ทุนทางบวกขององค์การที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก: การวิเคราะห์พหุระดับ*

กรรณิกา กุกุดเรือ ปร.ด.** ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา PhD*** สมถวิล วิจิตรวรรณา ค.ด.****

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อศึกษาคุณลักษณะของทุนทางบวกขององค์การที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก และศึกษาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคล ทีมและองค์การ และอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับ ระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารการพยาบาลและพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก จากโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 853 คน จากจำนวนทั้งหมด 2,519 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แบบวัดภูมิปัญญา แบบวัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ แบบวัดการประสานสัมพันธภาพ และแบบวัดคุณงามความดีขององค์การ มีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ .98; .60; .95; .95 และ.92 ตามลำดับ เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มเฉพาะ สรุปประเด็นนำมาสร้างแบบวัด เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบวัดและวิเคราะห์ข้อมูลพหุระดับด้วยโปรแกรม HLM 7

ผลการวิจัย พบว่า ทุนทางบวกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก ระดับบุคคล ได้แก่ การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และระดับทีม ได้แก่ การประสานสัมพันธภาพ มีอิทธิพลทางตรงและทางบวกต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ และสามารถทำนายความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลได้ร้อยละ 33.1 และร้อยละ 60 ตามลำดับ และพบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับ ระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก

คำสำคัญ: ทุนทางบวกขององค์การ ความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่องค์การพยาบาลประสบภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการขาดแคลนกำลังคน ภาพลักษณ์ของวิชาชีพ หรือการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ หน่วยงานผู้ป่วยนอกพยายามปรับระบบบริการเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวตัวอย่างเช่น การนัดแบบช่วงเวลา การบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การเปิดช่องทางด่วน แต่ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากสภาพการณ์การบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา ความคาดหวังที่สูงขึ้นผนวกกับสภาพการณ์การบริการที่พยาบาลวิชาชีพมีภาระงานประจำที่ล้นมือ และภาระงานอื่นซึ่งบ่อยครั้งต้องปฏิบัติเกินบทบาทหน้าที่ ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานการพยาบาลโดยตรง จึงทำให้หน้าที่ความรับผิดชอบหลักไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการเท่าที่ควร ทำให้เกิดความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า คับข้องใจ ซึ่งย่อมมีผลกระทบ

*ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
**นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา กลุ่มวิชาจิตวิทยาการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
***รองศาสตราจารย์และรองคณบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
****รองศาสตราจารย์ อาจารย์ประจำ สำนักทะเบียนและวัดผล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ต่อการบริการพยาบาล จึงเป็นประเด็นท้าทายให้ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอกมามากกว่า 10 ปี สนใจทำการศึกษาวิจัย เพื่อค้นหาแนวทางเพื่อให้การบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ควบคู่กับการส่งเสริมให้มีความผาสุกในการบริการพยาบาล และเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ว่า การบริการพยาบาลมีคุณภาพเป็นเลิศ บุคลากรมีความสุขบนวิถีแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน เพื่อสุขภาวะที่ดีของประชาชน[1]

ในการศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาวิเคราะห์ตัวแปรทุนทางบวกขององค์การ เนื่องจากหลักการของทุนทางบวกขององค์การเน้นการมองปรากฏการณ์ด้านบวกที่มีอยู่ในองค์การ และสนับสนุนการเติบโตให้เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคล ทีมและองค์การเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของในทุกระดับองค์การ[2] ซึ่งองค์การพยาบาลไม่ต้องลงทุน เนื่องจากเป็นทรัพยากรที่มีอยู่แล้วในองค์การพยาบาล ต้องมีการค้นหาและพัฒนาในแนวทางและวิธีการที่ถูกต้อง ในบริบทการบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก สภาพการณ์ต่าง ๆมีความหลากหลาย เนื่องจากผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการพยาบาลนั้นมีจำนวนมาก โดยเฉพาะโรงพยาบาลรัฐ จึงทำให้พยาบาลวิชาชีพได้สั่งสมประสบการณ์มากขึ้น เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญเป็นภูมิปัญญาในวิชาชีพ สอดคล้องกับแนวคิดภูมิปัญญาของ Baltes[3] ที่ได้ศึกษาวิจัยภูมิปัญญาว่าเป็นความรู้ความเชี่ยวชาญและให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานนอกจากการให้บริการพยาบาลที่ประกอบด้วย ความรู้ความเชี่ยวชาญในงานแล้ว การบริการพยาบาลยังต้องให้ความสำคัญกับอารมณ์ความรู้สึก ให้บริการด้วยหัวใจ มีการศึกษา พบว่า การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สามารลดอัตราการตายของมารดาตั้งครรภ์ได้[4] ดังนั้นในระดับบุคคล ผู้วิจัยสนใจศึกษาตัวแปร ภูมิปัญญาและตัวแปรการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ส่วนในระดับทีม พยาบาลวิชาชีพมีระบบการทำงานเป็นทีม การสื่อสารและสัมพันธภาพมีความสำคัญยิ่งในการประสานงาน มีการศึกษาวิจัยแนวคิดการประสานสัมพันธภาพว่าสามารถพัฒนาคุณภาพการดูแลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ[5] ผู้วิจัยจึงศึกษาตัวแปรการประสานสัมพันธภาพเป็นตัวแปรระดับทีม และเนื่องจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การที่ให้บริการด้านสุขภาพเกี่ยวข้องกับชีวิต องค์การต้องคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัย ลักษณะขององค์การดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีคุณงามความดีขององค์การเป็นองค์ประกอบสำคัญ และมีการศึกษา พบว่าคุณงามความดีเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ[6] ในระดับองค์การผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาตัวแปรคุณงามความดีขององค์การ นอกจากนี้การศึกษาในองค์การพยาบาลซึ่งมีโครงสร้างและการบริหารจัดการงานมีลักษณะเป็นลำดับชั้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้การวิเคราะห์พหุระดับ เนื่องจากธรรมชาติของข้อมูลเกี่ยวข้องกับข้อมูลหลายระดับและมีผลกระทบเป็นทอด ๆ และการทำให้ตัวแปรต่างระดับให้เสมือนหนึ่งอยู่ในระดับเดียวกันและทำการวิเคราะห์รวมโดยไม่สนใจความแตกต่างระหว่างหน่วยของการวิเคราะห์ นับเป็นการละเลยต่อการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่อยู่ต่างระดับ ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าตัวแปรต่าง ๆ ในระดับบุคคล ทีมและองค์การ ซึ่งรวมเรียกว่า ตัวแปรพหุระดับนั้น ตัวแปรใดในแต่ละระดับ และ/หรือตัวแปรใดร่วมกับตัวแปรต่างระดับ เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล เพื่อพัฒนาตัวแปรเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต่อองค์การพยาบาล

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของทุนทางบวกขององค์การ ที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงของตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคล ระดับทีม และระดับองค์การ และอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การ ที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก

สมมติฐานการวิจัย

1. ตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคล มีอิทธิพลทางตรงต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก และตัวแปรทุนทางบวกของ

องค์การระดับทีมและระดับองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อค่าเฉลี่ยความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก

2. ตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับทีมมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคลกับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก และตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับองค์การ มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับทีมกับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก และระหว่างตัวแปรทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคลกับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรของโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล รวม 76 แห่ง กำหนดขอบเขตกลุ่มตัวอย่างตามหลักการวิเคราะห์พหุระดับซึ่งกำหนดว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างระดับบนสุดต้องไม่น้อยกว่า 30 คน ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบบเฉพาะเจาะจง โรงพยาบาลประเภทบริการรักษาโรคทั่วไปและมีจำนวนเตียงผู้ป่วยตั้งแต่ 100 เตียงขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 30 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้นี้เป็นกลุ่มตัวอย่างระดับบนสุด เป็นไปตามหลักการวิเคราะห์พหุระดับ และโรงพยาบาลเหล่านี้ ประกอบด้วยผู้บริหารการพยาบาล ได้แก่ หัวหน้าสายการพยาบาลผู้ป่วยนอกและหัวหน้าห้องตรวจโรค และพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกจำนวนทั้งหมดประมาณ 853 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สำหรับผู้บริหารการพยาบาล เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลและแบบวัดคุณงามความดีขององค์การ ส่วนพยาบาลวิชาชีพ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แบบวัดภูมิปัญญา แบบวัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ และแบบวัดการประสานสัมพันธภาพ

การหาคุณภาพเครื่องมือ ใช้วิธีการหาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ และคำนวณหาค่า Item Objective Congruence (IOC) การหาค่าความเที่ยง (reliability) โดยทดลองใช้ (try out) กับผู้บริหารและพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลตำรวจ ใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (cronbach's alpha coefficient)

แบบวัดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของสำนักการพยาบาล[7] ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านรับรู้การนำองค์การ ด้านรับรู้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ ด้านมุ่งเน้นผู้รับบริการ ด้านวัด วิเคราะห์ และจัดการความรู้ ด้านมุ่งเน้นผู้ให้บริการ ด้านมีกระบวนการพัฒนาวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ และด้านมีผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศ รวม 50 ข้อคำถาม ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.6–1.0 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .98

แบบวัดภูมิปัญญา ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดภูมิปัญญาของ Baltes[2] ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านมีความรู้จากข้อเท็จจริง ด้านมีวิธีการใช้ความรู้ ด้านมีความเข้าใจในบริบทแวดล้อมในช่วงชีวิต ด้านเห็นคุณค่าของค่านิยม และด้านตระหนักรู้และมีความสามารถในการจัดการความไม่แน่นอน รวมข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.75–1.0 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .60 ลักษณะแบบวัดนี้มีลักษณะคล้ายการวัดความรู้และความเข้าใจที่ต้องตกผลึกความรู้ในงาน เช่นเดียวกับแบบทดสอบด้านการเรียนการสอนที่มีค่าความยากง่าย ค่าความเที่ยงของแบบวัดที่ได้นี้จึงเป็นค่าที่ยอมรับได้ตามหลักการวิเคราะห์สถิติ

แบบวัดการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของ Lin[8] ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี ด้านให้ความร่วมมือในทีม ด้านตอบสนองความต้องการ ด้านคำนึงถึงจริยธรรมในการบริการ ด้านจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพเหมาะสม และด้านให้ข้อมูลที่เหมาะสม รวมข้อคำถามทั้งหมด 35 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.6–1.0 และได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .95

แบบวัดการประสานสัมพันธภาพผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการประสานสัมพันธภาพของ Gittell[5] ประกอบด้วย 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร และด้านสัมพันธภาพ รวมข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.6–1.0 และได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .95

แบบวัดคุณงามความดีขององค์การ ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของ Park & Peterson[9] ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีเป้าหมาย ด้านความปลอดภัย ด้านความยุติธรรม ด้านการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ และด้านการให้เกียรติ รวมข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ค่า IOC อยู่ในช่วงระหว่าง 0.6–1.0 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ในประเด็นเกี่ยวกับบริบทการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกกับผู้บริหารการพยาบาลสายผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์สภากาชาดไทย โรงพยาบาลเลิดสิน โรงพยาบาลวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลางและโรงพยาบาลสมุทรสาคร ขั้นตอนที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการทำสนทนากลุ่ม (focus group) กับผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลวิชาชีพ และอาจารย์พยาบาล โดยสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงโรงพยาบาลตำรวจในประเด็นเกี่ยวกับการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญขององค์ประกอบและตัวชี้วัดเครื่องมือวิจัยทุนทางบวกขององค์การ ผู้วิจัยรวบรวมและสรุปประเด็นทั้ง 2 ขั้นตอนเพื่อสร้างแบบวัด ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบวัดกับกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาล 30 แห่ง ดำเนินการขออนุญาตเก็บข้อมูล ขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในคน จากนั้นนำข้อมูลวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของตัวแปร และการวิเคราะห์พหุระดับของตัวแปรทุนทางบวกขององค์การที่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลด้วยโปรแกรม HLM 7 ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพผู้วิจัยวิเคราะห์และสรุปประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์และการทำ focus group และนำเสนอผลในรูปของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัย

ด้านจริยธรรมการวิจัย โครงการวิจัยนี้ผ่านการรับรองสอดคล้องกับแนวปฏิญญา เฮลซิงกิ จากคณะกรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล และจากคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41–50 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์การเป็นพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกมากที่สุด คือ น้อยกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 25,001–35,000 บาท และ 35,001 บาทขึ้นไป สำหรับผู้บริหารการพยาบาล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51–60 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประสบการณ์การเป็นผู้บริหารการพยาบาลมากที่สุดคือน้อยกว่า 10 ปี ส่วนใหญ่บริหารงานแผนกหูตาคอจมูก มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35,001–45,000 บาท

2. ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร พบว่า พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก มีระดับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านผลลัพธ์ของการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

สำหรับทุนทางบวกขององค์การระดับบุคคล พบว่า ตัวแปรภูมิปัญญาโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านการตระหนักรู้และมีความสามารถในการจัดการความไม่แน่นอนอยู่ในระดับเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างเหมาะสม โดยด้านการมีวิธีการใช้ความรู้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการมีความเข้าใจในบริบทแวดล้อมในช่วงชีวิตของบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนตัวแปรการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปฏิบัติค่อนข้างบ่อย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการคำนึงถึงจริยธรรมในการบริการอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการให้ความร่วมมือในทีมอยู่ในระดับปฏิบัติค่อนข้างบ่อย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ทุนทางบวกขององค์การระดับทีม พบว่า ตัวแปรการประสานสัมพันธภาพทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปฏิบัติค่อนข้างบ่อย โดยด้านการสื่อสารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทุนทางบวกขององค์การระดับองค์การ พบว่า ตัวแปรคุณงามความดีขององค์การ ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้เกียรติมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านการมีเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

3. ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรทำนายระดับบุคคลและระดับทีม ได้แก่ การบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์และการประสานสัมพันธภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเท่ากับ .598 และ .656 ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์พหุระดับ พบว่า ตัวแปรระดับบุคคลที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล คือ ตัวแปรการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ โดยส่งผลทางตรงและทางบวกต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลระหว่างบุคคลได้ ร้อยละ 33.1 ตัวแปรทำนายระดับทีมคือตัวแปรการประสานสัมพันธภาพส่งผลทางตรงและทางบวกต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลระหว่างทีมได้ร้อยละ 60 ตัวแปรทำนายระดับองค์การคือตัวแปรคุณงามความดีขององค์การ ไม่ส่งผลและไม่สามารถทำนายความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล สำหรับอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับ พบว่า ไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับของตัวแปรทุนทางบวกขององค์การที่มีต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล

การอภิปรายผล

ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลตามสมมติฐานดังนี้

1. ตัวแปรการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์มีอิทธิพลทางตรงและทางบวกต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลระหว่างบุคคลได้ร้อยละ 33.1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของการบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกที่เต็มไปด้วยความหลากหลายและคับคั่งของผู้รับบริการ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้รับบริการ การใส่ใจการรับฟัง มีผลทำให้เกิดผลลัพธ์การบริการพยาบาลที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับการศึกษาการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีรับฟังอย่างตั้งใจ นำไปสู่การวางแผนและให้บริการพยาบาลได้ถูกต้อง สามารถลดอัตราการตายของมารดาตั้งครรภ์ได้[4] ดังนั้นถ้าพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกให้บริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ทำให้เกิดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล ส่วนตัวแปรภูมิปัญญา พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 การค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาภูมิปัญญาที่กล่าวว่ามีความสำคัญเกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศ[10,11] ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในมิติของการบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอกที่ถือว่าเป็นการบริการด่านหน้า การทำให้เกิดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลได้นั้น สิ่งสำคัญประการแรกอาจไม่ใช่ทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์การพยาบาล แต่เป็นการให้ความสำคัญกับความเอาใจใส่อารมณ์ความรู้สึกของผู้รับบริการและสัมพันธภาพที่ดี และบริบทของสังคมไทยเป็นสังคมที่ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความเอื้ออาทรต่อกัน ดังนั้นการบริการพยาบาลด้วยความเอื้ออาทรและใส่ใจจึงอาจเป็นเหตุผลสำคัญในการก้าวสู่ความเป็นเลิศ

ตัวแปรการประสานสัมพันธภาพ มีอิทธิพลทางตรงและทางบวกต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความเป็นเลิศ

ของการบริการพยาบาลระหว่างทีมได้ร้อยละ 60 เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกระบวนการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ อาศัยการทำงานเป็นทีม และลักษณะงานมีความไม่แน่นอนสูง ไม่ว่าจะเป็นด้านปริมาณของผู้รับบริการหรือสภาพการณ์ รวมทั้งมีข้อจำกัดของเวลาการบริการ ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมจึงเป็นสิ่งสำคัญ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ใช้แนวคิดการประสานสัมพันธภาพกับคุณภาพการดูแลผู้ป่วยและระยะวันนอนโรงพยาบาล พบว่าสามารถพัฒนาคุณภาพการดูแลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ[12] ดังนั้นพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอกมีการประสานสัมพันธภาพกันในทีมจะทำให้เกิดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล

ตัวแปรคุณงามความดีขององค์การไม่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ข้อค้นพบนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาคุณงามความดีที่กล่าวว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีที่มีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานขององค์การ[13] ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การพยาบาลเป็นองค์การที่ให้บริการสุขภาพเกี่ยวข้องกับชีวิตของบุคคล ผู้บริหารองค์การต้องคำนึงถึงคุณภาพและความปลอดภัย ต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับเป้าหมายและนโยบายที่มุ่งเน้นด้านคุณงามความดีมากกว่าด้านอื่นใด คุณงามความดีขององค์การดังกล่าวจึงเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วในองค์การพยาบาล พยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก รับรู้ถึงคุณงามความดีขององค์การจึงไม่ทำให้เกิดความแตกต่างของการบริการพยาบาล คุณงามความดีขององค์การจึงไม่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล นอกจากนี้บุคลากรในองค์การยังได้รับการปลูกฝังตั้งแต่เป็นนักศึกษาหรือนักเรียนพยาบาล ที่ต้องมีเมตตา เสียสละคุณงามความดีขององค์การจึงเป็นสิ่งที่มีอยู่เป็นปกติวิสัยในองค์การ ดังนั้นตัวแปรคุณงามความดีขององค์การจึงไม่แสดงการส่งผลชัดเจนต่อการบริการพยาบาล

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัย พบว่าไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างระดับของตัวแปรทุนทางบวกขององค์การที่มีต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 นั่นคือพยาบาลวิชาชีพแผนกผู้ป่วยนอก ที่ให้บริการพยาบาลโดยคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ ทำให้การบริการพยาบาลเป็นเลิศ แม้อยู่ในทีมที่มีการประสานสัมพันธภาพแตกต่างกัน รวมทั้งแม้อยู่ในองค์การพยาบาลที่ผู้บริหารการพยาบาลมีคุณงามความดีขององค์การแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าการรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นสิ่งสำคัญของพยาบาลวิชาชีพแม้ภาระงานมากมาย เพื่อให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและสามารถจัดการกับปัญหาการรักษาที่ไร้ผลได้[14] และจากข้อค้นพบที่ว่าการประสานสัมพันธภาพทำให้เกิดความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แม้องค์การพยาบาลที่ผู้บริหารการพยาบาลมีคุณงามความดีขององค์การแตกต่างกัน ก็ไม่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล ดังนั้นพลังอำนาจของสัมพันธภาพ และคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ ทำให้เกิดความเคารพ ไว้วางใจและช่วยเหลือกัน ทำให้เกิดการพัฒนาผลลัพธ์ สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าความสำเร็จในอาชีพ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทำงานของทีม[15]

ข้อเสนอแนะ

1. ควรส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารทั่วทั้งองค์การ จัดหาช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพตระหนักและเข้าใจในเป้าหมาย กลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ โดยเฉพาะผลลัพธ์และตัวชี้วัดผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาล

2. ผู้บริหารการพยาบาลพึงตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญ และมุ่งพัฒนาการให้บริการพยาบาลด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ สร้างการมีส่วนรวม มีปฏิสัมพันธ์ที่ดี รับฟัง รับรู้ปฏิกิริยา ตอบสนองความต้องการ ให้ความช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจ มีความยืดหยุ่น มีจริยธรรม และเคารพมุมมองและความรู้สึกของผู้รับบริการ เพื่อรักษาระดับความเป็นเลิศของการบริการพยาบาลไว้ให้ยั่งยืน

3. ส่งเสริมการประสานสัมพันธภาพของพยาบาลวิชาชีพ แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งโดยรวมและรายด้าน ให้เน้นสัมพันธภาพในทีม ส่งเสริมให้ทีมมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ สื่อสารกันแบบแก้ปัญหา ด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ทันเวลา และสร้างวัฒนธรรมองค์การการเคารพซึ่งกันและกัน เพื่อให้เกิด

ความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล

4. ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณลักษณะของทุนทางบวกขององค์การในระดับบุคคล และระดับทีมว่ามีลักษณะใดอีกบ้างที่มีผลต่อความเป็นเลิศของการบริการพยาบาล แผนกผู้ป่วยนอก

References

1. ชุติกาญจน์ หฤทัย. การพัฒนายุทธศาสตร์การบริการพยาบาลระดับประเทศ พ.ศ. 2556-2560. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ 2557; 32(2): 57-69.
2. Cameron KS, Dutton JE, Quinn RE. Foundations of positive organizational scholarship. In KS. Cameron, JE. Dutton, RE. Quinn (Eds.). Positive organizational scholarship: foundation of a new discipline 2003: 1-13.
3. Baltes PB, Staudinger UM. The search for a psychology of wisdom. American Psychological Society 1993: 75-80.
4. Rattner D. Humanizing childbirth care: brief theoretical framework. Interface 2008; Vol. 4. Translated by Maria Aparecida Gazotti Vallium from Interface-Communicacao, Saude, Educacao, Boutucatu 2009; 13 (l): 595-602.
5. Gittell JH, Fairfield KM, Bierbaum B, Head W, Jackson R, Kelly M, Richard L, Stephen L, Siliski J, Thomas T, Joseph Z. Impact of relational coordination on quality of care, postoperative pain and functioning, and length of stay: A Nine-hospital study of surgical patients. Medical Care 2000; 38 (8): 807-819.
6. Robinson C. [Online]. Virtuous Companies Perform Better 2004. Available from: http://www.leadershipconsulting.com/virtuous-companies-perform-better.htm.
7. ชุติกาญจน์ หฤทัย, อรุณี ไพศาลพาณิชย์กุล. การกำหนดเกณฑ์คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นเลิศตามระบบ Benchmarking คุณภาพการพยาบาล. (รายงานวิจัย). สำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ: บริษัทสามเจริญพานิช (กรุงเทพ) จำกัด; 2549.
8. Lin CC. [Online]. Exploring humanized care in emergency department 2008. Available from: www://ethesys.lib.nckv.edu.tw.
9. Cameron KS, Dutton JE, Quinn RE. Foundations of positive organizational scholarship." In N. Park., & C.M. Peterson (Eds.), Virtues and organization. Berrett-Kehler Publishers, Inc. San Francisco, CA; 2003.
10. Baltes PB, Gluck J, Kunzmann U. Wisdom: Its structure and function in regulation successful life span development. In Snyder CR. Lopez S.J. (Eds.). Handbook of positive psychology 2002; 24: 327-347.
11. Alan C. Positive psychology: The science of happiness and human strengths. New York; 2004.
12. Gittell JH. [Online]. Relational coordination: Guidelines for theory, Measurement and analysis 2010. Available from: http://wwwjodyhoffergittell.info/content/rc.html.
13. Robinson C. [Online]. Virtuous Companies Perform Better 2004. Available from: http://www.leadershipconsulting.com/virtuous-companies-perform-better.htm.
14. Carvalho KK, Lunardi VL. Therapeutic futility as an ethical issue: intensive care unit nurses. Rev latino-am Enfermagern 2009; 17(3): 308-313.
15. Navickiene V, Pevceviciute S. Communication skills in group/team work for personal and professional development. TILTAI_2009: 83-91.

Positive Organizational Scholarship Affecting Professional Nursing Service Excellence in Outpatient Departments: A Multilevel Analysis*

Kannika Kukudrua PhD** Prasarn Malakul PhD*** Somtawin Wijitwana PhD****

Abstract

The purposes of this mixed method research were to study characteristics of positive organizational scholarship affecting nursing service excellence, and direct effects of individual-level, team-level, organizational-level and cross-level interaction of positive organizational scholarship variables upon nursing service excellence in Outpatient Departments. The subjects were 853 administrators and professional nurses in Outpatient Departments in Bangkok and urban zone. The research instruments were nursing Service Excellence Inventory, Wisdom Inventory, Humanized Health Care Inventory, Relational Coordination Inventory, and Organizational Virtuousness Inventory with the reliability coefficient (alpha) of .98, .60, .95, .95, and .92 respectively. Data collecting were qualitative data by semi-constructed interview and focus group, and quantitative data by all established inventories. Statistical methods used to analyze multi-level data were Hierarchical Linear Models (HLM) 7.

The results of this research were as follows: individual and team level of positive organizational scholarship, humanized health care and relational coordination were found to be significantly positive and having direct effects on nursing service excellence in Outpatient Departments, and could predict nursing service excellence at 33.12 and 60 percent consecutively. Scholarship were cross-level interaction on positive organizational not significantly effects upon nursing service excellence in selected Outpatient Departments.

Keywords: positive organizational scholarship, nursing service excellence

*Dissertation of Philosophy in Psychology: Management Psychology, Kasem Bundit University

**Student of Doctor of Philosophy in Psychology Program: Management Psychology, Kasem Bundit University

*** Associate Professor and Vice President for Academic Affairs, Kasem Bundit University

****Associate Professor, Lecturer of Registration and Evaluation Office, Sukhothai Thammathirat University