

ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ

บังลักษณ์ พุทธคุณ*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล 2) ศึกษาระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลประจำการ หอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชน 14 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 156 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามที่เป็นแบบตอบด้วยตนเอง เก็บข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2556 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$, $SD = 0.60$) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$, $SD = 0.51$) การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ($r = 0.748$, $p\text{-value} = 0.1$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นुकูลการไม่เพียงพอต่ออัตรากำลังที่ต้องการ (ร้อยละ 16.00) และขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน (ร้อยละ 12.82)

ข้อเสนอแนะ ผู้บริหารทางการพยาบาลควรศึกษาบทบาทการเป็นผู้พัฒนาทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาความสามารถในการเรียนรู้ของแต่ละคน ส่งเสริมทีมและองค์กรให้มีส่วนร่วมในการวางแผนนโยบายการพัฒนา และส่งเสริมปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิผลขององค์กร เช่น ด้านการพัฒนา ด้านความพึงพอใจ ซึ่งยังอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่อยู่ในระดับสูง เช่น การผลิต ประสิทธิภาพการบริการและการปรับตัว ก็ยังต้องส่งเสริมให้ก้าวหน้าขึ้นไป

คำสำคัญ: องค์กรแห่งการเรียนรู้ ประสิทธิภาพ พยาบาล โรงพยาบาลชุมชน

Abstract

Relationship between Learning Organization Development of Nursing Department and Effectiveness of Patient Unit Perceived by Registered Nurses in Community Hospitals in Phranakhon Si Ayutthaya Province
Nonglak Puttakhun

Phakhai Hospital, Phranakhon Si Ayutthaya Province

This research is descriptive study. The objectives are:- 1) to study learning organization development level 2) to study effectiveness level 3) to study the relationship between learning organization development of nursing department and effectiveness of patient unit perceived by registered nurses in

*โรงพยาบาลผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



community hospitals in Phranakhon Si Ayutthaya Province 4) to study problems and obstacles in the process of their works. The studying population of 156 registered nurses in 14 community hospitals in Phranakhon Si Ayutthaya Province were involved. Data was collected by questionnaires devised by researcher and tested for content validity and reliability. Data collection was done in November 2013, and percentage, mean, standard deviation and Pearson's product moment correlation coefficient were used for data analysis.

The result showed that the overall learning organization development of nursing department in community hospitals in Phranakhon Si Ayutthaya Province was at moderate level ($\bar{x} = 3.27$, $SD = 0.60$). The overall effectiveness of patient unit perceived by registered nurses in community hospitals in Phranakhon Si Ayutthaya was at moderate level ($\bar{x} = 3.44$, $SD = 0.51$). There was a significant positive relationship at high level between learning organization development of nursing department and effectiveness of patient unit perceived by registered nurses ($r = 0.748$) at $P = 0.01$ level. Problem and obstacles were personnel shortage (16%) and lack of staff morale (12.82%).

Suggestions from this research:- head nurses should learn or study more about human resource development and try to develop learning capacity of each personnel, promote team to participate in policy development process, and provide other essential factors for organization development.

Keywords: learning organization, effectiveness, nurse, community hospital

ภูมิหลังและเหตุผล

ปัจจุบัน ในการดำเนินงานขององค์การย่อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมืองและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้องค์การต้องมีการปรับตัวเพื่อรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าวได้อย่างดี องค์การที่สามารถประสบผลสำเร็จ คือองค์การที่มีประสิทธิผลของการดำเนินงานดี ซึ่งมีปัจจัยที่ผลักดันให้ประสบผลสำเร็จหลายประการ (พิทยา บวรวัฒนา, 2546)⁽¹⁾ ซึ่ง Gibson et al (1991: 39)⁽²⁾ กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การเป็นความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) ความสามารถในการปรับตัว และ 5) การพัฒนา ปัจจุบันองค์การทางสุขภาพมีความซับซ้อนมากขึ้น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการสื่อสารสนับสนุนและส่งเสริมการดูแลสุขภาพมากขึ้น ประชาชนมีความคาดหวังต่อบริการในด้านปริมาณและคุณภาพบริการเพิ่มขึ้น ในหน่วยงานของโรงพยาบาล หอผู้ป่วย ถือว่าเป็นศูนย์รวมแห่งการสร้างสรรค์คุณภาพอย่างดีที่สุด เนื่องจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติเกิดขึ้นที่หอผู้ป่วยมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ควรได้รับการดูแลให้สามารถดำเนินการสู่เป้าหมายคุณภาพ

(พวงรัตน์ บุญญาบุรุษ, 2540: 35)⁽³⁾ ซึ่งจากความคาดหวังและคุณภาพการดูแลให้ได้มาตรฐานปลอดภัย ก็ต้องคำนึงถึงต้นทุนด้วย ผู้บริหารการพยาบาลเป็นผู้มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นผู้วางแผน สนับสนุนการดำเนินงานและประเมินผลงานร่วมกับบุคลากรทางการพยาบาล จึงจำเป็นต้องหาวิธีการและแนวทางพัฒนาประสิทธิผลขององค์การ ทั้งนี้การพัฒนาองค์การมีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การและการดำเนินงานให้องค์การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้เป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญมากในการพัฒนาองค์การ

Watkins and Marsick (1993)⁽⁴⁾ กล่าวว่า การเรียนรู้ในองค์การนำไปสู่ความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงองค์การ ซึ่งกระบวนการพัฒนาให้เป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) สนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 2) สนับสนุนให้มีการซักถามและพูดคุย 3) สนับสนุนให้มีความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม 4) สร้างระบบจัดเก็บและใช้ความรู้ร่วมกัน 5) ให้อำนาจสมาชิกในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม และ 6) สร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้การสร้างรากฐานขององค์การแห่งการเรียนรู้เป็นการส่งเสริมการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์การ ทำให้มีการปรับปรุงงานอย่าง

ต่อเนื่อง และการที่บุคลากรมีความสามารถเพิ่มขึ้นย่อมจะทำให้ประสิทธิผลขององค์กรเพิ่มขึ้น

โรงพยาบาลชุมชนเป็นโรงพยาบาลทุติยภูมิ ให้บริการการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ การให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร จะทำให้บุคลากรสามารถปรับตัวตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และเกิดโอกาสในการพัฒนา (Senge, 1999)⁽⁵⁾ และหากกลุ่มการพยาบาลได้รับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะส่งผลให้บุคลากรมีความสามารถ และประยุกต์ความรู้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น จนส่งผลให้หอผู้ป่วยมีประสิทธิผลสูงขึ้นได้ ผู้วิจัยเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน เห็นความสำคัญของการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่ประสิทธิผล แต่ยังไม่เคยศึกษาการรับรู้ของพยาบาลประจำการ และไม่ทราบว่าการจัดการแห่งการเรียนรู้ของพยาบาลเป็นอย่างไร จึงมีความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปพัฒนาหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชนต่อไป

ระเบียบวิธีศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ศึกษาคือพยาบาลวิชาชีพประจำการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 14 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 156 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประยุกต์จากแนวคิดของ Gibson et.al. (1999) และ Watkins & Marsick (1993)

ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์หาความเที่ยง (reliability) กับพยาบาลประจำการโรงพยาบาลห้วยพลู ใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 ผ่านการตรวจสอบจริยธรรมจากโรงพยาบาลเสนา ข้อคำถามทั้งหมดมี 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป มี 6 ข้อ ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนาเป็นองค์กรการเรียนรู้ ข้อคำถามเป็น Rating scale 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กร เป็น Rating scale จำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในเดือนพฤศจิกายน 2556 ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ มัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพยาบาลประจำการหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 156 คน ผลการวิจัยมีดังนี้

1. พยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 156 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 98.1) โดยมีอายุเฉลี่ย 34.37 ปี (ร้อยละ 32.1) และส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 98.7)

ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลนั้นๆ เป็นระยะเวลา ระหว่าง 11-15 ปี (ร้อยละ 24.4) โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเฉลี่ย 10.99 ปี (SD = 6.49) รองลงมาคือ 6-10 ปี ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันอยู่ระหว่าง 6-10 ปี (ร้อยละ 36.5) รองลงมาคือ 1-5 ปี (ร้อยละ 35.9) โดยมีระยะเวลาการปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบันเฉลี่ยนาน 7.65 ปี (SD = 4.77)

โรงพยาบาลที่มีพยาบาลประจำการปฏิบัติงานมากที่สุดคือโรงพยาบาลบางปะอิน (ร้อยละ 16.7) รองลงมาคือโรงพยาบาลวังน้อย (ร้อยละ 9.0) และโรงพยาบาลที่มีพยาบาล



ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n=156 คน)

| การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มการพยาบาล | \bar{x} | SD | ระดับ |
|---|-------------|-------------|----------------|
| ด้านการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง | 3.21 | 0.62 | ปานกลาง |
| ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและพูดคุย | 3.34 | 0.61 | ปานกลาง |
| ด้านการสนับสนุนให้มีการร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม | 3.31 | 0.66 | ปานกลาง |
| ด้านการสร้างระบบจัดเก็บและการใช้ความรู้ร่วมกัน | 3.29 | 0.75 | ปานกลาง |
| ด้านการให้อำนาจสมาชิกในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม | 3.30 | 0.68 | ปานกลาง |
| ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม | 3.18 | 0.70 | ปานกลาง |
| รวม | 3.27 | 0.60 | ปานกลาง |

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกรายข้อ (n=156 คน)

| การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มการพยาบาล | \bar{x} | SD | ระดับ |
|--|-----------|------|---------|
| ด้านการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง | 3.21 | 0.62 | ปานกลาง |
| 1. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลมีการระบุถึงทักษะต่างๆ ที่ต้องการใช้ในการทำงานในอนาคต | 3.21 | 0.81 | ปานกลาง |
| 2. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้เกิดการเรียนรู้ | 3.48 | 0.75 | สูง |
| 3. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้รับการสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ | 3.03 | 0.84 | ปานกลาง |
| 4. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้รับการจัดสรรเวลาเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ | 2.94 | 0.84 | ปานกลาง |
| 5. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลมองปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานว่าเป็นโอกาสแห่งการเรียนรู้ | 3.39 | 0.89 | ปานกลาง |
| ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและพูดคุย | 3.34 | 0.61 | ปานกลาง |
| 6. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นก่อนที่จะเสนอความคิดเห็นของตน | 3.30 | 0.66 | ปานกลาง |
| 7. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้รับการกระตุ้นให้สอบถามหรือตั้งข้อสงสัยได้กับบุคลากรทุกระดับ | 3.17 | 0.80 | ปานกลาง |
| 8. เมื่อใดก็ตามที่บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้แสดงความคิดเห็นของตนแล้ว มักจะมีการถามถึงความคิดเห็นของผู้อื่นต่อด้วยว่าคิดอย่างไร | 3.41 | 0.80 | สูง |
| 9. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพ | 3.59 | 0.80 | สูง |
| 10. บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลใช้เวลาในการสร้างความไว้วางใจต่อกัน | 3.24 | 0.68 | ปานกลาง |
| ด้านการสนับสนุนให้มีการร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม | 3.31 | 0.66 | ปานกลาง |
| 11. ทีมงานปฏิบัติต่อสมาชิกอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างในระดับของการบริหาร ความอาวุโส และอื่นๆ | 3.26 | 0.78 | ปานกลาง |
| 12. ทีมงานให้ความสำคัญกับลักษณะของงาน และคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ | 3.51 | 0.71 | สูง |
| 13. ทีมงานมีการปรับแนวคิดการทำงานใหม่หลังจากที่สมาชิกได้อภิปรายร่วมกันหรือมีข้อมูลใหม่ๆ เข้ามาสนับสนุน | 3.32 | 0.82 | ปานกลาง |
| 14. ทีมงานได้รับรางวัลเมื่อประสบความสำเร็จในการทำงาน | 3.17 | 0.85 | ปานกลาง |
| 15. ทีมงานมีความเชื่อมั่นว่าองค์กรพยาบาลจะปฏิบัติหรือปรับปรุงงานตามข้อเสนอของทีม | 3.30 | 0.85 | ปานกลาง |

ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกรายข้อ (n=156 คน)

| การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ของกลุ่มการพยาบาล | \bar{x} | SD | ระดับ |
|---|-----------|------|---------|
| ด้านการสร้างระบบจัดเก็บและใช้ความรู้ร่วมกัน | 3.29 | 0.75 | ปานกลาง |
| 16. ใช้การสื่อสารแบบสองทาง เช่น ระบบเสนอแนะ การประชุมในห้องประชุม | 3.44 | 0.72 | สูง |
| 17. ให้สิทธิบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นด้วยความสะดวกรวดเร็วตลอดเวลา | 3.18 | 0.84 | ปานกลาง |
| 18. มีการปรับปรุงข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับทักษะการทำงานของบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลให้ทันสมัยอยู่เสมอ | 3.26 | 0.90 | ปานกลาง |
| ด้านการให้อำนาจสมาชิกในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม | 3.30 | 0.68 | ปานกลาง |
| 19. ใ้บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลทุกคนมีโอกาสรับรู้บทเรียนจากการดำเนินงานขององค์กร | 3.29 | 0.77 | ปานกลาง |
| 20. มีการประเมินผลจากการใช้เวลาและทรัพยากรในการฝึกอบรมบุคลากรในกลุ่มการพยาบาล | 3.26 | 0.67 | ปานกลาง |
| 21. มีการให้ความสำคัญกับบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ | 3.41 | 0.86 | สูง |
| 22. เปิดโอกาสให้บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลมีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร | 3.25 | 0.82 | ปานกลาง |
| 23. เปิดโอกาสให้บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลได้ควบคุมการใช้ทรัพยากรตามที่ต้องการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงาน | 3.30 | 0.81 | ปานกลาง |
| ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม | 3.18 | 0.70 | ปานกลาง |
| 24. สนับสนุนบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลที่กล้าเสี่ยงอย่างมีหลักการและเหตุผล | 3.13 | 0.78 | ปานกลาง |
| 25. มีการช่วยเหลือบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลให้เกิดความสมดุลในเรื่องการทำงานและเรื่องครอบครัว | 3.10 | 0.85 | ปานกลาง |
| 26. คำนึงถึงการตัดสินใจที่อาจส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคลากรในกลุ่มการพยาบาล | 3.07 | 0.81 | ปานกลาง |
| 27. มีการทำงานกับชุมชน (ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชนทั่วไป) เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่มีร่วมกัน | 3.30 | 0.80 | ปานกลาง |
| 28. สนับสนุนให้บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลหาข้อมูลจากหน่วยงานอื่นๆ มาประกอบในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา | 3.30 | 0.77 | ปานกลาง |

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายด้าน (n=156 คน)

| ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย | \bar{x} | SD | ระดับ |
|--------------------------|-------------|-------------|------------|
| ด้านความสามารถในการผลิต | 3.42 | 0.51 | สูง |
| ด้านประสิทธิภาพการบริการ | 3.64 | 0.63 | สูง |
| ด้านความพึงพอใจ | 3.38 | 0.67 | ปานกลาง |
| ด้านการปรับตัว | 3.53 | 0.56 | สูง |
| ด้านการพัฒนา | 3.26 | 0.67 | ปานกลาง |
| รวม | 3.44 | 0.51 | สูง |



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ จำแนกรายข้อ (n=156)

| ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย | \bar{x} | SD | ระดับ |
|--|-----------|------|---------|
| ด้านความสามารถในการผลิต | 3.42 | 0.51 | สูง |
| 1. บุคลากรมีความสามารถให้บริการที่มีคุณภาพถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ | 3.75 | 0.70 | สูง |
| 2. ผู้ป่วยทุกคนได้รับการดูแลทั้งร่างกายจิตใจ อารมณ์ สังคม อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ | 3.56 | 0.77 | สูง |
| 3. มีบุคลากรพยาบาลเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน | 2.62 | 0.82 | ปานกลาง |
| 4. มีการบันทึกเวชระเบียนได้อย่างมีคุณภาพมาตรฐาน | 3.34 | 0.62 | ปานกลาง |
| 5. มีแนวปฏิบัติที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน | 3.69 | 0.72 | สูง |
| ด้านประสิทธิภาพการบริการ | 3.64 | 0.63 | สูง |
| 6. มีการประยุกต์วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ให้สามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ | 3.56 | 0.72 | สูง |
| 7. มีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากร หรือเครื่องมือต่างๆ ที่มีราคาแพง เช่น Defibrillator, EKG, infusion pump, o2 sat | 3.78 | 0.78 | สูง |
| 8. พยาบาลประจำการสามารถตรวจสอบและบำรุงรักษา วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยให้อยู่ในสภาพดีเสมอ | 3.61 | 0.74 | สูง |
| 9. พยาบาลประจำการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล โดยใช้วัสดุสิ้นเปลืองได้อย่างคุ้มค่า | 3.61 | 0.71 | สูง |
| 10. บุคลากรปฏิบัติงานได้ผลตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ | 3.66 | 0.68 | สูง |
| ด้านความพึงพอใจ | 3.38 | 0.67 | ปานกลาง |
| 11. บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน | 3.17 | 0.91 | ปานกลาง |
| 12. บุคลากรมีทัศนคติที่ดี ในการปฏิบัติงาน | 3.42 | 0.78 | สูง |
| 13. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน | 3.46 | 0.66 | สูง |
| 14. บุคลากรมีความพึงพอใจกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน | 3.27 | 0.88 | ปานกลาง |
| 15. ผู้รับบริการยอมรับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล | 3.59 | 0.67 | สูง |
| ด้านการปรับตัว | 3.53 | 0.56 | สูง |
| 16. ภายในหอผู้ป่วยมีแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น นโยบาย ด้านการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลองค์การแห่งการเรียนรู้ | 3.67 | 0.72 | สูง |
| 17. มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ | 3.73 | 0.67 | สูง |
| 18. มีการนำความรู้และวิทยาการใหม่ๆ เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน | 3.51 | 0.70 | สูง |
| 19. บุคลากรมีความพร้อมและยอมรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา | 3.53 | 0.74 | สูง |
| 20. บุคลากรในหอผู้ป่วยส่วนใหญ่ รู้สึกเครียดกับโครงการใหม่ๆ ของโรงพยาบาล | 3.17 | 0.91 | ปานกลาง |
| ด้านการพัฒนา | 3.26 | 0.67 | ปานกลาง |
| 21. มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น การส่งบุคลากรระดับต่างๆ เข้าร่วมประชุม สัมมนา ศึกษาต่อ | 3.11 | 0.90 | ปานกลาง |
| 22. มีการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์แก่บุคลากรในหอผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาล | 3.19 | 0.82 | ปานกลาง |
| 23. มีอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ เช่น ตำรา วารสาร อินเทอร์เน็ต เป็นต้น | 3.35 | 0.81 | ปานกลาง |
| 24. มีการจัดกิจกรรมทางวิชาการ เช่น บอร์ดวิชาการ case conference | 3.12 | 0.79 | ปานกลาง |
| 25. มีการนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการ ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มาใช้ในการพัฒนางาน | 3.51 | 0.74 | สูง |

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาลกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n= 156)

| ตัวแปร | r | p |
|--------------------------------------|-------|-------|
| การพัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ | 0.748 | 0.000 |

ประจำการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ โรงพยาบาลบ้านแพรงและโรงพยาบาลมหาราช (ร้อยละ 3.8)

2. ค่าเฉลี่ยของคะแนนการพัฒนามาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้โดยรวมของกลุ่มการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน คือ ด้านการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและพูดคุย ด้านการสนับสนุนให้มีการร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ด้านการสร้างระบบจัดเก็บและการใช้ความรู้ร่วมกัน ด้านการให้อำนาจสมาชิกในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18-3.34$, $SD = 0.61-0.75$)

3. ค่าเฉลี่ยของคะแนนประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$, $SD = 0.51$) เมื่อพิจารณาประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน พบว่า ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่อยู่ในระดับสูงคือด้านประสิทธิภาพการบริการ ($\bar{x} = 3.64$, $SD = 0.63$) และด้านการปรับตัว ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.56$) ที่อยู่ในระดับปานกลางคือด้านความสามารถในการผลิต ($\bar{x} = 3.42$, $SD = 0.51$) ด้านความพึงพอใจ ($\bar{x} = 3.38$, $SD = 0.67$) และด้านการพัฒนา ($\bar{x} = 3.26$, $SD = 0.67$)

4. พัฒนาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการ

พยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ($r = 0.748$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล และประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่ออัตรากำลังที่ต้องการ (ร้อยละ 16.03) รองลงมาคือ การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน (ร้อยละ 12.82)

สรุปและวิจารณ์

จากการศึกษาพบว่า

1. ระดับการพัฒนาการเป็นองค์กรเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.27$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18 - 3.34$, $SD = 0.61 - 0.75$) มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$, $SD = 0.62$) เมื่อดูรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลช่วยเหลือซึ่งกันและกันทำให้เกิดการเรียนรู้ ($\bar{x} = 3.48$, $SD = 0.75$) เนื่องจากผู้บริหารมีการสำรวจ training need และประเมินความรู้จักทักษะและสมรรถนะเป็นรายบุคคล มีการฝึกทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่องทุกปี ตามมาตรฐานงานคุณภาพของโรงพยาบาล มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานตามความรับผิดชอบจากการมอบหมายของหัวหน้างาน ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการ ด้านงานคุณภาพ การศึกษาดูงาน การอบรมแลกเปลี่ยนวิชาการ ทำให้บุคลากรในหอผู้ป่วยในมีความคิดสร้างสรรค์และมีการวิเคราะห์การเรียนรู้ต่อเนื่อง ทั้งนี้ มีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรในการส่งเสริมการเรียนรู้ด้วย

1.2 ด้านการสนับสนุนให้มีการซักถามและพูดคุย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$, $SD = 0.61$) เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานสู่การรับรอง โดยใช้ระบบ COP (Com-



munity of Practice) ซึ่งจะมีการประชุมเดือนเว้นเดือนของทีมคุณภาพและระดับหน่วยงาน (หอผู้ป่วย) ของหัวหน้างานระดับจังหวัด และนำหลักการเดียวกันมาพูดคุยในกลุ่มพยาบาลในโรงพยาบาลของตนเอง สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ ก็มีการนำความรู้ที่ได้มาพูดคุยซักถามกัน ปรีक्षा หรือ หาแนวคิด รับรู้ทิศทางและโอกาสใหม่ที่ชัดเจนกว่าของตนเอง การตั้งคำถามมีความเปิดเผย เท่าเทียม ค้นหาความจริงและใช้คำตอบที่ดี จนเป็นวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่ง Argyzsis (1974, อ้างในวิมลรัตน์ อ่องส่อง, 2547)⁽⁶⁾ กล่าวว่า การซักถามเป็นการสนทนาเพื่อสำรวจความคิด ปัญหาและศักยภาพในการทำงาน เป็นการเรียนรู้ผ่านการติดต่อกับบุคคลอื่น มีความสำคัญในการปฏิบัติงานเป็นทีม เกิดการไว้วางใจในองค์กร

1.3 ด้านการสนับสนุนให้มีการร่วมมือและเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.31$, $SD = 0.66$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ในข้อที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลักษณะของงานและคุณภาพของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.51$, $SD = 0.71$) ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับปานกลาง นั้นหมายความว่า พยาบาลประจำการในหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลชุมชน ให้ความสำคัญกับลักษณะและคุณภาพของงานก่อนอย่างอื่น ผู้บริหารองค์กรพยาบาลได้ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมทำให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน เรียนรู้ร่วมกันและมีการปรับแนวคิดใหม่ ซึ่งทำให้เกิดพลังและความสามารถที่ต่อเนื่อง

1.4 ด้านการสร้างระบบจัดเก็บและการใช้ความรู้ร่วมกัน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$, $SD = 0.75$) เนื่องจากพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการสื่อสารสองทาง พูดคุยและรับความรู้ซึ่งกันและกัน มีการส่งต่อข้อมูลด้วยความรวดเร็ว และได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการทำงานของกลุ่มการพยาบาลให้ทันสมัยเสมอ มีการจัดเก็บความรู้ โดยเฉพาะระเบียบวิธีปฏิบัติต่างๆ (CPG) ซึ่งการจัดเก็บความรู้เป็นการช่วยเหลือให้พยาบาลมีการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านการให้อำนาจสมาชิกในการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.30$, $SD = 0.68$)

ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้ความสำคัญกับบุคลากรในกลุ่มการพยาบาลที่มีความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{x} = 3.41$, $SD = 0.86$) เนื่องจากนโยบายของโรงพยาบาลชุมชนและการพัฒนาองค์กร เน้นการใช้ความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นความคิดใหม่และก่อให้เกิดประโยชน์ ส่วนข้อคำถามอื่น ค่าคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 33.25-3.30$, $SD = 0.67-0.82$) เนื่องจากพยาบาลประจำการหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ทราบและรับรู้บทเรียนจากการดำเนินการของกลุ่มพยาบาล มีการประเมินผลการใช้เวลาและทรัพยากรในการฝึกอบรม มีส่วนร่วมในการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งในปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งให้อำนาจการตัดสินใจ ทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง และจะเกิดการพัฒนาองค์กรในที่สุด

1.6 ด้านการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.18$, $SD = 0.70$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07-3.30$, $SD = 0.77-0.85$) ข้อคำถามที่มีคะแนนสูงสุดคือมีการทำงานกับชุมชน (ผู้รับบริการ หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องประชาชนทั่วไป) เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการที่มีร่วมกันและสนับสนุนให้บุคลากรในกลุ่มการพยาบาลหาข้อมูลจากหน่วยงานๆ มาประกอบในการตัดสินใจแก้ปัญหา ($\bar{x} = 3.30$, $SD = 0.77$) เนื่องจากพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยานั้น ตามภารกิจของงานจะทำงานร่วมกันในงานบริการที่เกี่ยวข้องกับชุมชน ไม่ว่าจะเป็น รพ.สต. กลุ่มงานเวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน ในงานเยี่ยมบ้านหรือการดูแลต่อเนื่องใน case ที่มีปัญหาต่อกระบวนการดูแล มีการใช้ข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจในการบริการพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนต่ำสุด คือ คำนึงถึงการตัดสินใจที่อาจส่งต่อผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรในกลุ่มการพยาบาล ($\bar{x} = 3.07$, $SD = 0.81$)

2. ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.44$, $SD = 0.51$) ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการเรียนรู้ร่วมกัน เนื่องจากมีการแข่งขันในด้านคุณภาพและบริการตามมาตรฐาน เพื่อเป็นองค์กรที่ประสบความสำเร็จ ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับประภาร์ตน์ แบบขุนทด (2544)⁽⁷⁾ ที่กล่าวว่า หอผู้ป่วยถือเป็นศูนย์รวมแห่งการสร้างสรรค์คุณภาพ เนื่องจากการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรสุขภาพกับผู้ป่วยและญาติ จะเกิดขึ้นที่นั่นมากที่สุด จึงเป็นหน่วยงานที่ควรดูแลให้ดำเนินการสู่เป้าหมายคุณภาพ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540:35)⁽³⁾ ซึ่งคือประสิทธิผลของหอผู้ป่วยนั่นเอง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

2.1 ด้านความสามารถในการผลิต โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.42$, $SD = 0.51$) แต่เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรมีความสามารถในการให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ป่วยทุกคนได้รับการดูแลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ อารมณ์ สังคม อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ และมีแนวทางปฏิบัติที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.56-3.75$, $SD = 0.72-0.77$) เนื่องจากบุคลากรในหอผู้ป่วยได้รับการกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้งานคุณภาพบริการที่ได้มาตรฐานและได้รับการรับรอง สร้างแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการใช้ง่ายและคำนึงถึงความปลอดภัย ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 2.62$, $SD = 0.82$) สอดคล้องกับการศึกษาของทัศน บุญทอง (2542:48)⁽⁸⁾ ที่พบว่าปัญหาในการปฏิบัติงานของพยาบาล คือ ปริมาณงานที่มากเกินไป และสอดคล้องกับวิมลรัตน์ อ่องล่อง (2547) ที่พบว่าบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ระดับประสิทธิผลทางด้านความสามารถในการผลิตจะต่ำ

2.2 ด้านประสิทธิภาพการบริการ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.64$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพของทุกข้อคำถาม อยู่ในระดับสูง สะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในหอ

ผู้ป่วยของโรงพยาบาลชุมชน มีการให้การพยาบาลรวดเร็ว ได้ผล คุ่มค่า ตามมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประสิทธิภาพ คือ การที่บุคลากรมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรด้านงบประมาณ คน เครื่องมือ ได้เกิดประโยชน์สูงสุด (Mott, P.E. (1972:22)⁽⁹⁾ และจะส่งผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และเมื่อพิจารณารายข้อคำถาม พบว่า หอผู้ป่วยมีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากร หรือเครื่องมือต่างๆ ที่มีราคาแพงกับหน่วยงานข้างเคียงหรือโรงพยาบาลที่มีความจำเป็นต้องใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.78$, $SD = 0.78$) ซึ่งเป็นเพราะการควบคุมการใช้งบประมาณ และหอผู้ป่วยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพด้วยต้นทุนต่ำสุด ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข อนุกรมณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ ต้องใช้อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด (อรรถัย นนทเขต, 2543:31)⁽¹⁰⁾ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เน้นเรื่องการแบ่งปันทรัพยากรในการบริหารจัดการร่วมกันภายใน zone ไม่ว่าจะเงิน คน เงินและสิ่งของ อีกทั้งระบบการพัฒนาคุณภาพมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาวัสดุ อนุกรมณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ให้มีคุณภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

2.3 ด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$, $SD = 0.67$) แสดงว่า พยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนมีความพึงพอใจในการทำงานในโรงพยาบาลชุมชน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีบุคลากรน้อย ทุกคนรู้จักสนิทสนมคุ้นเคยเป็นกันเอง ประกอบกับผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการและมีความคุ้นเคยดูญาติมิตร เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้รับบริการยอมรับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.59$, $SD = 0.67$) รองลงมา คือ บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{x} = 3.46$, $SD = 0.66$) ซึ่งสอดคล้องกับ Herzberg (1993, อ้างในวิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547)⁽⁶⁾ ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลต่องานที่ทำหรือการมีส่วนร่วมในการทำงาน และการได้รับการยอมรับในผลงานก่อให้เกิดความกระตือรือร้น มุ่งมั่นในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร และส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร



2.4 ด้านการปรับตัว อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.53$, $SD = 0.56$) ทั้งนี้ความสามารถในการปรับตัว หมายถึง ความสามารถขององค์กรที่จะต้องตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กร (Gibson et al 1991:38) การที่พยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชนมีการรับรู้ประสิทธิผลด้านการปรับตัวสูงเนื่องจากเกิดการแข่งขันในการนำความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา การได้รับนโยบายการพัฒนาคุณภาพสู่การรับรอง การเทียบเคียงกับโรงพยาบาลใกล้เคียงและในเขต เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.73$, $SD = 0.67$) เนื่องจากทำให้การทำงานง่ายขึ้นและส่งต่อข้อมูลได้รวดเร็ว รองลงมา คือ หอผู้ป่วยมีแนวทางปฏิบัติให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น สอดคล้องกับนโยบายยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาล นโยบายสู่การรับรองคุณภาพ ($\bar{x} = 3.67$, $SD = 0.72$) ซึ่งบุคลากรจะได้รับการอบรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการปรับกิจกรรมตามผลงาน จึงสามารถปรับตัวได้สูง ส่วนนโยบายการพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพเป็นนโยบายระดับกระทรวง เพื่อให้เกิดคุณภาพมาตรฐานและความปลอดภัยแก่ผู้ให้และผู้ให้บริการ ทุกโรงพยาบาลได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมีการแข่งขันผลงานกันทั้งในระดับจังหวัดและระดับเขต ซึ่งองค์กรจะดำรงอยู่ได้หากมีการปรับปรุงคุณภาพบริการ บุคลากรจึงเต็มใจที่จะปฏิบัติตามให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่วนข้อคำถาม ที่อยู่ในระดับปานกลางที่ค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ บุคลากรส่วนใหญ่รู้สึกเครียดกับโครงการใหม่ๆ ของโรงพยาบาล ($\bar{x} = 3.17$, $SD = 0.91$) เนื่องจากปัจจุบันมีโครงการต่างๆ มากมายจากหลายแหล่งงบประมาณ และจากนโยบายต่างๆ ทำให้เกิดความเครียด และงบประมาณจะมალ้าช้า การดำเนินกิจกรรมจะมากในช่วงเดือนเดียวกันมาก ทำให้ปฏิบัติไม่ทัน

2.5 ด้านการพัฒนา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$, $SD = 0.67$) การศึกษาและการฝึกอบรมเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น รวมทั้งก่อให้เกิดทัศนคติหรือเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีความสามารถเฉพาะตัวสูงขึ้น

ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2538:25)⁽¹¹⁾ เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า มีการนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ในการพัฒนางาน อยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.51$, $SD = 0.74$) เนื่องจากทุกโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำการสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นในหอผู้ป่วย แผนกผู้ป่วยนอก ในชุมชน หรือจากการประชุมในวงที่ผู้ใหญ่บ้าน กำหนด ส่วนการปกครองหรือจากการทำประชาคม และนำข้อมูลมาพูดคุยกันในทีมของโรงพยาบาล ปรับปรุงแก้ไข ทบทวน ตามข้อเสนอแนะ พัฒนางานอยู่เสมอ ส่วนข้อที่มีคะแนนรองลงมา คือ มีอุปกรณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้ต่างๆ เช่น ตำรา วารสาร อินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.35$, $SD = 0.81$) เนื่องจากในหอผู้ป่วยมีการสนับสนุนให้มีการวิเคราะห์วิจัย การจัดกิจกรรมวิชาการร่วมกัน ข้อที่มีคะแนนต่ำสุด คือ มีแผนพัฒนาบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น การส่งบุคลากรระดับต่างๆ เข้าร่วมประชุมสัมมนาศึกษาต่อ ($\bar{x} = 3.11$, $SD = 0.90$) อภิปรายได้ว่า ทุกโรงพยาบาลทำแผนพัฒนาบุคลากรทุกปี ตาม training need และ competency ของบุคลากร ตามส่วนขาดของหน่วยงาน แต่อาจจะไม่ครอบคลุมทุกคน เนื่องจากการส่งพยาบาลไปศึกษาต่อจะทำให้ขาดอัตรากำลัง การทำแผนศึกษาต่อระดับปริญญาโทภาคปกติ จะมีปัญหาในภาระงาน บางโรงพยาบาลสนับสนุนได้แต่ภาคพิเศษในวันหยุดราชการ แต่ในการศึกษาเฉพาะทาง 4 เดือน หลายโรงพยาบาลสามารถทำแผนพัฒนาบุคลากรได้ ซึ่งทุกโรงพยาบาลก็สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรเต็มที่

ทั้งนี้ การศึกษาและการฝึกอบรม ล้วนเป็นกระบวนการสำคัญที่จะช่วยพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และความสามารถ รวมทั้งก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับ Mc Donnel (1995 อ้างอิงใน สุ่มลรัตน์ กนกกวิณรงค์, 2547: 70)⁽¹²⁾ ที่กล่าวว่า การสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนา จะต้องสนับสนุนการสร้างบรรยากาศที่เป็นการกระตุ้นให้มีการทดลองเพื่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับ Gibson et al (1991) ที่กล่าวว่า การพัฒนาเป็นการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มี

ประสิทธิภาพ เตรียมพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก

3. การพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ ($r = 0.748$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ หากพยาบาลประจำการมีการรับรู้ว่าคุณุ่มการพยาบาลมีการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ เนื่องจากกระบวนการพัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ให้อำนาจ (empower) แก่ผู้ปฏิบัติงาน การสนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง จะทำให้พยาบาลในกลุ่มการพยาบาลเรียนรู้สิ่งต่างๆ เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งการเรียนรู้ทำให้บุคลากรในองค์กรมีการแข่งขันเพื่อความก้าวหน้า จึงส่งผลต่อการมีประสิทธิผลขององค์กรในที่สุด (Geus, 1998 อ้างอิงใน วิมลรัตน์ อ่องล่อง, 2547)

4. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ปัญหาและอุปสรรค

ส่วนใหญ่ คือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่ออัตรากำลังที่ต้องการ (ร้อยละ 16.03) รองลงมาคือ การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน (ร้อยละ 12.82) เช่น ได้รับความตอบแทนนอกเวลาที่ไม่เป็นธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารการพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มากขึ้น และส่งเสริมการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลและทีมงาน รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางนโยบายการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
2. ควรส่งเสริมปัจจัยที่เอื้อต่อประสิทธิผลขององค์กรที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความพึงพอใจและด้านการพัฒนา สร้างบรรยากาศในการทำงานให้มีการยอมรับซึ่งกันและกัน ส่วนด้านการผลิต ประสิทธิภาพการบริการและด้านการปรับตัวที่อยู่ในระดับสูง ก็ควรส่งเสริมให้ก้าวหน้าต่อไปด้วย

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ คุณวิมลรัตน์ อ่องล่อง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลศรีธัญญา ที่ได้ให้ข้อมูลและแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณ หัวหน้างานผู้ป่วยในและพยาบาลวิชาชีพประจำการของโรงพยาบาลชุมชนทั้ง 14 แห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

1. พิทยา บวรวัฒนา. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: สกคีสภาการพิมพ์; 2546.
2. Gibson JL, Ivencevich JM, Donnelly JH. Organization behavior structure processes. 7th ed. Boston: Irwin; 1991.
3. พงษ์รัตน์ บุญญานุกรณ์. หลักการและแนวทางการบริหารจัดการหอผู้ป่วยที่มุ่งคุณภาพการบริการ. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา 2540;1:35-44.
4. Watkins KE, Marsick VJ. Sculpting the learning organization. San Francisco. Jossey - Bass; 1993.
5. Senge Peter. The dance of change: The challenges of sustaining momentum in learning organization. New York London: Currency/Doubleday; 1999.
6. วิมลรัตน์ อ่องล่อง. ความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของกลุ่มการพยาบาล การปฏิบัติด้วยบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกรมสุขภาพจิต. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารทางการพยาบาล คณะพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2547.
7. ประภารัตน์ แบบขุนทด. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทด้านการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศองค์การกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
8. ทศนา บุญทอง. ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพมหานคร: ศิริยอการพิมพ์; 2542.
9. Mott PE. The Characteristic of Effectiveness Organization. New York: Harper and Row; 1972.
10. อรทัย นนทเกท. พฤติกรรมการเป็นผู้นำของหอผู้ป่วย และความพึงพอใจในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชนภาคใต้. พยาบาลสาร 2543;27(3:29.40).



11. พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์. ประกันคุณภาพการพยาบาล: บทความ
ทางการจัดการในโรงพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: ว่างใหม่บุลูพรินต์;
2538.
12. สุมลรัตน์ กนกกวินวงศ์. ประสิทธิภาพการดำเนินงานของหัวหน้าหอ

ผู้ป่วย ตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาในงานการพยาบาลอายุศาสตร์
และจิตเวช โรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต
คณะสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
มหาวิทยาลัยมหิดล; 2547.