



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นองค์การทางสุขภาพ ซึ่งมีระบบบริการในรูปแบบต่างๆ มีเป้าหมายของผลผลิตที่มุ่งผลต่อภาวะสุขภาพของทุกคน ซึ่งเป้าหมายที่สำคัญอันดับหนึ่งคือการดูแลผู้ป่วยแอปเพลบลามและรอทส์ (Appelbaum and Rohrs, 1981) โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครเป็นองค์การหนึ่งที่ทำให้บริการสุขภาพโดยมีเป้าหมายอันดับแรกคือ 1. ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มุ่งให้การดูแลครอบคลุมใน 4 ด้าน คือ ด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค ดูแลรักษา และฟื้นฟูสภาพ การบริการด้านการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพนั้น กาเนท (Ganett, 1968) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "คุณภาพของบริการ" คือการแสดงออกของกลุ่มคุณลักษณะที่ระบบบริการต้องการให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยระบบบริการนั้นจะเป็นผู้สร้างสรรค์คุณลักษณะขึ้นมา แอปเพลบลาม และรอทส์ (Appelbaum and Rohrs, 1981) ได้กล่าวว่า การดูแลผู้ป่วยนั้นมีการแบ่งแยกงานเป็นส่วนประกอบของหลายฝ่ายซึ่งในแต่ละฝ่ายต่างมีการแยกหน้าที่ของตนออกไป แต่จุดประสงค์รวมก็เพื่อส่งเสริมเป้าหมายของโรงพยาบาล ซึ่งก็คือคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยนั่นเอง จากการศึกษาโรงพยาบาล 200-400 เตียง จำนวน 663 โรงพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เพื่อหาปัจจัย 10 อันดับแรกที่สำคัญต่อคุณภาพการดูแลพบว่าที่สำคัญอันดับแรกได้แก่การให้การพยาบาล ร้อยละ 97.3 และที่สำคัญอันดับสองร้อยละ 96.4 คือความชำนาญของแพทย์ที่จะส่งผลต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วยมากที่สุด (Headline News, 1989:

การบริหารองค์การทางสุขภาพนั้น พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย นับว่าเป็นผู้บริหารระดับต้น (First-line manager) ที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในการบริการพยาบาล โดยทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารการพยาบาลกับผู้ปฏิบัติการพยาบาล

โดยตรงต่อผู้ป่วย บทบาทของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยคือ จะต้องเป็นผู้รับนโยบาย วัตถุประสงค์ แนวความคิด เป้าหมายและระเบียบในการปฏิบัติงานมาจากผู้บริหาร โรงพยาบาลและผู้บริหารแผนกพยาบาลแล้วนำไปดำเนินการและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรภายในหอผู้ป่วยที่ตนรับผิดชอบอยู่ ให้ปฏิบัติงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์เหล่านั้น โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับเป็นหลักสำคัญ หน้าที่ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องรับผิดชอบทั้งการบริการพยาบาลแก่ผู้ป่วย การบริหารบุคลากร และการบริหารในหน่วยงานตามนโยบาย และด้วยหน้าที่ความรับผิดชอบเหล่านี้ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงต้องใช้ประโยชน์ทั้งจากตนเอง ผู้ใต้บังคับบัญชาและระบบงาน ในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานเหล่านั้นบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ (Stevens, 1983) อนึ่ง ภายในหอผู้ป่วยนั้น ถือได้ว่าเป็นศูนย์รวมของระบบการทำงานหลายอย่างคือ การรักษา การพยาบาล การโภชนาการ งานทางห้องปฏิบัติการ งานบ้าน และงานบริหารต่าง ๆ ระบบเหล่านี้จะเกี่ยวพันกันอยู่ ซึ่งต่างก็เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดูแลผู้ป่วย การเอื้อให้ปัจจัยเหล่านี้ดำเนินไปได้อย่างสอดคล้องกัน และส่งผลต่อคุณภาพการดูแลผู้ป่วยนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติบทบาทของผู้บริหารหน่วยงานนั้นเป็นสำคัญ

การบริหารเวลาเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารทุกคน ก่อนอื่นต้องทราบว่าตนได้มีการใช้เวลาเป็นอย่างไร (Sullivan and Decker, 1985) เวลาเป็นทรัพยากรในโลกนี้เพียงอย่างเดียวที่ไม่สามารถยึดหยุ่นได้ (Drucker, 1966) ทุกคนจะมีเวลาทั้งหมดเท่าที่มีอยู่เท่ากัน ข้อแตกต่างในเรื่องเวลาจึงอยู่ที่ตัวบุคคล ซึ่งแต่ละคนได้วางแผนจัดระเบียบการบริหารเวลาของเขาเอง และคนอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นคน หรือเงิน เวลาเป็นทรัพยากรมีค่า การใช้เวลาจึงต้องมีการวางแผน การใช้อย่างรอบคอบเหมาะสม เพราะเวลามีจำกัด ทำให้ปัญหาในการทำงานของผู้บริหารที่เหมือนกันคือ เวลามีน้อยแต่ต้องทำงานมาก ซึ่งปัญหาดังกล่าวมีผู้บริหารอาจแก้ไขได้โดยการบริหารเวลา (Schilist, 1983) ในเรื่องการบริหารเวลานี้ กล่าวว่า ผู้บริหารจะต้องรู้จักวิเคราะห์กิจกรรมในการปฏิบัติงานของตน (Mackenzie, 1983) พยาบาลหอผู้ป่วยก็เช่นเดียวกับผู้บริหารอื่น ที่ต้องมีการใช้เวลาอย่างฉลาด รอบคอบ เนื่องจากในแปดชั่วโมงการทำงานจะเกิดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นมากมาย ที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องรับผิดชอบ หากไม่มีการตรวจสอบ

การสูญเสียเวลา หรือไม่ได้เผื่อเวลาไว้สำหรับ จัดการเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ อาจทำให้ไม่มีเวลามากพอให้กับการปฏิบัติงานที่สำคัญ (Sullivan and Decker, 1985) ดังนั้นการบริหารเวลาเป็นกระบวนการหนึ่งของผู้บริหารที่สามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายในกระบวนการประกอบด้วย ขั้นตอนย่อยที่สำคัญหลายขั้นตอนโดยต่างมีประสงค์ที่ค้นหาความเป็นและทำให้บรรลุสิ่งที่ต้องการในเชิงของการปรับให้เข้ากับเวลาและทรัพยากรอื่น ๆ ที่มีอยู่ (Schuler, 1979) จากการศึกษาของทฤษฎา ปรีชาสุข (2532) ในส่วนของปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยพบว่า ปัญหาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่ามีมีความสำคัญเป็นอันดับสูงสุดคือ "การขาดความรู้และทักษะในการบริหารงาน " และปัญหาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่ามีมีความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายคือ "การบริหารเวลา" จากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลาอาจเป็นเพราะว่าเวลาไม่ใช่รูปธรรมที่มองเห็นเหมือนอย่างบุคคลากรหรือเครื่องมือเครื่องใช้ และคิดว่าไม่ใช่เรื่องใกล้ตัวเหมือนอย่างนโยบายหรือความรู้ต่าง ๆ แต่เวลาเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในทุกขณะของการทำงาน

ในเรื่องของบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นได้มีผู้กล่าวว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทที่ไม่ชัดเจน (unclear roles) (Ganong and Ganong, 1975; Wolf, 1981; Gelightly 1983; Beaman, 1986; Kathleen and Karen, 1989; Hess and Drew, 1990) แต่การระบุขอบเขตความรับผิดชอบมีกว้างมาก ดังนั้น กิจกรรมที่ปฏิบัติย่อมต้องหลากหลายมากตามไปด้วย จากการศึกษาที่ไม่ชัดเจนย่อมทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติกิจกรรม และอาจแบ่งสัดส่วนของเวลาไม่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ขาดความสมดุลในการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย มีผลเสียต่อระบบการบริหารงาน บริหารบุคคลากรและ เกิดการลดลงของคุณภาพการดูแลผู้ป่วย ซึ่งอาจทำให้ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและยังมีผลทำให้เกิดการรับรู้ที่ต่างกันระหว่างผู้ตรวจการกับหัวหน้าหอผู้ป่วยถึงงานที่เห็นว่าเป็น สำคัญสำหรับตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย (Kathleen and Karen, 1989) ด้วยเหตุนี้ อาจนำไปสู่ความขัดแย้งในการบริหารงานได้ และจากจุดของความสับสนในบทบาทนี้ นอริส ได้แสดงความคิดเห็นว่า ทำให้พยาบาลมีอัตมโนทัศน์ต่ำลง (Low self-concept) (Noris อังาน พวงรัตน์ บุญฐานุรักษ์, 2522)

โดยปกติแล้วหน้าที่และความรับผิดชอบจะเป็นสิ่งที่กำหนดบทบาทของบุคคล เนื่องจากบทบาทนั้นถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่บุคคลถึงกระทำเมื่อเข้าครอบครองตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง (Clark and Others, 1979) หัวหน้าหอผู้ป่วยก็เช่นกันย่อมที่จะต้องมีบทบาทตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ซึ่งการปฏิบัติบทบาทผู้บริหารระดับต้นนั้นแบ่งได้เป็น 3 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามรูปแบบมินซเบอร์ (Mintzberg, 1973) คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูลและบทบาทด้านการตัดสินใจ ซึ่งในเวลาต่อมาโจนส์และโจนส์ ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดแบ่งบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามลักษณะของกิจกรรมที่ปฏิบัติ โดยใช้หลักการตามรูปแบบของมินซเบอร์ ดังกล่าว โดยโจนส์และโจนส์ได้นำปัจจัยกิจกรรมวิเคราะห์ร่วมกับปริมาณเวลาที่ใช้ไปแล้วนำเสนอออกมาในรูปแบบของความสมดุลย์ของปริมาณเวลาที่ใช้ไปในกิจกรรมของบทบาทแต่ละด้าน ซึ่งจะนำไปสู่ความสมดุลย์ ระหว่างบทบาททั้ง 3 ด้าน (Balancing of Roles Set) (Jones and Jones, 1979) จากทฤษฎีและแนวความคิดของมินซเบอร์และโจนส์ และโจนส์ นี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นกรอบทฤษฎีในการศึกษาถึงการใช้เวลาตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัด กรุงเทพมหานคร ผลที่ได้จะนำเสนอสิ่งที่เป็นพื้นฐานที่พยาบาลผู้บริหารจะสามารถนำไปปรับปรุงการทำงานและหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้ส่งผลถึงคุณภาพในการดูแลผู้ป่วย

จากข้อค้นพบของชเวียร์ และการ์เดิลลา (Schwier and Gardlla, 1970) พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้สึกว่าตนเองมีความรับผิดชอบที่ปราศจากอำนาจต้องรับคำสั่งจากหลายฝ่ายมีขอบเขตการควบคุมงานที่กว้างขวางเกินไป ไม่มีเวลาเตรียมตัวด้านความรู้และประสบการณ์อย่างเพียงพอและสูญเสียเวลาจำนวนมากในการปฏิบัติงานด้านธุรการ ที่ไม่เกี่ยวกับการพยาบาลโดยตรงหรือการนิเทศงานนั้นเฉลี่ยแล้วเป็นร้อยละ 44 ของกิจกรรมประจำวันของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย จะเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการสูญเสียเวลาของแต่ละวัน ไปในกิจกรรมเหล่านั้น และอรพิน เจริญผล (2518) พบว่าปัญหาของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่พบในการนิเทศ คือ ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากเกินไป จนประมาทในการจัดสรรเครื่องมือเครื่องใช้มีจำกัด จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องใช้เวลาหมดไปกับงานบ้านและงานอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวกับงานระดับบริหารและการ

พยาบาลผู้ป่วยโดยตรง อันสอดคล้องกับแนวความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่าน (พวงรัตน์ บุญญารักษ์, 2522; กุลยา คันทิพลาวีระ, 2524; และ Dale and Mariak, 1989) จากเหตุผลข้างต้น ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เวลาติดต่อสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาน้อยลง เป็นสาเหตุทำให้การพัฒนาบุคลากรลดน้อยลงไปด้วย ทำให้ไม่เกิดความก้าวหน้าของหน่วยงาน

จากปัญหาและแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษา ปริมาณเวลาที่ใช้ไปในการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อวิเคราะห์แยกตามลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้อง สถานที่ปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และแยกตามลักษณะงานพยาบาล กับงานที่ไม่ใช่งานพยาบาล ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตการปฏิบัติงานจริงนี้ จะสามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการบริหารเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยจะได้ใช้เวลาอย่างมีคุณค่าเพิ่มขึ้นและลดการสูญเสียเวลาไปในงานที่ไม่ใช่งานพยาบาลด้วยอันจะนำไปสู่การบริหารพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มคุณภาพในการดูแลดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วิเคราะห์ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาท 3 ด้าน คือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูล และบทบาทด้านการตัดสินใจ
2. วิเคราะห์ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานครใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งตามลักษณะของงาน คือ งานพยาบาล และงานที่ไม่ใช่งานพยาบาล
3. วิเคราะห์ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้ในการปฏิบัติงานตามการแยกประเภทของบุคคลที่เกี่ยวข้อง วิธีการปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน
4. เปรียบเทียบปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาท 3 ด้านคือ บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูล บทบาทด้านการตัดสินใจ และตามลักษณะของงานคือ

งานพยาบาล และงานไม้ช่างานพยาบาล โดยจำแนกตามแผนกสูติกรรม ศัลยกรรม
โอสถกรรม และกุมาร

ปัญหาของการวิจัย

1. ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร เมื่อ

1.1 วิเคราะห์ตามบทบาท 3 ด้าน

1.2 วิเคราะห์ตามลักษณะของงานคือ งานพยาบาล และงาน
ไม้ช่างานพยาบาล

1.3 วิเคราะห์ตามการแยกประเภทของ

1.3.1 บุคคลที่เกี่ยวข้อง

1.3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

1.3.3 สถานที่ปฏิบัติงาน

2. ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการปฏิบัติงานตามบทบาท 3
ด้าน เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามแผนก สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และ
กุมารเวชกรรม แตกต่างกันหรือไม่

3. ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการปฏิบัติงานตามการแบ่ง
เป็นงานพยาบาลและงานไม้ช่างานพยาบาล เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามแผนก
สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมารเวชกรรม แตกต่างกันหรือไม่

แนวเหตุผลและสมมติฐานในการวิจัย

เนื่องจากเหตุผลที่ว่า

1. จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีขอบเขตความ
รับผิดชอบที่กว้างขวาง แต่ขาดความชัดเจนในการพรรณาถึงกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ
จริง

2. จากการศึกษาของ หฤทยา ปรีชาสุข (2532) พบว่าปัญหาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเห็นว่ามีควมสำคัญเป็นอันดับสูงสุดคือ "การขาดความรู้และทักษะในการบริหารงานและปัญหาที่เห็นว่ามีควมสำคัญเป็นอันดับสุดท้าย คือ "การบริหารเวลา" แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยไม่ค่อยให้ความสำคัญกับเรื่องของเวลา

3. จากการศึกษาของ นิรมล คาเผื่อน (2529) ในส่วนของปัญหาการจัดการทางการแพทย์พยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า เป็นปัญหาด้านการวางแผนงาน 8 เรื่อง การประเมินผล 2 เรื่อง ด้านการนิเทศ 1 เรื่อง จากลักษณะของปัญหาดังกล่าว พิจารณาได้ว่าเป็นปัญหานอกเหนือจากวิชาชีพพยาบาลโดยตรง ซึ่งพยาบาลส่วนมากไม่มีโอกาสได้รับการฝึกฝนอบรมหรือศึกษามาในขณะที่ศึกษาอยู่ในสถาบันพยาบาล

4. จากการศึกษาของ โจนส์ และ โจนส์ พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยใช้เวลาด้านการตัดสินใจคิดเป็นร้อยละ 75.80 เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการมอบหมายงานและจัดการกับสถานการณ์ยุ่งยากมากกว่าการตัดสินใจอื่น ๆ และใช้เวลาจำนวนมากไปในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานเทคนิคที่คุ้นเคย และพอใจแทนการมอบหมายงานให้ผู้ที่สามารถปฏิบัติได้ (Jones and Jones, 1979)

5. ในแต่ละแผนก (สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมาร) ต่างก็มีสถานการณ์ปัญหา บรรยากาศ และลักษณะผู้ป่วยที่แตกต่างกัน ซึ่งโจนส์และโจนส์ (1979) ได้กล่าวว่า สถานการณ์หรือเหตุการณ์เฉพาะที่เกิดขึ้นแต่ละวันนั้นจะเป็นสาเหตุที่มีอิทธิพลสำคัญต่อการจัดสรรเวลา

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงนำมาสู่การตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการปฏิบัติงาน ตามบทบาท 3 ด้าน เมื่อวิเคราะห์ โดยจำแนกตามแผนก สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมาร แตกต่างกัน

2. ปริมาณเวลาที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้ในการปฏิบัติงานตามการแบ่งเป็นงานพยาบาลและงานไม่ใช่งานพยาบาล เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกตามแผนก สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมาร แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาในพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย สูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมาร ไม่รวมหอผู้ป่วยที่มีลักษณะของผู้ป่วยเฉพาะแบบ เช่น หออภิบาลผู้ป่วยหนัก แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องผ่าตัด ในโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ วชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์
2. มุ่งวิเคราะห์ ปริมาณเวลาที่ใช้ประจำวันของหัวหน้าหอผู้ป่วยในประเด็นดังนี้
 - 2.1 จำแนกตามบทบาทในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย
 - 2.2 จำแนกตามงานพยาบาลและงานไม่ใช้งานพยาบาล
 - 2.3 จำแนกตามการแบ่ง ได้แก่ บุคคลที่เกี่ยวข้อง สถานที่ปฏิบัติงานและวิธีการปฏิบัติงาน

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ผู้วิจัยจะใช้การสังเกตโดยตรงในวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัส และศุกร์ รวมเวลา 5 วัน โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นสัปดาห์เดียวกัน ต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย 1 คน เพื่อบันทึก พฤติกรรมและ/หรือกิจกรรมและการใช้เวลา ถือว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในรอบสัปดาห์ เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำในสัปดาห์อื่น ๆ เช่นเดียวกัน
2. การศึกษาปริมาณเวลาที่ใช้ในพฤติกรรมและ/หรือกิจกรรม ของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถศึกษาได้จากการสังเกตโดยตรง
3. วิธีการเก็บข้อมูลโดยการสังเกตอาจมีผลในด้านจิตวิทยาต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของผู้ถูกสังเกต แม้จะได้ชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการศึกษานี้แล้วก็ตาม แต่ผู้วิจัยได้ควบคุมการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยเก็บข้อมูลระยะยาวในวันจันทร์ อังคาร พุธ พฤหัส และศุกร์ ซึ่งถือว่าน่าจะได้พฤติกรรมที่เชื่อถือได้ว่าเป็นพฤติกรรมตามปกติของบุคคลนั้น

ข้อจำกัดของการวิจัย

การบันทึกการใช้เวลาของพฤติกรรมบางอย่างอาจไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ในกรณีที่หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติกิจกรรมนอกพื้นที่ที่ผู้วิจัยไม่สามารถตามไปสังเกตได้ แต่ผู้วิจัยก็ได้ทำการหาข้อมูล โดยการสัมภาษณ์เพิ่มเติมตามข้อรายการ เพื่อให้การสังเกตพฤติกรรมมีความสมบูรณ์มากที่สุด

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบหน่วยงานที่เป็นที่พักของผู้ป่วย ซึ่งแพทย์พิจารณารับไว้ในโรงพยาบาลเพื่อการดูแลรักษาที่เหมาะสม ได้แก่ แผนกสูติกรรม ศัลยกรรม โอสถกรรม และกุมาร ไม่รวมหอผู้ป่วยที่มีลักษณะของผู้ป่วยที่ต้องได้รับการรักษาพยาบาล เฉพาะแบบเช่น หออภิบาลผู้ป่วยหนัก ห้องคลอด ห้องผ่าตัด อุบัติเหตุ

การใช้เวลา หมายถึง ปริมาณเวลาที่หมดไปในพฤติกรรมการปฏิบัติกิจกรรมประจำวันของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตั้งแต่ 8.00 น.-16.00 น.

บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติกิจกรรมที่เกิดขึ้นจริงในขอบเขตหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ ด้านการสื่อสารข้อมูล และด้านการตัดสินใจ อธิบายได้ดังนี้

บทบาทด้านการปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การแสดงออกถึงการเป็นหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้นำและเป็นผู้ติดต่อสัมพันธ์

บทบาทด้านการสื่อสารข้อมูล หมายถึง การแสดงออกถึงการเป็นผู้รับรู้ข้อมูลเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูล และเป็นผู้ให้ข้อมูลแทนหน่วยงานหรือผู้ป่วย

บทบาทด้านการตัดสินใจ หมายถึง การแสดงออกถึงการเป็นผู้ริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้ควบคุมสถานการณ์ที่เป็นปัญหา เป็นผู้บริหารทรัพยากร (คน, เครื่องมือ, เวลา) และเป็นผู้ไกล่เกลี่ยเจรจาต่อรอง

การวิเคราะห์ หมายถึง การแยกแยะองค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วนำมาพิจารณาตัดสินค่าของแต่ละองค์ประกอบของสิ่งนั้น

งานพยาบาล หมายถึง กิจกรรมที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทฤษฎี ความรู้ และทักษะที่ถูกเตรียมมาเฉพาะ ในระดับวิชาชีพพยาบาล หรือผู้บริหารเฉพาะทางการพยาบาล ลักษณะการปฏิบัติต้องอาศัยองค์ความรู้ ศิลปะประยุกต์ ร่วมกับการพิจารณา โดยใช้แนววิทยาศาสตร์เป็นสำคัญ มีใช้การใช้สามัญสำนึก หรือเป็นงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบในตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น เมื่อปฏิบัติแล้วเกิดผลงานทางการรักษาและการพยาบาลและ/หรือเสริมความเป็นเอกลักษณ์ทางวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ ทักษะทางวิชาชีพ และ/หรือเสริมความสามารถทางการบริหาร การพยาบาล จำแนกกิจกรรมย่อยออกเป็น 5 ด้าน คือการให้การพยาบาลโดยตรง การให้การพยาบาลโดยอ้อม การควบคุม/คงไว้/เพิ่มคุณภาพระบบการพยาบาล งานนโยบายและงานบริหาร และการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

งานไม่ใช่งานพยาบาล หมายถึง กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรระดับวิชาชีพพยาบาลเป็นผู้ปฏิบัติหรือรับผิดชอบเสมอไป เมื่อปฏิบัติแล้วไม่ได้ส่งผลโดยตรงหรือเสริมค้ำบทบาทและการพัฒนา ความรู้ ทักษะความชำนาญทางวิชาชีพ หรือความสามารถทางการบริหารการพยาบาล จำแนกกิจกรรมย่อยออกเป็น 3 ด้าน คือ งานที่เกี่ยวพันกับการรักษาระบบหน่วยงาน งานนโยบายและงานบริหาร และงานส่วนตัวและอื่น

บุคคลที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ผู้ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วย เช่น แพทย์ พยาบาล ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย คนงาน เป็นต้น

สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง บริเวณที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระทำกิจกรรมได้แก่ บริเวณภายในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงาน

วิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง รูปแบบของการปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งได้แก่ งานเกี่ยวกับเอกสาร เจริญโต้ตอบ สังเกต และการปฏิบัติพยาบาลอธิบายได้ดังนี้

งานเอกสาร หมายถึง การอ่าน การเขียน การคิดคำนวณการเตรียมรายงานการบันทึก การติดต่อจดหมายสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ

เจริญโต้ตอบ หมายถึง การพูดจาทั้งแบบเผชิญหน้าและทางโทรศัพท์กับบุคคลอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น การแนะนำ การให้คำสอน และชี้แนะแนวทาง

สิ่งเกิด หมายถึง การใช้สายตา สิ่งเกิดการปฏิบัติงานหรือ
พฤติกรรมของบุคคล เครื่องมือ สถานการณ์ สถานที่ เป็นต้น

งานส่วนตัว หมายถึง กิจกรรมที่ไม่เกิดผลผลิตใด ๆ ทางการรักษา
พยาบาล เช่น การพักผ่อนรับประทานอาหาร สนทนาในเรื่องทั่ว ๆ ไป ดินฟ้าอากาศ
การเมือง การพูดโทรศัพท์ส่วนตัว การหยุดแวะพักผ่อนบุคคลรู้จัก เป็นต้น

การให้การพยาบาลโดยตรง หมายถึง กิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ที่
ปฏิบัติโดยตรงต่อผู้ป่วยโดยตรง หรือเข้าร่วมปฏิบัติโดยตรง รวมถึงการเข้าหาตัว
ผู้ป่วยเพื่อทำการประเมิน สอน เก็บสิ่งส่งตรวจ ชั่งน้ำหนัก ด้วยหากกิจกรรมการ
พยาบาลนี้ไม่มีการปฏิบัติอาจเกิดหรือเสี่ยงต่อการเกิดผลเสียต่อผู้ป่วยอย่างชัดเจน
ในขณะที่นั้น ในเวลานั้น หรือในระยะเวลาอันใกล้

การให้การพยาบาลโดยอ้อม หมายถึง กิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ที่
มิได้ปฏิบัติกับตัวผู้ป่วยโดยตรง แต่เกิดห่างจากตัวผู้ป่วยเป็นการเตรียมหรือช่วย
ทำให้การพยาบาลโดยตรงเกิดความสำเร็จ สมบูรณ์ รวมถึงการบันทึกเอกสาร
ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับผู้ป่วย การเตรียมยา เป็นต้น

การควบคุม/คงไว้/เพิ่มคุณภาพระบบการรักษาพยาบาล หมายถึง
กิจกรรมที่มุ่งเพื่อควบคุม คงรักษาไว้หรือเพิ่มคุณภาพ ในระบบการปฏิบัติ การ
รักษาพยาบาลที่ต้องมีอยู่ตลอดเวลา ไม่ขาดการปฏิบัติ หรือการตัดสินใจกระทำเพื่อแก้
ปัญหาในขณะที่นั้น หากไม่มีการปฏิบัติกิจกรรมนี้ ก็ไม่เกิดผลเสียต่อการประสานงาน
หรือผลเสียต่อการดูแลผู้ป่วยให้เห็นเด่นชัดในขณะที่นั้นหรือในเวลานั้น ๆ แต่อาจเกิด
ผลเสียหรือการลดลงของคุณภาพการดูแลในเวลาต่อมา

งานที่เกี่ยวพันกับการรักษาระบบหน่วยงาน หมายถึง กิจกรรมที่
รักษาระบบการปฏิบัติการทำงาน ำเนินงานของหน่วย ให้ดำเนินไปด้วยความสะดวก
เรียบร้อย ำำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ป่วย และ
ญาติ ได้แก่งานบ้าน งานเสมียน งานการเงิน เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการจากการวิจัย

1. เป็นข้อมูลลักษณะพฤติกรรมของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามสถานการณ์จริง
2. บอกถึงสัดส่วนของปริมาณเวลาที่ใช้ประจำวันของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ต้องปฏิบัติไปในบทบาทด้านต่างๆ เป็นประโยชน์ในการจัดเวลาการทำงานในส่วน
ต่าง ๆ ให้เหมาะสม
3. เป็นข้อมูลบอกถึงลักษณะการใช้เวลาไปในงานพยาบาลและงานที่
ไม่ใช่งานพยาบาลอันเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล ใช้เป็นแนว
ทางปรับปรุงการปฏิบัติงาน ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อนำสู่คุณภาพการพยาบาลสูงสุด
4. เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้ที่จะศึกษาวิจัยต่อไป ในเรื่องที่เกี่ยวข้อง
ข้องกับการใช้เวลาและบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย