

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4
The 4th STOU Graduate Research Conference

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผล
ของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
The Relationship between Role Performance of Head Nurses and Effectiveness of
Inpatient Department as Perceived by Professional Nurses
at a Private Hospital

นักสวรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (Napaswan Ieamwijarn) * สุทธิพร มุลศาสตร์ (Sutteepon Moolasart)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย (2) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย (3) ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

ประชากรที่ศึกษา คือพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในนาน 6 เดือนขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างจำนวน 65 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดโดยการวิเคราะห์เพาเวอร์ กลุ่มตัวอย่างถูกสุ่มแบบชั้นภูมิ เครื่องมือวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน (1) ข้อมูลส่วนบุคคล (2) การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย และ (3) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย ซึ่งได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาในส่วนที่ 2 และ 3 เท่ากับ 0.81 และ 0.88 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.99 และ 0.96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า (1) การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านวิชาการและการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง (2) ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง และ (3) การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.71$)

คำสำคัญ บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชน

* นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต แผนกการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Napaswan_ie@hotmail.com.

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช Sutteepon@yahoo.com.

Abstract

The objectives of this descriptive correlational research were: (1) to study the role performance of head nurses, (2) to explore the effectiveness of Inpatient departments, and (3) to find the relationship between the role performance of head nurses and the effectiveness of inpatient departments at a private hospital.

The population comprised 110 professional nurses who had worked at Inpatient departments for more than 6 months. The sample was 65 professional nurses. The sample size was indicated by a power analysis. The sample was selected by the stratified random sampling. The questionnaire was used as a research tool which consisted of 3 parts: personal data, role performance of head nurses, and effectiveness of Inpatient departments. The questionnaires were validated by 5 experts. The CVI of the second and third parts were 0.81 and 0.88, respectively. The Cronbach's alpha coefficients of the second and third parts were 0.99 and 0.96, respectively. Data were analyzed by descriptive statistics and Pearson product moment correlation.

The research findings were as follows. (1) Professional nurses rated the role performance of head nurses in overall and each domain at the high level, except the domain of academic and research which was rated at the moderate level. (2) Professional nurses rated the effectiveness of Inpatient departments in overall and each domain at the high level, except the domain of development which was rated at the moderate level. Finally, (3) there was a significantly positive relationship between the role performance of head nurses and effectiveness of Inpatient departments at $p\text{-value} < .05$ ($r = 0.71$).



Keywords: Roles performance of head nurse, Effectiveness of inpatient department, Private Hospital

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

บทนำ

คุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นสิ่งสำคัญ เพราะนอกจากการบริการพยาบาลที่ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพแล้วยังต้องสอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการอีกด้วย จึงจะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ และอรวิ ชิวเกษมสุข 2555: 2-9) ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นที่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งคนหนึ่งขององค์การพยาบาล มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการดำเนินงานในหอผู้ป่วย โดยเป็นผู้ดูแลและรับผิดชอบในการพัฒนาบุคลากรผู้ได้บังคับบัญชาให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ รวมทั้งการบริหารจัดการหอผู้ป่วยให้เป็นไปตามเป้าหมายของโรงพยาบาล ซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือของพยาบาลผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีผลสัมฤทธิ์ตามต้องการ นั่นคือ คุณภาพการพยาบาลที่สูงขึ้นและต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ลดลง นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยยังเป็นผู้ที่นำนโยบายของโรงพยาบาลมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพครอบคลุม 4 มิติ คือ การส่งเสริม การป้องกันโรค การรักษาและการฟื้นฟูสุขภาพ (ฟาริดา อิบราฮิม 2542) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นบุคคลสำคัญในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิผลและผลสัมฤทธิ์ที่ต้องการ ในการบริหารจัดการดังกล่าวหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องปฏิบัติบทบาทให้ครบ 3 ด้าน คือด้านการบริหาร ด้านการบริการ และด้านวิชาการ ในภาวะที่โลกมีการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และระบบสุขภาพต่างมีผลกระทบกับบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย จึงควรมีการปรับเปลี่ยนบทบาทให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงต้องมีการขยายบทบาทเพื่อให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เช่น บทบาทด้านภาวะผู้นำ ความสามารถเชิงธุรกิจ และการเงิน อย่างไรก็ตามการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเอกชนมีความแตกต่างจากภาครัฐค่อนข้างมาก โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการซึ่งจะเป็นเชิงธุรกิจอย่างชัดเจน มีการคำนึงถึงการลงทุนต้องคุ้มทุนคุ้มค่า มีผลกำไรควบคู่ไปกับการบริการ และยังมีความแตกต่างกันในด้านจำนวนบุคลากร ความคาดหวังของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูง ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สูง อีกทั้งยังมีการแข่งขันในธุรกิจเดียวกันสูงขึ้นเรื่อย ๆ โรงพยาบาลเอกชนจึงต้องดำเนินธุรกิจด้านสุขภาพทั้งในเชิงรุกและเชิงรับเพื่อความอยู่รอด ต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และพัฒนาบริการเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ผู้ใช้บริการไว้วางใจประทับใจและเลือกใช้บริการให้มากที่สุด

องค์การพยาบาลเป็นองค์กรวิชาชีพขนาดใหญ่ และมีบทบาทสำคัญในโรงพยาบาล มีจำนวนบุคลากรมากที่สุด มีความใกล้ชิดและเข้าถึงผู้รับบริการมากที่สุด โดยมีเป้าหมายสูงสุดขององค์การพยาบาล คือ การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ ซึ่งมีหอผู้ป่วยเป็นหน่วยย่อยขององค์การพยาบาลเป็นศูนย์กลางของบริการสุขภาพทุกประเภทเปรียบเสมือนเป็นหัวใจของโรงพยาบาล เพราะเป็นศูนย์กลางของประสิทธิผลและคุณภาพการดูแลผู้ป่วย (American Organization of Nurse Executive: AONE, 1992) ด้วยเหตุนี้การบริหารงานในระดับหอผู้ป่วย จึงมีความสำคัญประดุจชีวิตขององค์การพยาบาลและองค์การสุขภาพ เพราะความสำเร็จหรือความล้มเหลวขององค์กรจะเกิดขึ้นที่หอผู้ป่วย (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ 2544) บริการผู้ป่วยในมีหน้าที่รับผิดชอบบริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง หอผู้ป่วยมีความสำคัญต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาล และบุคลากรที่เป็นหัวใจของงานบริหารคือ หัวหน้าหอผู้ป่วย (Head nurse) ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่สำคัญคือ การควบคุมการดำเนินงานประจำวันให้เป็นไปอย่างราบรื่นโดยมีประสิทธิผลที่ดีที่สุด

ในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา ช่วงปีที่ผ่านมาพบว่า คุณสมบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เข้าสู่ตำแหน่งจะมีประสบการณ์ทำงานเพียง 5 ปี และมีระยะเวลาในการเตรียมตัวและความพร้อมก่อนเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยน้อย ซึ่งหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการพยาบาลในระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยใช้ประสบการณ์ตรงในฐานะ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

พยาบาลวิชาชีพมาก่อนหรือปฏิบัติงานในลักษณะเดิม ๆ ที่กระทำตามกันมาโดยใช้คำแนะนำ การสอนจากหัวหน้าหรือผู้ป้วยรุ่นก่อน ๆ มีผลทำให้การสร้างสรรค์วิธีการทำงานหรือมีนวัตกรรมด้านการดูแลผู้ป้วยน้อย ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายในงาน มีการลาออกของหัวหน้าเนื่องจากความเครียด 2 คน มีอัตราการลาออกของพยาบาลระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 12 ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการโดยตรง ผู้ป้วยอาจขาดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ และส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการ เช่น การที่ผู้ป้วยไม่ให้ความร่วมมือในการรักษา อาจเนื่องมาจากได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่พยาบาลไม่เพียงพอ และหัวหน้าหรือผู้ป้วยส่วนหนึ่งต้องรับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพ โดยต้องแบ่งเวลามาปฏิบัติงานในส่วนพัฒนาคุณภาพ ทำให้หัวหน้าหรือผู้ป้วยปฏิบัติบทบาทตามตำแหน่งหน้าที่ได้ไม่ครบถ้วน มีเวลาให้คำปรึกษาและให้ความรู้แก่บุคลากรพยาบาล รวมทั้งผู้ป้วยและครอบครัวน้อยลง ทำให้หัวหน้าหรือผู้ป้วยมีเวลาในการบริหารงานน้อย ขาดการวางแผนและวางระบบงานเพื่อให้มีคุณภาพ เช่น ระบบการจำหน่ายผู้ป้วย การพิทักษ์สิทธิให้ผู้ป้วย นอกจากนี้แล้วยัง พบว่า การดำเนินงานในหอผู้ป้วยยังมีอุปสรรคต่าง ๆ อีกเช่น พบการร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ จำนวน 30 ราย

ประสิทธิผลของหอผู้ป้วยเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อความสำเร็จของโรงพยาบาลและปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อประสิทธิผลของหอผู้ป้วยก็คือการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป้วย ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมยังมีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป้วยและประสิทธิผลของหอผู้ป้วยในโรงพยาบาลเอกชนไม่มากนัก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของหอผู้ป้วยในโรงพยาบาลเอกชนที่สนใจศึกษาว่าอยู่ในระดับใด การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป้วยในเป็นอย่างไร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป้วยหรือไม่อย่างไร ซึ่ง ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับหัวหน้าหรือผู้ป้วย เพื่อจะได้นำมาเป็นแนวทางให้ฝ่ายการพยาบาล มีการพัฒนาหัวหน้าหรือผู้ป้วยให้เหมาะสมกับเป็นผู้นำทางการพยาบาลระดับต้น และเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมผู้ที่จะเป็นหัวหน้าหรือผู้ป้วยให้พร้อมบริหารองค์การอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป้วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหอผู้ป้วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป้วยและประสิทธิผลของหอผู้ป้วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาหาความสัมพันธ์ (Descriptive correlational research) ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป้วยในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา จำนวน 110 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป้วยในภายใต้การบริหารงานของหัวหน้าหรือผู้ป้วยนาน 6 เดือนขึ้นไปในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา จำนวน 65 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างถูกกำหนดโดยการวิเคราะห์เพาเวอร์ และถูกสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้คือ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นคำถามปลายเปิด ส่วนที่ 2 การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็นแบบสอบถามที่ใช้แนวคิดของ น้ำฝน โคมกลาง (2550) มาเป็นแนวทางในการพัฒนาข้อคำถามให้เข้ากับบริบทของโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นโดยใช้กรอบแนวคิดของกิบสัน (Gibson et al., 1994) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity index: CVI) ในส่วนการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย เท่ากับ 0.81 และ 0.88 ตามลำดับ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.99 และ 0.96 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล พยาบาลวิชาชีพ เป็นเพศหญิงทั้งหมด ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 26-30 ปี (ร้อยละ 50.77) รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี (ร้อยละ 27.69) โดยมีอายุเฉลี่ย 31.55 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.47 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด (ร้อยละ 67.69) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 96.92) มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาอยู่ในช่วง 1-5 ปี เป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.31) โดยมีระยะเวลาเฉลี่ย 6.23 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 5.36 และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับหัวหน้าหอผู้ป่วยคนปัจจุบัน 1-5 ปี (ร้อยละ 66.15) โดยมีระยะเวลาเฉลี่ย 4.68 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 3.99

2. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.68, SD = 0.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 3.93, SD = 0.63$) รองลงมาคือด้านผู้นำ ($M = 3.76, SD = 0.65$) ด้านบริการและพัฒนาคุณภาพการบริการ ($M = 3.76, SD = 0.67$) ด้านการบริหารงาน ($M = 3.76, SD = 0.67$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ($M = 3.66, SD = 0.67$) ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ($M = 3.56, SD = 0.62$) ส่วนด้านวิชาการและการวิจัย ($M = 3.35, SD = 0.74$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 1

**การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The
4th STOU Graduate Research Conference**

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย	M	SD	ระดับ
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	3.93	0.63	มาก
ด้านผู้นำ	3.76	0.65	มาก
ด้านบริการและพัฒนาคุณภาพการบริการ	3.76	0.67	มาก
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	3.66	0.67	มาก
ด้านการบริหารงาน	3.76	0.67	มาก
ด้านวิชาการและการวิจัย	3.35	0.74	ปานกลาง
ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	3.56	0.62	มาก
บทบาทโดยรวม	3.68	0.61	มาก

3. ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย พบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($M = 3.71$, $SD = 0.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านการปรับตัวมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($M = 3.99$, $SD = 0.49$) รองลงมาคือด้านความพึงพอใจ ($M = 3.90$, $SD = 0.49$) ด้านผลิตผล ($M = 3.86$, $SD = 0.48$) ด้านคุณภาพ ($M = 3.82$, $SD = 0.52$) ส่วนด้านการแข่งขัน ($M = 3.63$, $SD = 0.56$) และด้านประสิทธิภาพ ($M = 3.63$, $SD = 0.60$) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน สำหรับด้านการพัฒนา ($M = 3.18$, $SD = 0.72$) มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย	M	SD	ระดับ
ด้านผลิตผล	3.86	0.48	มาก
ด้านคุณภาพ	3.82	0.52	มาก
ด้านประสิทธิภาพ	3.63	0.60	มาก
ด้านความพึงพอใจ	3.90	0.49	มาก
ด้านการปรับตัว	3.99	0.49	มาก
ด้านการแข่งขัน	3.63	0.56	มาก
ด้านการพัฒนา	3.18	0.72	ปานกลาง
ประสิทธิภาพโดยรวม	3.71	0.44	มาก

**การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The
4th STOU Graduate Research Conference**

4. ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.71$) เมื่อพิจารณาการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = 0.56 - 0.68$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และระดับความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยและ
ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา

การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ด้านคุณธรรมจริยธรรม	0.58*	สูง
ด้านผู้นำ	0.56*	สูง
ด้านบริการและพัฒนาคุณภาพการบริการ	0.58*	สูง
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	0.60*	สูง
ด้านการบริหารงาน	0.63*	สูง
ด้านวิชาการและการวิจัย	0.65*	สูง
ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ	0.68*	สูง
โดยรวม	0.71*	สูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านคุณธรรมจริยธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถแสดงบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านคุณธรรมจริยธรรมได้ชัดเจน จะเห็นได้จากข้อคำถามย่อยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีความซื่อสัตย์ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดโดยเป็นแบบอย่างที่ดี มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม ให้ความเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นหลักประจำใจซึ่งเป็นด้านที่ถูกปลูกฝังอยู่ในแก่นของวิชาชีพตั้งแต่เป็นนักศึกษาพยาบาล ประกอบกับโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษามีพันธกิจที่ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม และการคัดเลือกหัวหน้าหอผู้ป่วยนั้นคุณสมบัติข้อหนึ่งที่สำคัญมาก คือความซื่อสัตย์ ซึ่งสอดคล้องกับข้อบังคับของสภาการพยาบาล หมวดที่ 2 มาตรฐาน การปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ มาตรฐานที่ 2 การรักษาสิทธิผู้ป่วย จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยพยาบาลต้องยึดหลักคุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานรวมทั้งปกป้องและรักษาสิทธิที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพและการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (สภาการพยาบาล 2557) สอดคล้องกับการศึกษาของ วิจิตมา จานงเลิศ (2550) ที่ศึกษาในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ ซึ่งพบว่า การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านคุณธรรมจริยธรรมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ส่วนบทบาทด้านวิชาการและ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

การวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยและนวัตกรรมการพยาบาลน้อย ($M = 3.26$, $SD = 0.71$) อาจเป็นเพราะจำนวนผู้ป่วยในหอผู้ป่วยมีมาก ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาระจากงานประจำ ไม่มีเวลาในการทำวิจัย รวมทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วยอาจไม่มีแรงจูงใจในการทำวิจัย เพราะไม่ใช่โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน ดังจะเห็นได้จากคะแนนเฉลี่ยในข้อคำถามที่ดำรงลงมาคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยสนับสนุนการทำวิจัยจากงานประจำ ($M = 3.28$, $SD = 0.82$) จะเห็นได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ทางวิชาการใหม่ ๆ นำผลการวิจัยมาใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล และสร้างบรรยากาศในหอผู้ป่วยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

2. ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับมาก อธิบายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานพยาบาลของหอผู้ป่วยได้บรรลุเป้าหมายตอบสนองพันธกิจและวิสัยทัศน์ของโรงพยาบาล เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการพยาบาล มีความผูกพันกับหน่วยงาน ไม่คิดจะย้ายงานหรือลาออก สามารถปรับตัวได้อย่างสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และการแข่งขันขององค์กรทางด้านสุขภาพไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนด้วยกันในยุคปัจจุบันและการปฏิรูประบบบริการสุขภาพให้มีการรับรองคุณภาพและพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล (hospital accreditation) จากสภาการพยาบาลและสถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นตัวกระตุ้นประการหนึ่งให้พยาบาลเกิดการเรียนรู้และพัฒนา ซึ่งผลของการพัฒนาจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม การบริการมีคุณภาพดีขึ้น ความเสี่ยงลดลง ความต้องการของผู้ป่วยได้รับความเอาใจใส่มากขึ้น (อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล 2543) ประกอบกับเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการมีความรู้ทางด้านสุขภาพมากขึ้น ผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการด้านการรักษาพยาบาลมากขึ้น ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเพิ่มสูงขึ้น ทางผู้บริหารจึงต้องมีมาตรการกำกับดูแลให้เกิดประสิทธิผลและมีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อความอยู่รอดของโรงพยาบาล พร้อมกันนี้ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพนั้นต้องปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนด ประกอบกับสภาการพยาบาล (2557) ได้กำหนดมาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับตติยภูมิและตติยภูมิ หมวดที่ 3 มาตรฐานผลลัพธ์การบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ระบุเกณฑ์ไว้เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพและปรากฏผลลัพธ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ สามารถวัดและประเมินคุณภาพการพยาบาลในแต่ละมาตรฐานผลลัพธ์ได้ และการพัฒนาเป็นขั้นตอนตามมาตรฐานที่สถาบันรับรองคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาลกำหนด ดังนั้นการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษา จึงปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านผลิตผล คุณภาพ ประสิทธิภาพ ความพึงพอใจ การปรับตัว การแข่งขันและการพัฒนา ซึ่งการประเมินประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามแนวคิดของ Gibson et al. (1994) เป็นการประเมินตามแนวทางบูรณาการ ผสมผสานกันระหว่างเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายของบุคคล สอดคล้องกับแนวทางการประเมินคุณภาพของโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาในปัจจุบัน จึงทำให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาเป็นโรงพยาบาลเอกชนมุ่งเน้นการบริการผู้ป่วยและญาติเป็นหลัก การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าตามบันไดอาชีพยังไม่ชัดเจน มีการส่งเสริมความรู้และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานโดยการส่งอบรมแต่อาจจะยังไม่ทั่วถึง ถึงแม้ว่าในปี 2558 จะเข้าสู่ประชาคมอาเซียน แต่เนื่องจากกลุ่มผู้ป่วยหลักของโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาไม่ใช่ชาวต่างชาติ จึงทำให้ขาดการกระตุ้นหรือรื้อฟื้นในการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อรองรับชาวต่างชาติ จึงทำให้การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพด้านการพัฒนาน้อยที่สุด

3. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม สอดคล้องกับการศึกษาของธนวรรณ สุกติ (2551) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วย มีหน้าที่รับผิดชอบการ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

บริหารบริการพยาบาลในหน่วยงานโดยตรงเพื่อให้การปฏิบัติงานต่าง ๆ ภายในหอผู้ป่วยเป็นไปด้วยดี และมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นภารกิจหลักที่สำคัญ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องสามารถนำนโยบายต่าง ๆ ลงสู่การปฏิบัติจริง เพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงาน สร้างความไว้วางใจในบุคลากร และทำให้พยาบาลร่วมกันพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลภายใต้นโยบายและแผนการบริหารบริการพยาบาลของโรงพยาบาล (กองการพยาบาล 2540) ซึ่งพยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการปรับเปลี่ยนบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบการดูแลสุขภาพในยุคปัจจุบัน บริการโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการควบคุมค่าใช้จ่าย ปฏิบัติในเชิงธุรกิจมากขึ้น อาจต้องปรับระบบการดูแลการตัดสินใจใช้บุคลากรในระดับต่าง ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่าย อีกทั้งต้องมีการแข่งขันและพัฒนา มีการนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่จำเป็นมาใช้ในการปฏิบัติงาน การควบคุมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดประโยชน์สูงสุด และยังคงรักษาคุณภาพการบริการไว้เช่นเดิม จึงทำให้การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวม โดยด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโดยรวมในระดับสูงสุด ($r = 0.68$) อธิบายได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติบทบาทด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ได้อย่างสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบการดูแลสุขภาพในยุคปัจจุบัน มีการนำเทคโนโลยีและข้อมูลสารสนเทศมาวิเคราะห์และประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษากำลังพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีบทบาทเข้ามาช่วยในการทำงานมากขึ้น การพัฒนาต่าง ๆ ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้ประสิทธิผลของหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษามีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผลของหอผู้ป่วย และสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานของหอผู้ป่วย
2. ผู้บริหารทางการพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนที่ศึกษาสามารถนำผลการศึกษาความสัมพันธ์รายด้านมาใช้ในการพัฒนา และเตรียมความพร้อมพยาบาลในเข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวม อยู่ในระดับมาก แต่ในรายด้านวิชาการและการวิจัย มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาลควรพัฒนาศักยภาพทางด้านวิชาการและการวิจัย โดยมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านวิชาการและการวิจัยประจำฝ่ายการพยาบาล เพื่อดำเนินการส่งเสริมหรือสนับสนุน ให้คำปรึกษาด้านวิชาการและการวิจัย มีการทำวิจัยจากงานประจำ (routine to research) และการใช้ผลการวิจัยในการปฏิบัติการพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาล ประชาสัมพันธ์ผลงานของบุคลากรที่เป็นนวัตกรรมการพยาบาล ส่งเสริมให้มีความรู้ทางด้านวิชาการและการวิจัย เช่น การส่งหัวหน้าหอผู้ป่วยไปศึกษาอบรมดูงานนอกโรงพยาบาลหรือจัดกิจกรรมงานพัฒนาคุณภาพของแต่ละหน่วย มีเวทีแสดงผลงานนวัตกรรมเพื่อสร้างบรรยากาศหน่วยงานให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติบทบาทด้านวิชาการและการวิจัย อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่มีคุณภาพ

การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 4 The 4th STOU Graduate Research Conference

2. ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยด้านการพัฒนา มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสะท้อนให้ผู้บริหารทางการพยาบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนา ควรมีการสนับสนุน ส่งเสริม ความรู้ ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยทั่วถึงและยุติธรรม และมีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน เช่น มีการเตรียมความพร้อมให้กับบุคคลที่จะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารให้มีภาวะผู้นำ โดยมีการฝึกอบรมภาวะผู้นำเพื่อให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านผู้นำได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2540). บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ที่ปฏิบัติการพยาบาลในโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติมา จานงเลิศ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยายาสององค์การกับ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐ (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ชนวรรณ สุกสี. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยเชิงรุก ความสามารถในการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ ประสิทธิภาพของการพยาบาลในหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ ระดับตติยภูมิ เขต 15 และ 17 (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- น้ำฝน โคมกลาง. (2550). บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่พึ่งประสงค์ในทศวรรษหน้า (2551-2560) (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2544). ก้าวใหม่สู่บทบาทใหม่ในการบริหารการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: วังใหม่บุปผารินทร์.
- ฟาริดา อิบราฮิม. (2542). สาระการบริหารการพยาบาล (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพาณิชย์.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. (2543). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- สภาการพยาบาล. (2557). การรับรองคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับทุติ-ตติยภูมิ. ใน เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อรับรองคุณภาพบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์สำหรับสถานพยาบาลที่ขอรับรองคุณภาพต่อเนื่อง ปี 2557 วันที่ 27-28 มกราคม 2557. นนทบุรี: สภาการพยาบาล.
- สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ และอารี ชิวเกษมสุข. (2555) แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ. ใน ประมวลสาระวิชาการจัดการคุณภาพการพยาบาล (หน่วยที่ 2 หน้า 2-9). นนทบุรี: สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- American Organization of Nurse Executives. (1992). The role and function of hospital nurse manager. *Nursing Management*, 23(9),36-43.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., and Donnelly, J.H. (1994). *Organizational behavior structure process*. 10 vols. 8th ed. Boston: Irwin.