

ประสบการณ์การกำหนดคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

กรกฎ เจริญสุข พย.ม.*, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย ปร.ด.** , พัชรภรณ์ อารีย์ วท.ด.***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายความหมายและองค์ประกอบการกำหนดคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารการพยาบาลและนักวิชาการพยาบาลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารบุคลากรจำนวน 18 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสโนว์บอลและใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2564 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ของข้อคำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของแอสคแมนและโอล์ดแฮม ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านได้เท่ากับ .91 วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของโคไลซี (Colaizzi's method)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดเป็นเพศหญิง 100% มีอายุระหว่าง 61-65 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.00 จบการศึกษาระดับปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 61.10 ดำรงตำแหน่งผู้บริหารทางการพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 55.56 มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 6-10 ปีคิดเป็นร้อยละ 50 และมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 16.67 คุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากร หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาล เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้รับบริการเกิดความปลอดภัยและพึงพอใจที่ได้รับการบริการพยาบาล และมีองค์ประกอบ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความหลากหลายของทักษะ 2) ด้านเอกลักษณ์ของงาน 3) ด้านความสำคัญของงาน 4) ด้านความมีอิสระของงาน 5) ด้านผลป้อนกลับของงาน และ 6) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่ในการบริหารบุคลากรทางการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ควรนำไปปรับใช้ในการออกแบบงานให้มีความเหมาะสมกับบริบทขององค์กร รวมถึงการกำหนดแนวทางปฏิบัติในการออกแบบงานตามคุณลักษณะของงานให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานทางการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

คำสำคัญ : คุณลักษณะงาน, การบริหารทรัพยากรบุคคล, องค์กรการพยาบาล, การวิจัยเชิงคุณภาพ

The Experiences on Job Characteristic for Human Resource Management of Head Nurses in Nursing Organization at Regional Hospital under The Ministry of Public Health

Korakot Charoensuk M.N.S.* , Phechnoy Singchungchai Ph.D.** , Patcharaporn Aree D.Sc.***

Abstract

The objective of this phenomenological qualitative was to describe the meanings and components of job characteristic for Human Resource Management (HRM) of head nurses in nursing organization at regional hospital under the Ministry of Public Health. The informants consisted of 18 expert and experience in HRM recruited by

* นักศึกษาปริญญาโทบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

** ศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

*** รองศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

* Ph. D. Candidate (Nursing Management), Faculty of Nursing, Christian University.

** Professor, Doctor, Faculty of Nursing, Christian University.

*** Associate Professor, Doctor, Faculty of Nursing, Christian University.

using a snowball selection technique and in – depth interviews by individual. Data were collected from February to March 2021. The instrument was the open- ended questionnaire, developed from the job characteristic theory by Hackman & Oldham. The validity of this questionnaire was assessed by three experts and had a CVI =.91. Data were analyzed using Colaizzi's method.

The result revealed that the informants were female 100% age between 61-65 years old 50.00%, graduated with a doctorate degree 61.10%, a nursing administrators position 55.56%, holding in the current position between 6-10 years 50% and an academic position as an assistant profession 16.67. The meaning of job characteristic were to process or activities of head nurses in order to support effective nursing care and achieve corporate goals, motivated to work, safe and satisfied services. The job characteristic comprised of 6 components; 1) skill variety 2) task identity 3) task significance 4) autonomy 5) feedback and 6) health and safety. The finding from this research developed a new knowledge for head nurses to appropriated HRM in organization. Therefore the nursing administrators should adapted and determine for design nursing guidelines that consistent with the context of professional nurses practices at regional hospital under the Ministry of Public Health.

Keywords : Job Characteristic, Human Resource Management, Nursing Organization, Qualitative research

บทนำ

การกำหนดคุณลักษณะงาน เป็นการกำหนดการทำงานและโครงสร้างที่เฉพาะเจาะจงในการมอบหมายงาน และกำหนดความรับผิดชอบเพื่อให้บุคลากรทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะงานประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ (Skill variety) หมายถึง ระดับของงานที่ต้องทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ทักษะและความสามารถพิเศษหลายอย่างเพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานออกมา 2) เอกลักษณ์ของงาน (Task identity) หมายถึง ระดับของงานที่ต้องทำงานให้สำเร็จสมบูรณ์ทั้งหมดที่เริ่มต้นการทำงานจนเสร็จสิ้นกระบวนการและสามารถเห็นภาพผลงานสุดท้ายหรือระดับของงานได้ 3) ความสำคัญของงาน (Task significance) หมายถึง ระดับของงานที่มีผลกระทบต่อชีวิต หรืองานของคนอื่นทั้งในระดับหน่วยงาน ระดับองค์กรและระดับประเทศ 4) ความมีอิสระของงาน (Autonomy) หมายถึง ระดับของงานที่ให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานไม่ขึ้นอยู่กับคนอื่นและผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการกำหนดตารางเวลาในการทำงาน สามารถเลือกวิธีการหรือกระบวนการทำงานที่จะทำให้เสร็จได้ด้วยตัวเอง และ 5) ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) หมายถึง ระดับของงานที่มีกิจกรรมการทำงานที่สามารถรายงานผลลัพธ์หรือผลงานที่ตรงและชัดเจนเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบถึงประสิทธิผลในการทำงาน¹ นอกจากนี้การกำหนดคุณลักษณะงานยังเป็นเครื่องมือในการบริหาร จัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ผู้บริหารองค์กรนำมาใช้ในการบริหารบุคลากร เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานและทำให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย²

ผู้บริหารทางการแพทย์โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งมีบทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลภายใต้บริบทของการจัดระบบบริการสุขภาพทางการแพทย์ที่มีความซับซ้อนและเกี่ยวข้องกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครอบคลุมกับมิติทางสุขภาพ³ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของบุคลากรตามกลุ่มรุ่นอายุหรือที่เรียกว่าเจนเนอเรชั่น ซึ่งมีแนวคิดความเชื่อและการให้คุณค่ากับการทำงานที่แตกต่างกัน จึงถือเป็นความท้าทายของผู้บริหารในการออกแบบการทำงานด้วยการกำหนดคุณลักษณะงานที่สอดคล้องกับบริบทการทำงานในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขและกลุ่มรุ่นอายุของผู้ปฏิบัติงานเพื่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น⁴ การศึกษาที่ผ่านมาเกี่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะงานตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย พบว่า มีเพียงรูปแบบของการมอบหมายงานรายการที่พยาบาลวิชาชีพต้องให้การดูแลแบบองค์รวม หัวหน้าหอผู้ป่วยจะให้ความสำคัญกับจำนวนเตียงที่มอบหมาย แต่ยังขาดความชัดเจนทั้งในด้านการกำหนดให้มีความหลากหลายของทักษะปฏิบัติในการปฏิบัติงานการพยาบาล ความอิสระในงานและการได้รับการประเมินผลของการปฏิบัติงานซึ่งทำให้ขาดแรงจูงใจและความท้าทายในการทำงาน อีกทั้งการกำหนดขอบเขตงาน บทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานและการจัดตารางการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพยังไม่สอดคล้องกันกับความต้องการของพยาบาลในแต่ละเจนเนอเรชั่น ที่อาจส่งผลให้การปฏิบัติงานของพยาบาลที่มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานวิชาชีพได้⁵

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ประสพการณ์การกำหนดคุณลักษณะงานสำหรับการ บริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นการศึกษาเชิง คุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา เพื่อหาคำบรรยายความหมาย และองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน โดยการสัมภาษณ์ผู้ เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและมีประสบการณ์ใน การบริหารงานบุคคลที่เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลและอาจารย์ พยาบาลหรือนักวิชาการ ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่ จะใช้เป็นแนวทางในการบริหารบุคลากรทางการพยาบาลของ หัวหน้าหอผู้ป่วยได้อย่างสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของ การปฏิบัติงานการพยาบาล รวมถึงความแตกต่างของเจเนเนอ เรชั่น ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อบรรยายความหมายของคุณลักษณะงานสำหรับการ บริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรง พยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อบรรยายองค์ประกอบของคุณลักษณะงานสำหรับการ บริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

คำถามการวิจัย

1. ความหมายคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากร ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขหมายถึงอะไร
2. องค์ประกอบคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากร ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขเป็นอย่างไร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีคุณลักษณะ งานของแอ็คแมนและโอดด์แฮม¹ ร่วมกับบทบาท หน้าที่และ ความรับผิดชอบของหัวหน้าหอผู้ป่วย⁶ และการวิเคราะห์ สังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม และสถานการณ์ตาม บริบทของหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข มาเป็นแนวทางเบื้องต้นในการเก็บ รวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอข้อค้นพบจาก การวิจัยโดยมิได้นำมาใช้เพื่อการจำกัดข้อมูลและประสพการณ์ที่ จะได้จากการสัมภาษณ์เจาะลึกในสถานการณ์จริง

วัสดุและวิธีการ

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์

วิทยา (phenomenology) เนื่องจากทำให้ อธิบายประสพการณ์ คุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอ ผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวง สาธารณสุขได้

ผู้ให้ข้อมูล (Informants) คือ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลและมีประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคล คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบลูกโซ่ (Snowball selection) โดย การสอบถามและได้รับการยืนยันในการให้ข้อมูล ประกอบ ด้วย 1) กลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาลระดับสูงจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล และรองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล 2) กลุ่ม ผู้บริหารทางการพยาบาลระดับต้นและระดับกลางจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจ การพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลและรองหัวหน้า พยาบาล 3) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบุคลากรจำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านการวางแผนทรัพยากร บุคคลทั้งภายในองค์กรพยาบาลและหน่วยงานภายนอก และ 4) กลุ่มอาจารย์พยาบาลหรือนักวิชาการจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นักวิชาการ อาจารย์ที่มีประสบการณ์ด้านการสอนและ มีผลงานด้านการบริหารการพยาบาลและการบริหารบุคลากร ทางการพยาบาล การวิจัยนี้จึงมีผู้ให้ข้อมูลรวมจำนวนทั้งสิ้น 18 ท่าน โดยแบ่งประสพการณ์ของผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีประสพการณ์การเป็นผู้บริหารทางการ พยาบาลและกลุ่มที่มีประสพการณ์การเป็นนักวิชาการด้าน บุคลากร/อาจารย์พยาบาล เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการวิจัย ที่เน้นประสพการณ์ของผู้ให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

ชุดที่ 1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป ของผู้ให้ข้อมูลซึ่ง เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง งานปัจจุบัน ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน และ ประสพการณ์ในด้านการบริหารบุคลากร ด้านการสอน หรือเป็นวิทยากรและด้านผลงานวิชาการหรือผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับคุณลักษณะ งาน สำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยใน องค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่สร้างขึ้นจากการ ทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและตามทฤษฎี คุณลักษณะงาน (Job Characteristic Theory) ของแอ็คแมนและโอดด์แฮม¹ ประกอบด้วย 3 ข้อคำถามที่ใช้สัมภาษณ์ ดังนี้ 1) ท่านเข้าใจความหมายของคุณลักษณะงานสำหรับการ บริหารบุคลากรว่าหมายถึงอะไร และมีองค์ประกอบด้าน

ได้บ้าง 2) ท่านให้ความหมายของคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขว่าหมายถึงอะไร และควรมีองค์ประกอบทั้งหมดกี่ด้าน อะไรบ้าง และ 3) ขอให้ท่านให้รายละเอียดตามรายด้านของคุณลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระของงานและด้านผลป้อนกลับของงาน รวมถึงด้านอื่น ๆ (ถ้ามี)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัย ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อความตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลที่จบการศึกษาในระบบปริญญาเอก มีความเชี่ยวชาญด้านบริหารทรัพยากรบุคคลและมีตำแหน่งทางการบริหารบุคลากรในองค์กรจำนวน 1 ท่าน หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลด้านการพยาบาลเฉพาะสาขาที่จบการศึกษาระดับปริญญาเอก และมีประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคลทางการพยาบาลของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุขจำนวน 1 ท่าน และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่จบการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีประสบการณ์ในการบริหารผู้ป่วย มาแล้วไม่น้อยกว่า 3 ปีจำนวน 1 ท่าน นำไปหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้เท่ากับ 0.91

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

มีการตรวจสอบโดยให้ผู้ให้ข้อมูลร่วมตรวจสอบความถูกต้อง (Member checking) ของข้อมูลว่าผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยใช้คำถามย้อนกลับและมีการสรุปสิ่งที่ต้องการศึกษาเป็นระยะ ๆ ตลอดระยะการสัมภาษณ์ ร่วมกับการใช้วิธีเก็บข้อมูลหลายแบบเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อมูล นอกจากนี้การยืนยันผลการวิจัยสามารถตรวจสอบได้จากการบันทึกอย่างเป็นระบบ ทั้งการบันทึกเทป การถอดเทปแบบคำต่อคำ และมีผู้ร่วมตรวจสอบผลวิจัยคืออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญการวิจัยเชิงคุณภาพ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมในการทำวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ น. 01/2563 เมื่อวันที่ 13 สิงหาคม พ.ศ. 2563 โดยผู้วิจัยขออนุญาตเก็บข้อมูลต่อผู้ให้ข้อมูลเป็นรายบุคคล อธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยตามเอกสารชี้แจงข้อมูล (Information sheet) แก่ผู้ให้ข้อมูลก่อนลงนามในหนังสือแสดงความยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent form) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลที่ได้เป็นความลับและนำเสนอข้อมูลโดยใช้รหัสข้อมูล ตัวอย่างเช่น AD1-1 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหาร

ทางการพยาบาลคนที่ 1 สัมภาษณ์ครั้งที่ 1 และ AJ1-2 หมายถึง ผู้ให้ข้อมูลนักวิชาการด้านบุคลากร/อาจารย์พยาบาลคนที่ 1 สัมภาษณ์ครั้งที่ 2 เป็นต้น นอกจากนี้การบันทึกเสียงสนทนาขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงและขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลทุกคนแล้ว ข้อมูลที่นำเสนอเป็นข้อเท็จจริงที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อผู้เชี่ยวชาญทางโทรศัพท์ และนำตัวเองพร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์การวิจัย ขั้นตอนการทำวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2564 ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) รายบุคคลร่วมกับการบันทึกเทปเป็นหลัก การเก็บข้อมูลใช้เวลาในการสัมภาษณ์ครั้งละ 30-45 นาที สัมภาษณ์ติดตามอีกรายละ 1-2 ครั้ง จนข้อมูลที่ได้มีความอิ่มตัว ไม่มีข้อมูลใหม่ ๆ เพิ่มเติมและสามารถตอบคำถามการวิจัยได้ครอบคลุมวัตถุประสงค์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นดำเนินการพร้อมกับการสัมภาษณ์ โดยถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ ภายหลังจากสัมภาษณ์แต่ละครั้ง และตรวจทานความถูกต้องของข้อมูลด้วยการฟังเทปบันทึกพร้อมกับการอ่านบทสนทนาทำเช่นนี้จนกระทั่งเสร็จสิ้นการเก็บข้อมูล จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการโคไล⁷ ซึ่งเป็นแบบการวิเคราะห์แบบ Phenomenology analysis ตามขั้นตอนดังนี้

1. อ่านพรรณนาข้อมูลเพื่อการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างแท้จริง
2. สกัดประโยคที่น่าเชื่อถือ นำมาเป็นนิยามให้ตรงกับความหมายของคุณลักษณะงานตามปรากฏการณ์ในบริบทของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. อธิบายความหมายของแต่ละประโยคของคุณลักษณะงานเพื่อเทียบเคียงกับแนวคิด ทฤษฎีของคุณลักษณะงาน
4. จัดกลุ่มคำและประเด็นจากข้อสรุปความหมายของคุณลักษณะงาน
5. เปรียบเทียบข้อมูลจากประเด็นที่ได้เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของความหมายและองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน
6. สรุปปรากฏการณ์ของคุณลักษณะงานเทียบกับเนื้อหาทางทฤษฎี
7. ทบทวนข้อมูล ความหมายและองค์ประกอบของคุณลักษณะงานตามที่กล่าวมาแล้วให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบข้อสรุป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ให้ข้อมูลได้บรรยายความหมาย และบรรยายองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน สำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข ตามประสบการณ์ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 100 มีอายุระหว่าง 61-65 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.00 จบการศึกษาระดับปริญญาเอกคิดเป็นร้อยละ 61.10 ดำรงตำแหน่งผู้บริหารทางการพยาบาลคิดเป็นร้อยละ 55.56 มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งปัจจุบัน 6 -10 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีตำแหน่งทางวิชาการเป็นผู้ช่วยศาสตราจารย์สูงที่สุดคิดเป็นร้อยละ 16.67

1. ความหมายของคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล ในส่วนของความหมายผู้ให้ข้อมูลได้บรรยายว่า หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการพยาบาลเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน ผู้รับบริการเกิดความปลอดภัยและพึงพอใจที่ได้รับการบริการพยาบาล โดยผู้ให้ข้อมูลมี 2 กลุ่มตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งปัจจุบันดังแสดงได้จากข้อมูลเชิงคุณภาพ

“...น่าจะเกี่ยวกับวิธีการหรือการกำหนดกระบวนการทำงานในหอผู้ป่วยของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งที่ว่าเกี่ยวข้องอย่างมากกับการสอนงาน การมอบหมายงาน หรือหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับน้องพยาบาลหรือทีมการพยาบาลในการให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัยและพึงพอใจที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาล” (AD1-1)

“...ที่ว่าหมายถึง การบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการกำหนดกระบวนการทำงานในเวิร์ดโดยเฉพาะในเวิร์ดที่มีงานยุ่ง ผู้ป่วยอาการหนัก หัวหน้าเวิร์ดก็ต้องวางแผนให้ดี กำหนดตัวชี้วัดให้ชัดเจน นำ IT มาใช้ร่วมด้วย....แล้วก็ต้องไม่ลืมเรื่องสุขภาพของน้องๆ พยาบาลด้วย อุปกรณ์ของใช้ต้องเพียงพอและต้องมีการหมุนเวียนงานต้องไม่หนักอยู่ในกลุ่มคนกลุ่มเดียว คนรุ่นใหม่ต้องสร้างความท้าทาย มีแรงจูงใจและเขาจะไม่ลาออก” (AD8-2)

“....การกำหนดคุณลักษณะงานคือ วิธีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในเวิร์ด เช่น สายการบังคับบัญชา การจัดตารางการปฏิบัติงานในแต่ละวันและเดือน การ assignment ตามเนื้องานที่ต้องกำหนดบทบาท หน้าที่ให้ชัดเจน พยาบาลเราทำงานเป็นทีมที่ต้องทำงานเชื่อมโยงกัน การกำหนดคุณลักษณะงานที่ดีตามการทำงานที่ตรงกับงานที่เราเป็นอยู่จะทำให้งานที่ทำออกมาได้ผลดี และสำเร็จตาม

เป้าหมาย...และเกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพของผู้ปฏิบัติด้วยนะ” (AD9-1)

“...มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบโครงสร้าง เนื้อหา งาน และระบบการทำงานที่หัวหน้าเวิร์ดวางแผนงานหรือบริหารจัดการให้พยาบาลสามารถใช้ทักษะต่าง ๆ ในการทำงานหรืองานที่มีความแตกต่างกัน ต้องใช้ความรู้ ความสามารถหลากหลาย สามารถจูงใจบุคลากรในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ” (AJ3-1)

2. องค์ประกอบของคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยในองค์กรการพยาบาล ในส่วนขององค์ประกอบผู้ให้ข้อมูลได้บรรยายว่า ประกอบด้วย 6 ด้าน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิด ทฤษฎีคุณลักษณะงานใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระของงานและด้านผลป้อนกลับของงานและด้านที่ 6 คือด้าน สุขภาพและความปลอดภัย โดยผู้ให้ข้อมูลมี 2 กลุ่มตามประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งปัจจุบันดังแสดงได้จากข้อมูลเชิงคุณภาพ

2.1 ด้านความหลากหลายของทักษะ ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...พยาบาลต้องดูแลคนไข้ที่มีความซับซ้อนของโรค บางคนก็ต้องตรวจและรับการรักษาแบบเฉพาะทาง มีใช้เทคโนโลยีทันสมัยและต้องทำงานกับทีมสหสาขาอีก หัวหน้าเวิร์ดก็ต้องส่งเสริม สนับสนุนให้น้องๆ มีความรู้และทักษะปฏิบัติการพยาบาลตามระดับของสมรรถนะในหลาย ๆ ด้าน เพื่อให้สามารถทำงานได้ถูกต้อง ครอบคลุมกับคนไข้ที่ให้การดูแล” (AD2-1)

“...หัวหน้าเวิร์ดต้องจัดให้พยาบาลในเวิร์ดมีทักษะและความชำนาญเพราะในกิจกรรมหนึ่ง ๆ ต้องอาศัยความรู้และทักษะที่แตกต่างกัน เช่น การฉีดยา การให้สารน้ำในเด็ก.....อย่างการห่อตัวเด็กก็เป็นทักษะอย่างหนึ่งนะคะ ไม่ใช่เราจะไปแทงน้ำเกลือแล้วแทงเลย เราต้องสร้างสัมพันธ์ภาพก่อน บางทีก็ต้องใช้ทักษะทางการพยาบาลและทักษะอื่น ๆ ร่วมด้วยนะ การวิเคราะห์งานหรือข้อมูล การนิเทศงานด้วยเพราะน้องพยาบาลบางคนก็ต้องเตรียมไว้เป็นผู้บริหาร และงานวิชาการหรืองานคุณภาพพวก CQI ก็ควรจะมีทักษะนี้ด้วยจะได้พัฒนางานได้” (AD4-1)

“...ต้องมอบหมายงานที่ช่วยสร้างความท้าทายให้กับน้องพยาบาลในเวิร์ด วันนี้ทำหน้าที่เป็น Member ทีม ต่อไปเป็นหัวหน้าทีม วันนี้ช่วยรุ่นพี่ดูแลคนไข้ วันต่อไปได้รับมอบหมายให้ดูแลคนไข้เองเลย น้อง ๆ ก็จะพัฒนาความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้น ต้องจัดให้มีโปรแกรมหมุนเวียนงาน หัวหน้า

ต้องกำหนดแนวทางและขั้นตอนการประเมินอาการสำคัญของผู้ป่วยก่อนเข้าสู่ภาวะวิกฤต นื่องจะเกิดความรู้สึกทำทหายและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งพีคคิดว่าองค์ประกอบด้านนี้สำคัญมากในการทำงานที่โรงพยาบาลศูนย์” (AJ8-1)

2.2 ด้านเอกลักษณ์ของงาน ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...ที่ว่าการพยาบาลของเรามีเอกลักษณ์เฉพาะอยู่แล้วนะ เวลาหัวหน้าเวิร์ดมอบหมายงานให้กับนื่องพยาบาลเขาก็ต้องใช้กระบวนการพยาบาล ตั้งแต่การวางแผนจนกระทั่งการประเมินผลการพยาบาลในแต่ละวันแต่ละเวร... มีความต่อเนื่องในการทำงานจนงานนั้นเสร็จสิ้น เช่น การจัดการวางแผนจำหน่าย ผู้ป่วยเฉพาะทาง การให้การพยาบาลผู้ป่วยที่ต้องล้างไตทางหน้าท้อง เป็นต้น ต้องจัดรูปแบบการทำงานเป็นทีม ขั้นตอน เป้าหมายต้องชัดเจน และควรมีพี่เลี้ยงมาช่วยเหลือให้นื่องทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ด้วย...” (AD3-1)

“...หัวหน้าเวิร์ดต้องมอบหมายหรือกำหนดงาน จัดรูปแบบการทำงานให้พยาบาลทำงานตั้งแต่เริ่มจนการพยาบาลสิ้นสุดพร้อมด้วยการประเมินผลการพยาบาล ต้องแก้ปัญหาหน้างาน... ปัจจุบันเราให้การดูแลแบบเจ้าของไข้ เริ่มตั้งแต่แรกรับเข้าจนจำหน่ายออกจากโรงพยาบาล ซึ่งเราสามารถประเมินถึงผลลัพธ์ทางการพยาบาลได้เลยค่ะ” (AJ8-1)

2.3 ด้านความสำคัญของงาน ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...เราต้องจัดระบบงานให้มีความสอดคล้องกับบริบทของงานที่เราทำ พี่จะบอกนื่องหัวหน้าตึกทุกคนว่างานการพยาบาลมีความสำคัญต่อชีวิตและความปลอดภัยของผู้ป่วย ความเสี่ยงที่เกิดจากการดูแลหรือการรักษาพยาบาลมีมาก หัวหน้าตึกก็ต้องไปเน้นย้ำเลยว่าพยาบาลต้องดูแลผู้ป่วยอย่างมีมาตรฐานทั้งด้านร่างกายและจิตใจของเขาก็เป็นผู้ป่วย รวมญาติด้วยนะค่ะ” (AD5-1)

“...หัวหน้าตึกควรจัดแนวทางปฏิบัติในกลุ่มคนไข้ที่ต้องการการดูแลเฉพาะทางและต้องสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือให้เพียงพอ กำหนดวิธีการสื่อสารให้มีการส่งข้อมูลให้ครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา สื่อสารสำคัญมากเพราะจะช่วยให้นื่องพยาบาลเกิดความตระหนักให้ความสำคัญกับงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ...” (AJ4-1)

2.4 ด้านความมีอิสระของงาน ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...ควรให้ออกาสนื่องๆในการตัดสินใจในการวางแผนในการดูแลคนไข้ ให้เขาตัดสินใจ เรียกอัตรากำลังเสริมได้ หัวหน้าตึกควรกำหนดระดับของการตัดสินใจที่สอดคล้องกับสมรรถนะของพยาบาลให้มีส่วนร่วมในการกำหนดเวลาการทำงานและทรัพยากรที่ต้องใช้ เราควรให้ออกาส สนับสนุน

ให้เขาได้นำแนวคิดใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการดูแลคนไข้...” (AD3-1)

“...หัวหน้าตึกจัดโครงสร้างของงานให้นื่องพยาบาลมีการวางแผนการปฏิบัติการพยาบาลทั้งที่เกี่ยวกับขั้นตอนและเวลาโดยเฉพาะตารางเวลาการทำงานด้วยตนเอง ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์อย่างอิสระในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ การวิจัยหรือการทำงานนวัตกรรมก็ดีให้เขาตัดสินใจในกระบวนการทำงานของตนเองที่อยู่ภายใต้ขอบเขตของการปฏิบัติงานตามวิชาชีพ มาตรฐานและความเชี่ยวชาญที่มี...” (AD6-1)

2.5 ด้านผลป้อนกลับของงาน ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...หัวหน้าตึกกำหนดให้มีการประชุมปรึกษา ก่อนและหลังการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การตรวจเยี่ยมคนไข้ ให้การ feedback นื่องพยาบาลว่าการพยาบาลที่ได้หรือตรงกับมาตรฐานการพยาบาล เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพการบันทึกทางการพยาบาลใหม่ ต้องสร้างบรรยากาศด้วยและช่องทางการให้ข้อมูลย้อนกลับก็ต้องมีความหลากหลาย...” (AD5-1)

“...ต้องกำหนดวิธีการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ต้องเหมาะสมกับระดับของผู้ปฏิบัติงานด้วยนะค่ะ หัวหน้าตึกต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของงาน วิธีการ ขั้นตอนการทำงาน เป้าหมายและเราประเมินผลงานกันอย่างไรแล้วสื่อสารเข้าใจ feedback ที่ให้ต้องทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ เทียบกับเกณฑ์ บรรยากาศก็ต้องแสดงถึงความจริงใจ คนรุ่นใหม่ใช้เทคโนโลยีด้วยก็จะดี...” (AJ3-1)

2.6 ด้านสุขภาพและความปลอดภัย ผู้ให้ข้อมูลระบุรายละเอียดดังนี้

“...ต้องกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัยก่อนเลยนะ ออกจากในภาพรวมของโรงพยาบาล การตรวจสุขภาพเมื่อแรกเข้าทำงานและต่อเนื่องทุกปี การดูแลเมื่อเจ็บป่วย เมื่อนื่องเกิดความเสี่ยง เช่น ถูกเข็มตำ หรือโดนสารคัดหลังต้องมีแนวทางชัดเจนว่าจะทำกันอย่างไร เรื่องการจัดตารางเวรก็เหมือนกันต้องให้นื่องพักผ่อนเพียงพอซึ่งตรงนี้ก็ยอมรับว่ายากเพราะอัตรากำลังพยาบาลไม่ค่อยพอ...” (AD4-2)

“...ต้องกำหนดแนวทางให้ชัดเจนในเรื่องนี้เพราะมีโรคติดต่อเกิดมากค่อนข้างมาก ..ที่ผ่านมาก็ โควิดนะค่ะ หัวหน้าตึกกำหนดมาตรการหลาย ๆ ด้านเพื่อลดความเสี่ยง อุปกรณ์ป้องกันต้องพร้อมใช้และมีประสิทธิภาพ มีเพียงพอ พยาบาลก็ต้องได้รับการสอน ต้องสอนทุกอย่างนะค่ะเพื่อให้นื่องใช้ อุปกรณ์ ป้องกัน มีการปฏิบัติที่ถูกต้อง ตามมาตรฐาน อีกอย่างก็ต้องเป็นกำลังใจให้ด้วยอันนี้สำคัญเพราะนื่องอาจไม่มั่นใจว่าปลอดภัยหรือเปล่า...” (AD1-2)

“...หัวหน้าตึกต้องไม่ลืมเรื่องการจัดระบบความปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้วยนะค่ะ โครงสร้างตึก สิ่ง

แวดล้อมในการทำงานต้องตามมาตรฐาน การระบายอากาศ ระยะห่างระหว่างเตียงก็สำคัญ สิ่งอำนวยความสะดวก หัวหน้าต้องกำหนดแนวทางเลยนะคะว่าชุดป้องกัน ชุด PPE หรือชุด 5 ชั้นเราจะให้ห้องใส่ตอนไหน ทำกิจกรรมใด อีกเรื่องวัคซีนก็สำคัญคะ แนวทางปฏิบัติในกรณีฉุกเฉิน ความเสี่ยง การเข้าเยี่ยมของญาติ... การปรับเปลี่ยนตารางเวรให้ห้องพยาบาลเพื่อให้เขาได้พักผ่อนให้พอนะคะ” (AD9-2)

วิจารณ์

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและมีประสบการณ์การบริหารงานบุคคลได้ให้ความหมายและองค์ประกอบในการกำหนดงานของคุณลักษณะงานในหลายมิติ เมื่อนำมาวิเคราะห์จัดกลุ่มตามประสบการณ์ในตำแหน่งปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ทางการพยาบาลและกลุ่มนักวิชาการ/อาจารย์ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การให้ความหมายของการกำหนดคุณลักษณะงาน ผู้ให้ข้อมูลกลุ่มผู้บริหารทางการพยาบาล ได้ให้ความหมายว่าเป็นวิธีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในหน่วยงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ นอกจากนี้ยังเป็นวิธีการหรือการกำหนดกระบวนการทำงาน การสอนงาน การมอบหมายงาน การกำหนดตัวชี้วัด กำหนดความเพียงพอและพร้อมใช้ของอุปกรณ์ เครื่องมือและการจัดระบบการดูแลด้านสุขภาพเพื่อให้เกิดแรงจูงใจ สร้างความท้าทายให้กับผู้ปฏิบัติงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี และนักวิชาการ/อาจารย์ให้ความหมายว่าเป็นการกำหนดรูปแบบโครงสร้างการทำงาน การกำหนดเนื้อหาของงานให้มีความหลากหลาย ต้องใช้ความรู้และทักษะปฏิบัติเฉพาะทางและเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน สามารถอภิปรายผลได้ว่า การบริหารงานบุคคลของหัวหน้าหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข เป็นการกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างสายการบังคับบัญชา การมอบหมายงานตามคำพรรณนาของงาน (Job description) ตามบทบาทหน้าที่ระดับของสมรรถนะ การพัฒนาบุคลากรด้วยการสอนงานและการฝึกอบรม การจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมและปลอดภัยและงานพัฒนาคุณภาพ⁶ รวมถึงเนื้อหาของงานที่ต้องปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยที่มีการเจ็บป่วยซับซ้อนและต้องการการดูแลแบบเฉพาะทาง สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่ได้ให้ความหมายว่าเป็นการกำหนดวิธีการทำงาน กำหนดโครงสร้าง เนื้อหาของงานที่มีความเฉพาะเจาะจงในการมอบหมายงานและความรับผิดชอบเพื่อให้บุคลากรทำงานได้ประสบความสำเร็จและมีประสบการณ์ในการทำงาน นอกจากนี้ยังเป็นวัตถุประสงค์ของงานที่เกี่ยวข้องกับการปรับระดับการทำงานที่มีผลต่อการสร้างแรงจูงใจและความท้าทาย รวมถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน^{5, 8}

การกำหนดองค์ประกอบของคุณลักษณะงาน พบว่าผู้บริหารทางการพยาบาลและนักวิชาการ/อาจารย์มีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบของคุณลักษณะงานควรประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความหลากหลายของทักษะ 2) ด้านเอกลักษณ์ของงาน 3) ด้านความสำคัญของงาน 4) ด้านความมีอิสระของงาน 5) ด้านผลป้อนกลับของงาน และในด้านที่เพิ่มเติมขึ้นมาตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้บริหารทางการพยาบาลคือ 6) ด้านสุขภาพและความปลอดภัย สามารถอภิปรายผลได้ว่า ลักษณะของการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยวิกฤตและกึ่งวิกฤตที่มีความเจ็บป่วยซับซ้อนและต้องการการดูแลเฉพาะทางทำให้พยาบาลต้องใช้ความรู้ทางการพยาบาลและการประยุกต์ใช้ศาสตร์สาขาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานการพยาบาลซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะหลากหลาย การปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพใช้กระบวนการพยาบาลที่เป็นเอกลักษณ์ของงานเริ่มตั้งแต่ค้นหาปัญหาถึงการประเมินผลการพยาบาล มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของผู้รับบริการและของผู้ปฏิบัติงานที่ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานการพยาบาล มีการให้อิสระในการทำงานทั้งในส่วนของกำหนดรูปแบบลำดับการทำงาน การตัดสินใจตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และพึงพอใจในงาน รวมถึงการให้ผลป้อนกลับของงานอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหัวหน้าเวร หัวหน้าทีมและสมาชิกทีมที่มีแนวทางปฏิบัติในการตัดสินใจและการรายงานอาการของผู้ป่วยอย่างเป็นระบบ รวมถึงระบบการบริหารงานที่มีการกำหนดการประเมินผลปฏิบัติงาน ตัวชี้วัด การให้ข้อมูลป้อนกลับและการสื่อสารที่เหมาะสม ชัดเจนกับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตนเองแล้ว ยังมีการจัดการด้านการนิเทศ กำกับ ติดตามของหัวหน้าหรือผู้ป่วย พยาบาลพี่เลี้ยงและพยาบาลอาวุโสของหน่วยงานที่จะทำหน้าที่ในการสอนแนะ ให้คำปรึกษาและประเมินการปฏิบัติงานในแต่ละเวรและในแต่ละวัน ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าวพยาบาลวิชาชีพต้องมีทักษะที่หลากหลาย ต้องเข้าใจเอกลักษณ์ของงานการพยาบาลที่ให้ความสำคัญกับงาน มีอิสระในการตัดสินใจโดยคำนึงถึงสุขภาพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ และได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อนำมาพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับทฤษฎีคุณลักษณะงานของแฮ็คแมนและโอล์ดแฮม¹ และการศึกษาของออร์แมนและนาสุติน⁹ ในโรงพยาบาลของรัฐ 8 แห่งในประเทศมาเลเซีย

นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังมีการระบุองค์ประกอบเพิ่มเติม คือ องค์ประกอบด้านสุขภาพและความปลอดภัย พบว่าผู้บริหารทางการพยาบาลให้ความสำคัญกับการจัดระบบงานเพื่อป้องกัน/ลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน ในขณะที่นักวิชาการด้านบุคลากรและอาจารย์ให้ความสำคัญ

กับอุปกรณ์ที่ใช้อย่างกันในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า เนื่องมาจากสถานการณ์โรคอุบัติใหม่โดยเฉพาะโรคที่สามารถติดต่อกันทางระบบทางเดินหายใจในปัจจุบัน ทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์จำเป็นต้องมีการวางแผนและจัดระบบบริการให้สอดคล้องกับบริบท มีการนำมาตรฐานแบบ New Normal การจัดระบบเขตบริการปลอดภัย (Safety Zone) ของหอผู้ป่วยในเพื่อรองรับผู้ป่วยกลุ่มที่มีความเสี่ยงสูงและการจัดระบบการเฝ้าระวังและการตรวจสุขภาพที่เฉพาะเจาะจงในกลุ่มบุคลากร รวมถึงการจัดการด้านทรัพยากรที่เพียงพอและเหมาะสมให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นตรงกันแนวคิดของโนว์และคณะ⁴ ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและความปลอดภัยว่า ผู้บริหารองค์กรควรออกแบบการปฏิบัติงานตามลักษณะของการทำงานที่คำนึงถึงภาวะสุขภาพและความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน โดยพิจารณาถึงท่าทางในการทำงาน ลักษณะการทำงานและสิ่งแวดล้อมในการทำงานเพื่อนำมาออกแบบการทำงานใหม่ในการลดความอ่อนล้า อาการปวดและความปวด รวมถึงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับสุขภาพของบุคคล และสอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า นโยบายด้านสุขภาพและความปลอดภัยของกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในการบริหารทรัพยากรบุคคลควรมีความชัดเจน เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งในการกำหนดแนวทางปฏิบัติการพยาบาล กฎ ระเบียบและมาตรฐานในการจัดการที่อาจส่งผลกระทบต่อภาวะสุขภาพ มีการดำเนินการด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพ ได้แก่ การฉีดวัคซีน การตรวจสุขภาพเมื่อแรกเริ่มเข้าปฏิบัติงาน และการตรวจสุขภาพประจำปี การได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยที่มีความเหมาะสมกับสมรรถนะของตนเอง ตลอดจนการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องด้วยการเพิ่มการสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติในการป้องกันอันตรายจากการทำงาน

สรุป

ผลการศึกษาพบว่า ความหมายของการกำหนดคุณลักษณะงานสำหรับการบริหารบุคลากรของหัวหน้าหอผู้ป่วยของผู้เชี่ยวชาญหมายถึง กระบวนการและกิจกรรมที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลทางการแพทย์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร บุคลากรมีความสุข ผูกพัน พึงพอใจในงานและผู้รับผลงานปลอดภัยและพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ที่ได้รับและมีส่วนประกอบรวม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความมีอิสระของงาน ด้านผลป้อนกลับของงาน และด้านสุขภาพและความปลอดภัย ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์นำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการ

ออกแบบงานใหม่ตามคุณลักษณะงานที่สอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติการพยาบาลในองค์กรพยาบาล โรงพยาบาล ศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปต่อยอดงานวิจัยเชิงปริมาณเกี่ยวกับการพัฒนาเครื่องมือการพัฒนางานองค์ประกอบของการกำหนดคุณลักษณะงาน ด้วยการหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อใช้ประเมินการบริหารงานบุคคล และใช้เป็นแนวทางการทำหลักสูตรสำหรับผู้บริหารระดับต้นในด้านการบริหารบุคลากรในองค์กรพยาบาลต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. Hackman R, Oldham G. Work redesign. Boston: Addison Wesley; 1980.
2. Broeck AV, Parker SK. Job and work design [Internet]. 2017 [cited 2019 Mar 8]. Available from: https://www.researchgate.net/publication/317560760_Job_and_Work_Design
3. Marquis BL, Huston, CJ. Leadership roles and management functions in nursing: theory and application. 8th ed. Retrieved from Philadelphia, PA: Lippincott, Williams & Wilkins; 2017.
4. Noe RA, Hollenbeck JR, Gerhart B, Wright PM. Fundamentals of human resource management. New York: acid-free paper; 2016.
5. Suparasri P, Sritoomma N, Luangamonlert S. Effects of job design and Generation Y nurse relations on Generation Y nurses performance at Tertiary Level Hospitals under Ministry of Public Health. JPHD 2021; 19 (1): 19-30.
6. กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. บทบาทหน้าที่ของพยาบาลวิชาชีพ. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์สื่อตะวัน; 2561.
7. Singchungchai P. Principles and using qualitative research in nursing and health. Bangkok: Chanmaung; 2009.
8. Robbins SP, Judge TA. Organizational behavior. 17th ed. Boston: Pearson; 2017.
9. Othman N, Nasuridin A M. Job characteristics and staying engaged in work of nurses: empirical evidence from Malaysia. IJNSS 2019; 6 (4): 432-8.