคาดหวังและความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ การพยาบาลและการผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .284^{**}$, $p < .001$ และ $r = .384^{**}$, $p < .001$) ซึ่งกล่าวได้ว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์ระดับต่ำกว่าความเป็นจริง ในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการ ผดุงครรภ์ของพยาบาลวิชาชีพที่ดูแลผู้รับบริการต่างด้าว เนื่องจาก พยาบาลส่วนใหญ่ ยังไม่เข้าใจบริบทและความต้องการด้านการดูแลของผู้รับบริการสุขภาพต่างด้าว จึงทำให้ระดับความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ส่วนความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน พยาบาลมีทักษะด้านการปฏิบัติการพยาบาลตามประสบการณ์และความรู้ที่มี ในตนเองจากการศึกษาและฝึกอบรมต่าง และการทำงานเป็นทีมของพยาบาลและ ทีมสหวิชาชีพจึงทำให้ปฏิบัติการพยาบาลอย่างเต็มความสามารถส่งผลให้มี ระดับความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาล และการผดุงครรภ์สูงกว่าความคาดหวัง

ข้อเสนอแนะในการนำการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาที่พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ สถานบริการสุขภาพที่มีผู้รับบริการสุขภาพที่มีความหลากหลายด้านเชื้อชาติ ควรมีนโยบายในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพด้านวิชาการ ด้านบริหารจัดการ และด้านการปฏิบัติการพยาบาล และการสร้างแรงจูงใจและกำลังใจให้แก่พยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์เกิดมาตรฐานสูงสุด

ข้อเสนอแนะต่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพยาบาลในจังหวัดหนึ่งซึ่งให้การพยาบาลผู้รับบริการที่มาจากประเทศเพื่อนบ้านหนึ่งประเทศ ดังนั้นควรศึกษาในพยาบาลที่ปฏิบัติงานในเขตอื่นและได้ให้บริการด้านสุขภาพแก่ผู้รับบริการจากประเทศเพื่อนบ้านประเทศอื่นๆ

เอกสารอ้างอิง

1. ราชกิจจานุเบกษา. พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา; 2540.
2. สุกัญญา เพิ่มบุญ. ความคาดหวังและความเป็นจริงในการปฏิบัติงานกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลศรีสะเกษ [วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต]. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2556.
3. Hornby AS. Oxford Advanced Learner's Dictionary. London: Oxford University Press; 2000.
4. อรุณรัตน์ คັນธา. ผลกระทบและทางออกของการขาดแคลนกำลังคนทางการพยาบาลในประเทศไทย. วารสารพยาบาลศาสตร์ 2557; 32:81-90.

5. สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุรินทร์.ข้อมูลจังหวัดสุรินทร์ [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [เข้าถึงเมื่อ 13 พ.ค. 2560]. เข้าถึงได้จาก: <http://surinlocal.go.th/public/history/data/index/menu/22>
6. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์.ข้อมูลหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดสุรินทร์. [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [เข้าถึงเมื่อ 24 ธ.ค. 2559]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.surinpho.go.th/SPHO>.
7. สุวารี เจริญมุขยพันธ์ และคณะ. การศึกษาสถานการณ์การให้บริการสุขภาพกับชาวแกมพูชาที่ชายแดนไทย-แกมพูชา:กรณีศึกษา จังหวัดสระแก้ว จันทบุรี และตราด. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสาธารณสุขระหว่างประเทศ กระทรวงสาธารณสุข; 2556.
8. Vroom, Victor H. Work and Motivation. New York: John Wiley and Sons; 1970.
9. Faul F, Erdfelder E, Lang AG, & Buchner A. G*Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. Behavior Research Methods 2007;39: 175-91.
10. Faul F, Erdfelder E, Buchner A, & Lang AG. Statistical power analyses using G* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. Behavior Research Methods 2009;41:1149-60.
11. ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 12. นนทบุรี: ไทเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ตโปรดักส์; 2553.
12. นลินรัตน์ ทองนิรันดร์, ภูษิตา อินทรประสงค์และจรรยา ภัทรอาชาชัย. ความตั้งใจคงอยู่ในอาชีพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขต 1 ภาคกลาง ประเทศไทย. วารสารกองการพยาบาล 2558;42:69-83.
13. จิราภรณ์ กองจันทร์, กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติและไกรชิต สุตะเมือง. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลเวชธานี. วารสารวิจัย มทร. กรุงเทพ 2557;8:136-45.
14. Bessie LM, Carol JH. Leadership roles and management functions in nursing theory and application. 7th ed. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins; 2012. P. 402-19.

15. กองเพชร อิ่มใจ. คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสมุทรปราการ. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี 2562;2: 30-45.
16. นภสร อินสมัตว์และภัครดา ฉายอรุณ. ความคาดหวังในคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสนเมื่อเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ 2560;28:136-47.