



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและวิเคราะห์ความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล โดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟาย ในการรวบรวมความคิดเห็นที่เป็นฉันทามติของกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ 2 สาขา ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการทางการแพทย์ และผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทั้งหมดจำนวน 20 ท่าน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามระเบียบวิธีวิจัยแบบเดลฟาย จำนวน 3 รอบ แบบสอบถามรอบแรกเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended form) ให้ผู้เชี่ยวชาญได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ จำนวน 8 ข้อ แบบสอบถามรอบที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามรอบที่ 1 โดยสร้างเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 112 ข้อ และแบบสอบถามรอบที่ 3 ข้อความเดียวกับรอบที่ 2 ซึ่งได้มีการปรับข้อความในบางข้อเพื่อความชัดเจนมากขึ้น โดยคงความหมายเดิม ตัดรายการข้อมูลที่ซ้ำซ้อนออก นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญบางท่านเสนอตัวชี้วัดเพิ่มเติม มีการหาค่ามัธยฐาน (Median) พิสัยควอไทล์ (Interquartile range) และตำแหน่งคะแนนที่ผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านตอบแบบสอบถามในรอบที่ 3 มีจำนวน 136 ข้อ นำผลที่ได้จากแบบสอบถามรอบที่ 3 มาวิเคราะห์ค่ามัธยฐาน (Median) พิสัยควอไทล์ (Interquartile range) โดยพิจารณาตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ค่ามัธยฐานไม่ต่ำกว่า 3.50 พิสัยควอไทล์ไม่เกิน 1.50 นำมาสรุปเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลสรุปได้ว่า

1. ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลที่ผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นมีทั้งหมด 136 รายการ

2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ทั้งหมด 114 รายการ

จัดกลุ่มได้ 3 ชุดข้อมูลย่อย คือ 1) รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้ให้บริการ จำนวน 59 รายการ 2) รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทางการแพทย์ จำนวน 39 รายการ และ 3) รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้รับบริการ จำนวน 16 รายการ

รายละเอียดรายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันมีดังต่อไปนี้

1. รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้ให้บริการ ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัดจำนวน 59 รายการ จำแนกเป็นกลุ่มตัวชี้วัดย่อยได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายการตัวชี้วัดของผู้บริหาร 2) รายการตัวชี้วัดของพยาบาล 3) รายการตัวชี้วัดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 4) รายการตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล และ 5) รายการตัวชี้วัดด้านการให้การพยาบาล ดังนี้

1.1 รายการตัวชี้วัดของผู้บริหารที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทั้งหมด ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัดจำนวน 10 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 7 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก 3 รายการ

1.2 รายการตัวชี้วัดของพยาบาลที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันทั้งหมด ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัด จำนวน 8 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 4 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก 4 รายการ

1.3 รายการตัวชี้วัดด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัดจำนวน 15 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 9 รายการ รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 รายการ

1.4 รายการตัวชี้วัดด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัด จำนวน 10 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 7 รายการ รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ

1.5 รายการตัวชี้วัดด้านการให้การพยาบาล ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัด จำนวน 16 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 15 รายการ รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ

2. รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทางการพยาบาล ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัดจำนวน 39 รายการ จำแนกเป็นกลุ่มตัวชี้วัดได้ 5 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายการตัวชี้วัดของสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ 2) รายการตัวชี้วัดของอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการพยาบาล 3) รายการตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) รายการตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการทางการพยาบาล และ 5) รายการตัวชี้วัดด้านงบประมาณ ดังนี้

2.1 รายการตัวชี้วัดของสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ จำนวน 4 รายการ จำแนกเป็น รายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 3 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ

2.2 รายการตัวชี้วัดด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการแพทย์ จำนวน 6 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ

2.3 รายการตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 รายการ ซึ่งเป็นรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด

2.4 รายการตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการทางการแพทย์ จำนวน 23 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 17 รายการ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 6 รายการ

2.5 รายการตัวชี้วัดด้านงบประมาณ จำนวน 1 รายการ เป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีความสำคัญมากที่สุด

3. รายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้รับบริการ ประกอบด้วยรายการตัวชี้วัดจำนวน 16 รายการ จำแนกเป็นกลุ่มตัวชี้วัดย่อยได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) รายการตัวชี้วัดของจำนวนผู้รับบริการ 2) รายการตัวชี้วัดด้านการได้รับการดูแล และ 3) รายการตัวชี้วัดด้านคุณภาพการดูแลทางคลินิก

3.1 รายการตัวชี้วัดของจำนวนผู้รับบริการ จำนวน 1 รายการ เป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมาก

3.2 รายการตัวชี้วัดด้านการได้รับการดูแลที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกัน จำนวน 6 รายการ ซึ่งเป็นรายการตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากที่สุดทั้งหมด

3.4 รายการตัวชี้วัดด้านคุณภาพการดูแลทางคลินิก จำนวน 9 รายการ จำแนกเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 8 รายการ รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ

## การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการค้นหาและวิเคราะห์ความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล ซึ่งผู้วิจัยได้อภิปรายผลการวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้ให้บริการ

#### 1.1 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลของผู้บริหาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นที่สอดคล้องกันต่อ ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลของผู้บริหารที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด ว่ามีจำนวน 7 รายการ คือ ความมุ่งมั่น วิสัยทัศน์ คุณสมบัตินเหมาะสม ภาวะผู้นำ ความเป็นผู้นำด้านวิชาชีพ การตัดสินใจ และการเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงาน และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก มีจำนวน 3 รายการ คือ การยอมรับของบุคคลในองค์การ ขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ และมนุษยสัมพันธ์

ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดต่อผลสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ขับเคลื่อน (Driver) ขององค์การ และจะต้องมีความมุ่งมั่น (Commitment) ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ โดยต้องมีภาวะผู้นำและสร้างภาวะผู้นำให้เกิดแก่บุคลากรทุกระดับในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่ง เมื่อปี 2536 เรื่อง องค์ประกอบที่มีผลต่อความก้าวหน้าชัดเจนอย่างรวดเร็วในโรงพยาบาลโพธาราม และโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่าเป็นเพราะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ระดับสูง มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพและศักยภาพของทีมแกนการพัฒนาคุณภาพ (องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ, 2539: 153) ซึ่งตรงกับที่อูดมรัตน์ สงวนศิริธรรม และเรมवल นันท์ศุภวัฒน์ (2542: 10) กล่าวไว้ว่า คุณสมบัตินที่สำคัญและจำเป็นต้องมีของผู้นำองค์การพยาบาล คือ มีพื้นฐานการศึกษาที่ดี และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ทำให้องค์การมีทิศทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสำเร็จได้ (เรมवल นันท์ศุภวัฒน์, 2539) และวิสัยทัศน์ควรมีอย่างน้อย 2 มุมมอง คือ บริการที่จัดให้กับผู้ป่วย และการบริหารองค์การ (Barker, 1992: 82) นอกจากนี้การมีวิสัยทัศน์และพัฒนาวิสัยทัศน์อย่างสม่ำเสมอจะช่วยเสริมสร้างให้ผู้นำมีการตัดสินใจที่ดี สามารถกำหนดทิศทางขององค์การให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นได้ ถ้าองค์การใดปราศจากวิสัยทัศน์และการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานด้วยสัมพันธภาพอันดี อาจทำให้การปฏิบัติงานในองค์การนั้นไร้ทิศทาง ไม่มีความร่วมมือร่วมใจกันและอาจไม่เป็นที่ยอมรับในสังคม (Young, 1992 อ้างในวิไลลักษณ์ เนตรประเสริฐกุล, 2542: 53) จากผลการวิจัยดังกล่าว

สนับสนุนความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้ให้บริการในระดับผู้บริหารที่ค้นพบ

## 1.2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลของพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลของพยาบาลที่ปฏิบัติงานที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 4 รายการ คือ ความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตน เป็นสมาชิกองค์กรวิชาชีพ ยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเอง และความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ คือ คุณสมบัติเหมาะสม จำนวนและประเภทของบุคลากรทางการพยาบาล ความรู้กฎหมายเชิงวิชาชีพ และความรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ

เนื่องจากในสมัยก่อน พยาบาลทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยแพทย์ อาจไม่ต้องมีความรู้ความสามารถอะไรเป็นพิเศษ ปัจจุบันพยาบาลมีการศึกษาสูงขึ้นถึงระดับอุดมศึกษา ภาพพจน์ของพยาบาลจึงเปลี่ยนไป พยาบาลมีบทบาทเป็นเพื่อนร่วมทีมงานของแพทย์ มีศักดิ์ศรีและยอมรับผิดชอบต่อผู้ป่วยไม่น้อยกว่ากัน ดังเช่นที่มีการสำรวจโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงในการให้การรักษายาบาลอย่างมีคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1983 พบว่าพยาบาลอยู่ในฐานะเพื่อนร่วมงานของแพทย์ (Colleague) ไม่ใช่ผู้ใต้บังคับบัญชา (Subordinate) (ศิริพร คันทิ พูลวินัย, 2541: 40) แม้ภาพพจน์เช่นนี้ของพยาบาลไทยยังเห็นไม่เด่นชัด แต่บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของพยาบาลก็มีการเปลี่ยนแปลงไป (พินิจ รัตนกุล, 2540: 35) พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีเอกลักษณ์ในบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานในการดูแลผู้ป่วย มีมาตรฐานวิชาชีพเป็นที่ยอมรับทั้งในองค์การพยาบาลและวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง

การเป็นสมาชิกองค์กรวิชาชีพ เป็นการรวมกลุ่มของสมาชิกในสาขาวิชาชีพเดียวกัน เพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางการดำเนินการ พัฒนาการ และควบคุมการปฏิบัติงานของสมาชิกให้เป็นตามนโยบายและวัตถุประสงค์ รวมถึงจรรยาบรรณวิชาชีพ ฉะนั้นการเป็นสมาชิกองค์กรวิชาชีพจึงแสดงให้เห็นถึงความเป็นวิชาชีพการพยาบาล และเป็นหลักประกันการพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับ

ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้ที่สามารถยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเอง จะสามารถอยู่ในองค์กรหรือสังคมได้อย่างมีความสุข พยาบาลก็เช่นเดียวกัน จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง จึงจะสามารถให้บริการที่ดีและมีคุณภาพได้ ประกอบกับลักษณะของการพยาบาลจะเปลี่ยนไปเน้นที่การดูแลทางคลินิกให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยเพื่อการบำบัดรักษา และการ

ดูแลที่ถูกต้อง เน้นการให้ข้อความรู้ทางสุขภาพ (Information education) และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้หลักการและเทคโนโลยี (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539: 74) ดังนั้นพยาบาลทุกคนจึงอาจมีการพัฒนาตนเองในทักษะด้านต่าง ๆ เพื่อการเป็นพยาบาลที่ดี มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล มีความรู้กฎหมายเชิงวิชาชีพ และมีความรักและภาคภูมิใจในวิชาชีพ จึงจะสามารถให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพแก่ผู้ป่วยได้ ยิ่งไปกว่านั้นการจัดให้มีจำนวนและประเภทของบุคลากรทางการพยาบาลที่เหมาะสมกับปริมาณงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้วยเช่นกัน

### 1.3 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 9 รายการ คือ แผนการฝึกอบรมประจำปี การประเมินผลการฝึกอบรม เกณฑ์การประเมินการสรรหา การปฐมนิเทศบุคลากรทางการพยาบาล การสอบถามความต้องการการฝึกอบรม การศึกษาต่อเนื่องในหลักสูตรต่าง ๆ การฝึกอบรมจากการทำงานจริง การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องและระบบพี่เลี้ยงสำหรับพยาบาล รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ คือ คุณสมบัติของพี่เลี้ยง การเตรียมการเพื่อการเลื่อนตำแหน่ง การส่งเสริมการทำวิจัย และวิธีการสรรหาและคัดเลือกพยาบาล และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 2 รายการ คือ ระยะเวลาที่ใช้ในการสัมภาษณ์เข้าทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติการเป็นพี่เลี้ยง

เนื่องจากมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดในองค์การ (สมยศ นาวิการ, 2538:18) การคัดเลือกบุคลากรเข้าร่วมทำงานในองค์การจึงมีความสำคัญด้วยเช่นกัน เริ่มตั้งแต่การกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินการสรรหา วิธีการสรรหาและคัดเลือกพยาบาล การจัดปฐมนิเทศให้กับบุคลากรพยาบาลที่เข้าใหม่ และการฝึกอบรมซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรใหม่หรือที่ทำงานอยู่แล้ว ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น รวมถึงก่อให้เกิดทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรแต่ละคนในองค์การมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงอย่างต่อเนื่อง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537 : 25) การพัฒนาบุคลากรต้องมีแผนในการพัฒนาที่ชัดเจน มีการสอบถามความต้องการในการฝึกอบรม ตลอดจนมีการประเมินผลการฝึกอบรม และเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาบุคลากรพยาบาล คือ คุณภาพการบริการพยาบาล นอกจากนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังเป็นเกณฑ์หนึ่งที่น่าไปใช้ในการตัดสินเพื่อให้รางวัลคุณภาพมัลคอล์มบอริดจ์ (The Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกาและเป็นนิยามของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การที่ดีที่สุดและสมบูรณ์ที่สุด เป็นที่ยอมรับในองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน

ชน ซึ่งสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้นำหลักการนี้มาเป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินและให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation)

นอกจากนี้วิธีการในการฝึกอบรมบุคลากรทางการพยาบาลที่เข้าใหม่วิธีหนึ่งที่เป็นนิยมปฏิบัติกัน คือ การมีระบบพี่เลี้ยง (Preceptorship program) ซึ่งเป็นระบบสอนงานที่สามารถพัฒนาทักษะการปฏิบัติงานของพยาบาลที่จบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Walters, 1981 ; Davis & Barham, 1989 ; Byrd et al, 1997 อ้างในปรีดา ภิญโญและคณะ, 2542 : 39) ควบคู่กับการฝึกอบรมจากการทำงานจริง ภายใต้การสอนงานและการดูแลอย่างใกล้ชิดของพยาบาลพี่เลี้ยงที่ได้รับการคัดเลือก มีคุณสมบัติเหมาะสม และกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของปรีดา ภิญโญและคณะ (2542) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของคุณลักษณะของพยาบาลพี่เลี้ยงตามความคาดหวังและการตอบสนองที่ได้รับ กับความสามารถปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่ จำนวน 14 คน นาน 3 เดือน พบว่า ความสอดคล้องของคุณลักษณะของพยาบาลพี่เลี้ยงที่คาดหวังกับที่ได้รับจริง มีความสำคัญต่อการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่

การฝึกหรือการเตรียมการเพื่อการเลื่อนตำแหน่งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถ ความรู้และความรับผิดชอบไปพร้อม ๆ กัน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537: 25) เนื่องจากผู้ที่จะทำหน้าที่บริหารจะต้องมีการเตรียมความรู้ ความสามารถ และทักษะในด้านการบริหาร เพื่อนำหน่วยงานให้สามารถไปถึงเป้าหมายได้สำเร็จ และอยู่ได้ท่ามกลางการแข่งขันและเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเช่นทุกวันนี้

จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวสนับสนุนความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ค้นพบจากการวิจัยในครั้งนี้

#### 1.4 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 7 รายการ คือ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ การทำงานร่วมกันของสมาชิก การยอมรับเป้าหมายขององค์การ ความพอใจในการปฏิบัติงาน ความยึดมั่นผูกพันในองค์การ ทศนคติต่อวิชาชีพ และความเชื่อมั่นในผู้บริหารองค์การ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 3 รายการ คือ ความคล่องตัวและการปรับตัว ความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจ และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สำหรับรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่สอดคล้องกันและมีความสำคัญในระดับมากที่สุด จำนวน 1 รายการ คือ แรงจูงใจในการ

ทำงาน รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 2 รายการ คือ อัตราการขาดงานของพยาบาล และอัตราการลาออก/ขอย้ายพยาบาล และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญปานกลาง จำนวน 1 รายการ คือ ความขัดแย้งในการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์การพยาบาลเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง เนื่องจากบุคคลเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ถ้าทุกคนในองค์การมีความพอใจในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพ มีความยึดมั่นผูกพันในองค์การ มีความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในการทำงานร่วมกัน ยอมรับเป้าหมายขององค์การที่ช่วยกันสร้างขึ้น ช่วยกันพัฒนาระบบบริการพยาบาล และมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพดังกล่าวแล้วจะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้ ซึ่งตรงกับที่กรณิ กิรติบุตร (2529: 187) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นตัวแปรหนึ่งที่บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพขององค์การ เช่นเดียวกับปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงาน และส่งผลถึงภาพรวมขององค์การด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ Porter และคณะ (1974: 602) ยังกล่าวว่าพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมีความเต็มใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์ (2540) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน ลักษณะงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลในเครือสมิติเวช พบว่า ความพึงพอใจในงาน และความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดทางด้านพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลมีความสำคัญและสอดคล้องกับความเห็นของผู้เชี่ยวชาญดังกล่าว

#### 1.5 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการให้การพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นที่สอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการให้การพยาบาลที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 15 รายการ คือ การใช้กระบวนการพยาบาล การให้บริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง การเคารพสิทธิผู้ป่วย มาตรฐานหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ การวางแผนการดูแล มาตรฐานหรือคู่มือปฏิบัติการพยาบาล การใช้หลักวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ การใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ การพยาบาลแบบองค์รวม ความรวดเร็วถูกต้อง และเท่าเทียมกัน การให้ความรู้แก่ผู้ป่วย การเกิดอุบัติเหตุที่สามารถป้องกันได้ การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของ



พยาบาล และความเสียหายใด ๆ ที่เกิดจากบริการที่จัดให้ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ คือ การใช้แนวคิดหรือทฤษฎีเป็นพื้นฐาน

กระบวนการพยาบาลเป็นวิธีการปฏิบัติการพยาบาลที่ใช้หลักการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์ เพื่อกำหนดการวางแผนการดูแลผู้ป่วยเฉพาะรายแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยในการวางแผนการดูแลที่ตั้นนั้นจำเป็นต้องใช้การคิดอย่างมีวิจารณญาณ ใช้แนวคิดหรือทฤษฎีเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อให้มีหลักการและเหตุผลในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และหลักการจัดการที่เป็นระเบียบทางวิทยาศาสตร์เท่านั้นที่ประกันว่าการพยาบาลที่จัดให้กับผู้ป่วยเป็นการพยาบาลที่มีคุณภาพ และเป็นวิถีที่เด่นชัดต่อการประเมินคุณภาพการพยาบาล (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, สุจิตรา ลี้อำนวยลาภ และวิพร เสนารักษ์, 2534: 3) เพื่อให้กระบวนการพยาบาลที่จะนำไปปฏิบัติต่อผู้ป่วยครอบคลุมปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยในทุก ๆ ด้าน จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงของการใช้กระบวนการพยาบาลพบว่าเกิดจากการขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับบุคคลอย่างลึกซึ้ง จึงทำให้ขาดกรอบแนวคิดที่จะนำมาเป็นพื้นฐานในการประเมินและวินิจฉัยการพยาบาล (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, สุจิตรา ลี้อำนวยลาภ และวิพร เสนารักษ์, 2534: 8) ประกอบกับความเป็นวิชาชีพพยาบาลซึ่ง Yura & Walsh (อ้างใน สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, สุจิตรา ลี้อำนวยลาภ และวิพร เสนารักษ์, 2534: 3) ได้สรุปเกณฑ์ของความเป็นวิชาชีพไว้หลายข้อ และมีข้อหนึ่งที่กล่าวว่า วิชาชีพจะต้องยึดถือทฤษฎี หลักการหรือแนวคิดที่จะเป็นพื้นฐานทำให้เกิดการตัดสินใจที่จะประกอบการใด ๆ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก

ผลลัพธ์ของการวางแผนการพยาบาล คือ แผนการพยาบาลที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มที่กำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติการพยาบาล ทำให้พยาบาลและผู้ร่วมงานในทีมสุขภาพเข้าใจและมองเห็นปัญหาของผู้รับบริการตรงกัน และให้ความช่วยเหลือไปในทิศทางเดียวกัน ก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการให้บริการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงปัญหาหรือความเสียหายใด ๆ ที่อาจเกิดขึ้นขณะให้การพยาบาลด้วยเช่นกัน

ในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการพยาบาลที่ได้วางไว้นั้น พยาบาลทุกคนจะต้องให้การพยาบาลอย่างรวดเร็ว ถูกต้องและเท่าเทียมกัน ให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยมองผู้ป่วยเป็นภาพรวมที่ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ วิญญาณและสังคม ซึ่งเป็นสิ่งแวดล้อมที่สัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อรูปแบบการดำเนินชีวิต ค่านิยม สภาพเศรษฐกิจ วัฒนธรรม ประเพณี (เอื้อมพร ทองกระจ่าง, 2542: 52) นอกจากนี้ยังเป็นข้อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการดูแลที่ให้กับผู้ป่วยด้วยเช่นกัน ยิ่งไปกว่านั้นยังต้องคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยทุกราย ต้องไม่มีการทำผิดมาตรฐานหรือจรรยาบรรณวิชาชีพ ซึ่งการพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยถือเป็นข้อบ่งชี้หนึ่งในการประกันคุณภาพการ

พยาบาล และจากการศึกษาของธมนวรรณ สุภาพ (2542) พบว่า การรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลโรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวม 40.01 จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 80.02 แบ่งการรับรู้ออกเป็น 3 ระดับ โดยร้อยละ 69.59 มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 16.22 มีคะแนนอยู่ในระดับสูง และร้อยละ 14.19 มีคะแนนอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าการรับรู้สิทธิผู้ป่วยของพยาบาลบางข้อยังไม่ชัดเจน ซึ่งอาจมีผลให้เกิดการฟ้องร้องและละเมิดสิทธิผู้ป่วยขณะให้การรักษาพยาบาลได้

นอกจากนี้ลักษณะงานของพยาบาลที่ต้องให้บริการแก่ผู้ป่วยโดยตรง มีความใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงในการถูกร้องเรียน การถูกฟ้องร้องเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ การพูดโต้ตอบกับผู้ป่วยและญาตินั้นมีอยู่มาก (วีระวัฒน์ หาญพิชัย, 2542: 3) ยิ่งไปกว่านั้นการบริการเปลี่ยนจากบริการสังคมไปเป็นเชิงธุรกิจ (สายหยุด นิยมวิภาต, 2539: 37) ยิ่งเพิ่มโอกาสการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมของพยาบาลมากขึ้นเช่นกัน โดยเฉพาะการเกิดอุบัติเหตุที่สามารถป้องกันได้ พยาบาลต้องมีการสอนให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยซึ่งเป็นหน้าที่รับผิดชอบหลักโดยตรง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลมากขึ้น (เบญจา เตากกล้า, 2541: 20) การให้การพยาบาลจะต้องมีกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเสมอ เพื่อให้คุณภาพการพยาบาลคงอยู่และทันต่อการเปลี่ยนแปลงตลอดไป ส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

จากเหตุผลและความสำคัญที่ได้กล่าวมาสนับสนุนความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลเรื่องการให้การพยาบาลของผู้ให้บริการที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

## 2. ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการจัดการทางการพยาบาล

### 2.1 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านสภาพแวดล้อมด้านสถานที่

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่า ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านสภาพแวดล้อมด้านสถานที่ที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 3 รายการ คือ สภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่ บรรยากาศขององค์การ และวัฒนธรรมขององค์การ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ คือ จำนวนเตียงต่อผู้ให้บริการ

สภาพแวดล้อมของอาคารสถานที่เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อบรรยากาศขององค์การ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดีจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อบุคลากรเกิดความพึงพอใจ ก็จะมีผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานสูง ดังที่ภิญโญ สาร (2542) กล่าวว่า ประโยชน์ของการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีนั้น มีผลให้เกิดความพึงพอใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดอัตราการย้าย การลาออกของอาจารย์พยาบาล

และก่อให้เกิดบรรยากาศที่เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของกรวิกา พรหมจวง (2541) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแบบขอของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ขนาดขององค์กรกับบรรยากาศขององค์กรของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า แบบขอของผู้นำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศขององค์กรของวิทยาลัยพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้รูปแบบหรือแบบของบรรยากาศขององค์กรซึ่งเกิดจากการบริหารหรือการปฏิบัติงานร่วมกันภายในหน่วยงาน ซึ่งมีส่วนช่วยผลักดันให้องค์กรมีการพัฒนา หรือก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าได้ (Stern & Steinhoff, 1963) ยิ่งไปกว่านั้นการที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานทุกคนมีค่านิยม ความเชื่อมั่น และร่วมกันทำงานจะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ดังที่ สมยศ นาวิกการ (2538: 353) ได้ศึกษาลักษณะของวัฒนธรรมองค์กร พบว่า วัฒนธรรมมีผลกระทบทางบวกต่อประสิทธิภาพขององค์กร เมื่อวัฒนธรรมสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรถูกรวมกันอย่างกว้างขวาง และถูกรับเอาไว้อย่างโดยสมาชิกขององค์กรอย่างลึกซึ้ง

จำนวนเตียงต่อผู้ใช้บริการ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถวางแผนการจัดอัตรากำลังของบุคลากรทางการพยาบาลที่เหมาะสม เพื่อให้บริการที่ดีมีคุณภาพได้ นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 หมวด 2 การประกอบกิจการสถานพยาบาลและการดำเนินการสถานพยาบาล มาตรา 34 ยังกำหนดไว้ว่าจะต้องควบคุมและดูแลมิให้มีการรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนเกินจำนวนเตียงตามที่กำหนดไว้ในใบอนุญาต

จากความสำคัญของตัวชี้วัดดังกล่าวสนับสนุนงานวิจัยที่ค้นพบในเรื่องตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรพยาบาลด้านการจัดการทางการพยาบาลด้านสภาพแวดล้อมด้านสถานที่

## 2.2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรพยาบาลด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์กรพยาบาลด้านอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางการพยาบาลที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 รายการ คือ การเสนอข้อคิดเห็นก่อนซื้ออุปกรณ์ และการบำรุงรักษา จัดเก็บและเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ คือ มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ จำนวนครั้งของเครื่องมือที่เสียระหว่างใช้งาน คุณสมบัติของเครื่องมือในการใช้งาน และจำนวนยา เวชภัณฑ์หรืออุปกรณ์หมดอายุที่เหลือค้างอยู่

บทบาทหน้าที่ของพยาบาลอย่างหนึ่งที่สำคัญคือการเตรียมความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ทางการพยาบาลให้มีพร้อมใช้ตลอดเวลา มีการจัดเก็บและบำรุงรักษาเครื่องมือ เพื่อให้สามารถหยิบใช้ได้ทันที สะดวกและรวดเร็ว (ประณีต สวัสดิรักษาและอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม,

2529) นอกจากนี้ยังต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการใช้งาน ซึ่งจากเกณฑ์กำหนดคุณภาพ บริการของโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน พบว่าความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งหมายถึง บริการที่จัดให้ ต้องแสดงให้เห็นผู้ป่วยและญาติคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้ชัดเจนและ ย่างขึ้นนั้นได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต้องมีความทันสมัย มีคุณภาพ จำนวนเพียงพอ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา เพื่อให้บริการรักษาพยาบาลมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว (พินิตา ตามาพงศ์และคณะ, 2541) ประกอบกับการบริหารจัดการที่มีการกระจายอำนาจ มากขึ้น ผู้ใช้มีโอกาสเสนอข้อคิดเห็นก่อนการตัดสินใจซื้ออุปกรณ์ จะทำให้ได้อุปกรณ์ที่มีคุณ สมบัติเหมาะสมต่อการใช้งานมากขึ้น เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนหนึ่งของ ประสิทธิภาพองค์กร

### 2.3 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัด

ประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 5 รายการ คือ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล การนำข้อมูลข่าวสารไปพัฒนางาน การ ปรับข้อมูลให้ทันสมัย การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหาร และการนำสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีความซับซ้อน รวดเร็ว และใช้เวลาอันสั้นในการ รับรู้ข้อมูลต่าง ๆ ผู้รับบริการต่างหันไปพึ่งเทคโนโลยีด้วยความคาดหวังว่าจะได้สิ่งที่ดีและเพิ่มโอกาสใน การดูแลสุขภาพที่ดีกว่าเดิม นอกจากนี้การบำบัดการรักษาและการให้พยาบาลจะเน้นไปที่ ความรวดเร็วและการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2539 : 68-69) ยิ่งไปกว่านั้นผู้ บริหารจะต้องใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการเก็บรวบรวมข้อมูล บันทึกรายงานความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล มีการปรับข้อมูลให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้ใน การบริหารและพัฒนาบริการที่ดีมีคุณภาพส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เกิดคุณภาพ ในด้านบริการ และในที่สุดส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

### 2.4 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการบริหารจัดการในองค์การ

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลของ องค์การพยาบาลด้านการบริหารจัดการในองค์การพยาบาลเรื่องการวางแผนที่มีระดับความ สำคัญมากที่สุด จำนวน 8 รายการ คือ เป้าหมายขององค์การ ความสอดคล้องของแผนกับ ปรัชญา พันธกิจและความต้องการของหน่วยงาน การติดตามประเมินผล การวิเคราะห์ปัจจัยนำ เข้า กระบวนการและผลลัพธ์ การกำหนดโครงสร้างการทำงานบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ

การกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ แผนกลยุทธ์ในการบริหารงาน และกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการบริหารจัดการในองค์การพยาบาลเรื่องการสั่งการที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 3 รายการ คือ ความรวดเร็วในการให้ข้อมูล การกระจายอำนาจ และรูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และระหว่างหน่วยงาน รายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 2 รายการ คือ วิธีจัดการกับงานที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง และการแก้ไขความขัดแย้ง

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการบริหารจัดการในองค์การเรื่อง การควบคุมที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 4 รายการ คือ ระบบการควบคุมการให้การพยาบาล การนิเทศงาน การให้การพยาบาลภายใต้กฎหมายวิชาชีพ และการจัดการความเสี่ยง และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 4 รายการ คือ การให้คำปรึกษา แนะนำ เป็นพี่เลี้ยง Pre-post conference Nursing conference และ Nursing round

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการบริหารจัดการในองค์การพยาบาลเรื่องการประเมินผลที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 2 รายการ คือ ดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน และการวัดผลการปฏิบัติงาน

การจัดการทางกรพยาบาลซึ่งเป็นกระบวนการบริหารเริ่มจากการวางแผน ช่วยให้การเตรียมการและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีจุดสนใจอยู่ที่เป้าหมายขององค์การ ทำให้การใช้ประโยชน์และการประสานทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การวางแผนที่ประสบความสำเร็จเป็นส่วนสำคัญของความมีประสิทธิภาพและความสำเร็จของผู้บริหารและองค์การ (สมยศ นาวิกาน, 2538: 74) นอกจากนี้ผู้บริหารองค์การพยาบาลจะต้องมีการสั่งการ การควบคุมที่ดี มีการวัดผลการปฏิบัติงาน มีดัชนีชี้วัดผลงาน มีการประเมินผลการบริหารจึงจะทำให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้จากการศึกษาโรงพยาบาลที่มีชื่อเสียงดีในการให้การพยาบาลอย่างมีคุณภาพในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อปี ค.ศ. 1983 เมื่อเปรียบเทียบกับบริษัทธุรกิจดีเด่นที่ Peters และ Waterman กล่าวไว้ในหนังสือ Insearch of excellence พบว่ามีคุณลักษณะพิเศษนอกเหนือจากโครงสร้างและรูปแบบการดำเนินงานที่เหมือนกันทั่วไปดังนี้ (ศิริพร ตันติพูลวินัย, 2541) มุ่งเน้นการปฏิบัติ มีความใกล้ชิดผู้ปวย ให้ความสำคัญมีอิสระในการทำงาน เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยบุคลากร สัมผัสงานอย่างใกล้ชิด และมีความเชื่อมั่นในคุณค่า ทำแต่ธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญและเกี่ยวเนื่อง มีรูปแบบการบริหารแบบเรียบง่าย เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

จากความสำเร็จของกระบวนการบริหารดังกล่าว ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงาน ก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อองค์กรในที่สุด นั่นคือนำมาเป็นดัชนีชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

## 2.5 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านงบประมาณ

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกับตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านงบประมาณที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 1 รายการ คือ การควบคุมค่าใช้จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองหรือสาธารณูปโภคของกลุ่มงานการพยาบาล

งบประมาณเป็นงบประมาณทางการแพทย์ทางการเงินที่กำหนดขึ้นมาเพื่อดำเนินกิจกรรมเฉพาะอย่างภายในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และถูกใช้อย่างกว้างขวางที่สุดในการวางแผนและการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ในทุกระดับขององค์กร เป็นรากฐานของโครงการควบคุมขององค์กรเป็นจำนวนมาก นอกจากนี้งบประมาณยังสร้างมาตรฐานของการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและไม่คลุมเครือ ซึ่งการควบคุมดังกล่าวนี้ทำให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีที่สามารถเพิ่มรายได้โดยไม่จำเป็นต้องหารายได้เพิ่มคือ การควบคุมค่าใช้จ่าย วัสดุสิ้นเปลืองหรือสาธารณูปโภคของกลุ่มงานการพยาบาล ซึ่งมีความสำคัญและเป็นดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

## 3. ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านผู้รับบริการ

### 3.1 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลเกี่ยวกับจำนวนผู้รับบริการ

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญให้ความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลเกี่ยวกับจำนวนผู้รับบริการที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 1 รายการ คือจำนวนผู้รับบริการใหม่

จำนวนผู้รับบริการใหม่เป็นดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งที่แสดงถึงประสิทธิผลขององค์การนั้นหมายถึงมีจำนวนผู้รับบริการที่เพิ่มขึ้นจากการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ

### 3.2 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการได้รับการดูแล

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านการได้รับการดูแลที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 6 รายการ คือ ผู้ป่วยมีสิทธิปฏิเสธการรักษา การบอกกล่าวก่อนให้การพยาบาล การเรียกร้องสิทธิเมื่อถูกกระทำ

เกิดความเสียหาย การประเมินปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย ข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้ป่วย และการเรียกร้องสิทธิตามที่ควรได้รับ

การให้บริการทางการแพทย์พยาบาลที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง บริการต่าง ๆ ที่ให้ต้องได้รับความสนใจและเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ มีการประเมินปัญหาและความต้องการทันที ผู้ป่วยได้รับข้อมูลประกอบการตัดสินใจด้านสุขภาพอย่างละเอียด มีการบอกกล่าวก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง นอกจากนี้ผู้ป่วยยังมีสิทธิที่จะปฏิเสธการรักษาที่พยาบาลจะให้ด้วย ขณะเดียวกันก็สามารถเรียกร้องสิทธิทางการแพทย์พยาบาลตามที่ควรได้รับ และถ้าผู้ป่วยได้รับความเสียหายก็สามารถที่จะเรียกร้องสิทธินี้ได้เช่นกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีการกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน ประกาศสิทธิผู้ป่วย และพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ซึ่งถ้าบุคลากรทุกคนในองค์การพยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยที่ดีแล้วผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจส่งผลถึงภาพรวมขององค์การพยาบาล ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดถึงประสิทธิผลขององค์การพยาบาลในที่สุด

### 3.3 ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านคุณภาพการให้การดูแลทางคลินิก

ผลการวิจัยพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นสอดคล้องกันว่าตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลด้านคุณภาพการให้การดูแลทางคลินิกที่มีระดับความสำคัญมากที่สุด จำนวน 8 รายการ คือ ภาวะแทรกซ้อนจากการให้การพยาบาล การได้รับยาที่ถูกต้อง ความรู้ความสามารถในการดูแลตนเอง ความปลอดภัยจากภาวะเสี่ยง เช่น หกล้ม ตกเตียง ความทุกข์ทรมานจากการเจ็บป่วย ความพึงพอใจของผู้ป่วย การใช้แบบประเมินความพึงพอใจ และสัมพันธภาพของผู้ป่วยต่อผู้ให้บริการและโรงพยาบาล และรายการตัวชี้วัดที่มีระดับความสำคัญมาก จำนวน 1 รายการ คือ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพของผู้ป่วย

ผลลัพธ์ที่เกิดจากการให้การบริการพยาบาล เป็นองค์ประกอบสำคัญในการวัดคุณภาพของบริการพยาบาล ซึ่งสามารถวัดได้จากการปฏิบัติการพยาบาลโดยใช้กระบวนการพยาบาลของพยาบาลแต่ละคน และวัดจากภาพรวมของบริการทั้งหน่วยงาน ซึ่งต้องอาศัยตัวชี้วัด จะเห็นได้ว่าความเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากการวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานผลลัพธ์การพยาบาล (Nursing outcome standard) ฉบับร่างที่สภาการพยาบาลกำหนดไว้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543: 21) คือ ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ เช่นความปลอดภัยจากการตกเตียง การเกิดแผลกดทับ การได้รับที่ถูกต้อง การติดเชื้อในโรงพยาบาล การบรรเทาจากความทุกข์ทรมาน ความรู้ของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ความสามารถในการดูแลตนเองของผู้ใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงถึงประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

สรุปรายการตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลเป็นรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันและมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด มาก และปานกลาง รวมทั้งสิ้น 114 รายการ สามารถนำไปใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลได้ สำหรับรายการตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นไม่สอดคล้องกันนั้นจะเป็นรายการตัวชี้วัดที่ย่อยมากเกินไปหรือเป็นรายการตัวชี้วัดที่ไม่เหมาะกับการนำไปใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำตัวชี้วัดที่ได้จากการวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการพัฒนาองค์การพยาบาล และการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ
2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการนำตัวชี้วัดที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปสร้างเครื่องมือและทำการทดลองวัดในองค์การพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาล