

การตัดสินใจโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ: กรณีศึกษาหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง

ศิริลักษณ์ วิทยนคร, พย.ม.*

ธัญลักษณ์ บรรลิตกุล, Ph.D. (Nursing)**

โคภานา น้อยนิวรรณ์, สม.***

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายสถานการณ์การตัดสินใจการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายและปัจจุบันย้ายหรือลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายแล้ว คัดเลือกด้วยเทคนิค Snow ball มีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดรวม 10 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกตามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการศึกษาพบว่า การตัดสินใจการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย 1) ความรู้สึกที่ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อไปได้ ซึ่งปัญหาที่ผู้ให้ข้อมูลเผชิญ ได้แก่ การทำงานของหอผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ การปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจ กำลังคนไม่เหมาะสมกับงาน ขาดกำลังใจหรือการรับรู้ปัญหาจากผู้บริหาร และความเหนื่อยล้าในการสอนพยาบาลจบใหม่ 2) การเสาะแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อกำหนดทางเลือกที่จะโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้ ประกอบด้วย การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจลาออกและปัจจัยที่สนับสนุนการตัดสินใจลาออก การกำหนดเลือกหรือตัดสินใจที่จะลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้อย่างเป็นทางการ จนได้รับการอนุมัติให้โอนย้าย/ลาออกตามต้องการ และ 3) การประเมินทางเลือกหลังการตัดสินใจเลือกลาออก/โอนย้าย

ผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลสำคัญให้ผู้บริหารทางการพยาบาลในการพิจารณาเพื่อแก้ปัญหาการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ

คำสำคัญ: กระบวนการตัดสินใจโอนย้าย/ลาออก พยาบาลวิชาชีพ การวิจัยเชิงคุณภาพ

* หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

** Corresponding author, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาการพยาบาลพื้นฐานและบริหารการพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย E-mail: Otanyaluk@yahoo.com

***พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

Decision making on turnover among registered nurses: a qualitative study at the general medical ward in a hospital

Sirilak Wittayanakorn, M.N.S.*

Tanyaluk Bunlikitkul, Ph.D. (Nursing)**

Sopana Noinivorn, M.P.H.***

Abstract

This qualitative study aimed to advance our understanding of registered nurses' decision making concerning turnover from the general medical ward, which is located in the hospital. Data were collected through in-depth interviews with 10 sample subjects, all of whom were registered nurses experienced in working at the general medical ward. They were recruited using the snowball technique until the data was saturated. The data were analyzed based on Colzy's content analysis principles.

The results revealed that all participants' decision making concerning turnover from the general medical ward were described as follows: 1) Becoming overwhelmed with barriers or problems in the working environment. These were specific working culture, poor team working, inadequate patient-staff ratios, a lack of support from the administrator, and fatigue from teaching new registered nurses. All negatively affected participants' well-being. As a result, the participants made the decision to withdraw from this ward to work at the new working environment. 2) All participants looked for a new place to work by gathering information: to evaluate options before making decisions, and then ask for factors that contributed to make the decision; participants decided to leave from this ward without hesitation by following a formal process of resignation. 3) All of them were satisfied with their decision making concerning the turnover of the ward.

Conclusion

The findings may be applied to the nursing administrative team to solve the barriers or problems in the working environment, which would decrease the decision making concerning turnover among nurses.

Keywords: turnover, registered nurses, qualitative study

* Director of Nursing, The Queen Savang Vadhana Memorial Hospital.

** Corresponding author, Assistant Professor, Department of Fundamental Nursing and Nursing Administration, The Thai Red Cross College of Nursing. E-mail: Otanyaluk@yahoo.com

*** Professional nurse, The Queen Savang Vadhana Memorial Hospital.

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบัน การขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพที่เป็นกำลังคนหลักในระบบบริการสุขภาพ มีสาเหตุสำคัญ 2 ประการคือความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนเพิ่มสูงขึ้นแต่หน่วยงานมีข้อจำกัดในการจ้างงาน และไม่สามารถรักษากำลังคนพยาบาลวิชาชีพไว้ในระบบบริการสุขภาพได้ตามความต้องการ สวนทางกับความเปลี่ยนแปลงทางสังคมเศรษฐกิจและระบาดวิทยา ประกอบกับการขยายหลักประกันสุขภาพแก่ประชาชนไทยและการขยายบริการสุขภาพเพื่อรองรับการเปิดเสรีด้านการค้าบริการในฐานะศูนย์กลางการบริการการแพทย์ (Medical Hub) ในภูมิภาคเอเชียทำให้มีความต้องการพยาบาลวิชาชีพเพิ่มมากขึ้น⁽¹⁾

โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 500 เตียงสังกัดสภากาชาดไทย เป็นโรงพยาบาลหลักแห่งหนึ่งในภาคตะวันออกที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก กำลังประสบปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ โดยเฉพาะหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ที่พบว่ามีการโอนย้ายและลาออกของพยาบาลวิชาชีพอย่างต่อเนื่องมากกว่า 30 ปี จากการศึกษาข้อมูลย้อนหลังของโรงพยาบาลพบว่า พยาบาลวิชาชีพที่จบใหม่เมื่อมาปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายครบ 2 ปี ตามข้อตกลงของฝ่ายการพยาบาลฯ ส่วนใหญ่มักขอย้ายไปปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นภายในโรงพยาบาล หรือลาออกเมื่อปฏิบัติงานครบระยะเวลาตามสัญญาการรับทุนการศึกษาของวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทยในทุกๆ ปี ในรอบ 5 ปีที่ผ่านมาพบว่าพยาบาลวิชาชีพที่บรรจุตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548-2551 มีการ

โอนย้ายลาออกถึงร้อยละ 100.00 พ.ศ. 2552 ลาออกร้อยละ 80.00 ย้ายออกร้อยละ 10.00 ปี พ.ศ. 2553 ลาออกร้อยละ 55.00 ย้ายออกร้อยละ 27.00 ปี พ.ศ. 2554 ลาออกร้อยละ 45.00 ย้ายออกร้อยละ 45.00 ส่งผลสำคัญที่ทำให้หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายมีพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปน้อยมาก ซึ่งไม่เพียงพอต่อการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยในที่มีจำนวนถึง 35-40 คนต่อวัน⁽²⁾ ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าว คณะผู้บริหารทางการแพทย์โรงพยาบาลโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ตระหนักและให้ความสำคัญกับความรุนแรงของปัญหาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงดำเนินการเพื่อค้นหาสาเหตุและแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง แต่พบว่ายังคงเกิดสถานการณ์ดังกล่าวขึ้นจนถึงปัจจุบัน สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นว่าผู้บริหารทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ยังต้องการข้อมูลเชิงลึกเพื่อสามารถอธิบายสถานการณ์ของการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพที่จะนำไปสู่การแก้ไขสถานการณ์และปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สาเหตุที่สำคัญที่ทำให้พยาบาลวิชาชีพคิดย้ายหรือลาออกนั้นมิได้เป็นเพียงแค่เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์หนึ่งขององค์กรและหน่วยงาน การตัดสินใจของพยาบาลที่จะเลือกการโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงานจากหอผู้ป่วยเป็นไปตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุการตัดสินใจตามที่ต้องการมักดำเนินติดต่อกันนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือน เป็นปี หรือนานกว่าก็ได้ ก่อนจะถึงวันที่พยาบาลวิชาชีพตัดสินใจอย่าง

แนวโน้มที่จะยื่นเสนอโอนย้าย/ลาออก โดยกระบวนการของการตัดสินใจเริ่มที่พยาบาลต้องรับรู้หรือมองภาพของความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการที่จะให้เป็นหรือปรารถนา กับสภาพที่แท้จริงที่เป็นหรือปฏิบัติงานอยู่กลายเป็นปัญหาที่เกิดขึ้น จากนั้นจึงแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนหรือยืนยันแนวทางการคิดที่ต้องการลาออกจนได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างเพียงพอแล้วจึงประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจเลือกแนวทางโดยพิจารณาประโยชน์ที่จะได้รับจากสิ่งนั้นๆ แล้วจึงนำสู่ขั้นตอนที่เลือกหรือตัดสินใจตามสิ่งที่ตนเองเลือกที่เป็นการได้มาซึ่งสิ่งที่จะนำมาสนองตอบความต้องการหรือสิ่งที่บุคคลมีความประสงค์⁽³⁾ ดังนั้น หากผู้บริหารเข้าใจการตัดสินใจลาออกจะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาที่โรงพยาบาล จะสามารถคงไว้และรักษาบุคลากรทางการพยาบาลไว้ได้

จากข้อมูลและเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัย ซึ่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการบริหารอัตรากำลังบุคลากรพยาบาลจึงสนใจศึกษาการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา เพื่อเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงซึ่งจะนำไปสู่การหาทางแก้ไขและป้องกันปัญหาดังแต่ระยะแรกได้ถูกต้องและมีทิศทาง สามารถธำรงรักษาพยาบาลวิชาชีพให้คงอยู่ในงานการพยาบาลผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายต่อไป

วัตถุประสงค์

ศึกษาสาเหตุและกระบวนการของการโอน

ย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบบลูกโซ่ (Snowball technique) โดยกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้ข้อมูล (Informants) ในการเข้าร่วมโครงการ คือ สื่อภาษาได้ เข้าใจได้ตอบได้และยินดีที่จะให้ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน และเวลาในการปฏิบัติงาน
2. แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structure interview guide) สำหรับสัมภาษณ์เจาะลึก (Indepth interview) ที่ประกอบด้วยแนวคำถามหลัก ดังตัวอย่างคำถาม 1) อะไรเป็นปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจลาออก/ย้าย 2) คุณทำอะไรเมื่อเกิดปัญหาก่อนตัดสินใจโอนย้าย 3) ผลที่เกิดขึ้นหลังการโอนย้ายเป็นอย่างไรบ้าง
3. แบบสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant observation) เป็นการสังเกตจากการปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย ลักษณะแวดล้อมของหอผู้ป่วย บรรยากาศในการปฏิบัติงาน ประเภทของกิจกรรมการพยาบาลและลักษณะการให้บริการที่พยาบาลต้องรับผิดชอบ ปฏิบัติจริง ประเภทของผู้ให้บริการ คุณลักษณะของผู้รับบริการ อัตรากำลังพยาบาล

การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัย แบบสัมภาษณ์เจาะลึกที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจ

สอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านจากนั้นนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่โอนย้าย/ลาออกจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 รายและนำมาปรับแก้ไขแนวคำถามเพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษามากยิ่งขึ้น

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ค้นหาผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ใน การเข้าร่วมโครงการ
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน จนข้อมูลอิ่มตัว โดยมีผู้ให้ข้อมูลทั้งหมด 10 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกซึ่งใช้เวลาประมาณ 1.30-2.30 ชั่วโมงต่อคน ในสถานที่ที่ผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้กำหนดเอง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกเป็นอิสระในการให้ข้อมูล ผู้วิจัย 1 คนเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ และผู้วิจัยอีก 1 คนบันทึกเทปในระหว่างการสัมภาษณ์และจดบันทึกและสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูล โดยเก็บข้อมูลควบคู่กับการวิเคราะห์ข้อมูลจนเสร็จสมบูรณ์ ซึ่งการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้สิ้นสุดหลังจากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย เนื่องจากพบว่าข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มีความอิ่มตัว (saturation) ไม่มีข้อมูลใหม่ๆ เพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่

จริยธรรมในการวิจัย

โครงการวิจัยผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา จากนั้นผู้วิจัยชี้แจงรายละเอียดงานวิจัยแก่ผู้ให้ข้อมูล เปิดโอกาสให้ซักถาม และลงชื่อในเอกสารยินยอม

โดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจในการเข้าร่วมวิจัย (Informed consent form) ขออนุญาตบันทึกเทปและเก็บรักษาเทปเสียงเป็นความลับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวมโดยไม่มีการระบุชื่อของผู้ให้ข้อมูล และเนื่องจากเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งต้องใช้เวลาในการสัมภาษณ์ที่อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างเสียเวลาได้ แต่ผู้วิจัยให้ผู้ให้ข้อมูลเลือกช่วงเวลาและสถานที่ที่สะดวก อีกทั้ง คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลหากข้อมูลที่ให้เป็นข้อมูลที่กระทบต่อความรู้สึกหรือเป็นผลของการตัดสินใจลาออกที่ไม่เป็นไปตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งผู้วิจัยยุติการสัมภาษณ์และสอบถามความสมัครใจที่จะให้ข้อมูลต่อ นอกจากนี้ อาจเกิดผลกระทบต่อระบบการบริหารหอผู้ป่วย กรณีที่ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลเชิงลบด้านการบริหารของหอผู้ป่วยนี้ ซึ่งผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาพิจารณาร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และนำเสนอเพื่อประโยชน์เชิงวิชาการและการบริหารตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัยเท่านั้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลของโคไลซ์⁽⁴⁾ คือ อ่านข้อมูลทั้งหมดที่ได้ ดึงข้อความหรือประโยคสำคัญ ดีความโดยให้ความหมายในแต่ละข้อความที่ค้นพบภายใต้คำบอกเล่าที่แท้จริงของผู้ให้ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาแยกกลุ่มตามประเภทหรือลักษณะที่มีความหมายไปในทำนองเดียวกัน เขียนคำอธิบายความหมายของปรากฏการณ์ที่ค้นพบบนพื้นฐานของข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูล แล้วนำข้อสรุปไปให้ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบว่ามีความหมายตรงกับที่บอกเล่ามาหรือไม่ ซึ่ง

การวิจัยครั้งนี้ มีการควบคุมคุณภาพของงานวิจัย (trustworthiness) ตามแนวคิดของ ลินคอรัน และ คูบา⁽⁵⁾ ซึ่งคำนึงถึงหลักความน่าเชื่อถือได้ของงานวิจัย (credibility) โดยการสร้างความคุ้นเคย ความไว้วางใจให้กับผู้ให้ข้อมูลก่อนสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด รวมทั้งทำการวิจัยอย่างเป็นระบบขั้นตอนตามหลักระเบียบวิธีวิจัย คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ ถอดเทปการสัมภาษณ์แบบคำต่อคำและนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ กลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 2 รายซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลดีที่สุด ตรวจสอบว่าตรงตามความหมายตรงกับที่บอกเล่ามาหรือไม่ (member checking) รวมทั้งวิเคราะห์ร่วมกันระหว่างผู้วิจัย เพื่อตรวจสอบผลการวิเคราะห์ร่วมกันรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะ (peer debriefing) เป็นระยะตลอดการวิเคราะห์ผลการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังปฏิบัติตามหลักการของการยืนยันผลการวิจัย (confirmability) โดยการบันทึกข้อมูลอย่างเป็นระบบ และอ้างอิงคำพูดของผู้ให้ข้อมูลประกอบผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลทั้ง 10 คนเป็นเพศหญิงมีอายุตั้งแต่ 25-57 ปี อายุเฉลี่ย 37.2 ปี ระยะเวลาปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายสามัญตั้งแต่ 1-22 ปี ระยะเวลาเฉลี่ย 5.5 ปี มีการตัดสินใจโอนย้าย/ลาออก ดังนี้

1. ความรู้สึกที่ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อไปได้

ผู้ให้ข้อมูลเข้ามาปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยแห่งนี้ใหม่ๆ ด้วยความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงานอย่างเต็มที่ จึงพยายามเรียนรู้และปรับตัว

กับสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน แต่เมื่อเข้ามาทำงานสักระยะหนึ่ง กลับพบกับความผิดหวัง พบกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงหรือตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งทำให้มองว่าเป็น “ปัญหา/อุปสรรค” ที่ทำให้พยาบาลเริ่มลังเลไม่แน่ใจกับการตัดสินใจและความตั้งใจของตนที่แรกเข้ามาปฏิบัติงาน เมื่อเวลาผ่านไปนานขึ้น ผู้ให้ข้อมูลทุกคนรู้สึกกดดันกับปัญหา/อุปสรรคนั้นๆ จนทำให้รู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานและไม่อยากปฏิบัติงานต่อ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ความรู้สึกดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลทุกคนในลักษณะของการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ซึ่งสามารถจัดกลุ่มของปัญหา/อุปสรรคได้ 5 ประเด็นประกอบด้วย

1) การทำงานของหอผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ
ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่กล่าวถึงวัฒนธรรมและวิธีการทำงานของหอผู้ป่วยแห่งนี้ที่มีความเฉพาะแตกต่างจากวัฒนธรรมและวิธีการทำงานของหอผู้ป่วยอื่นที่ผู้ให้ข้อมูลที่เคยมีประสบการณ์การปฏิบัติงานหรือจากที่ผู้ให้ข้อมูลเคยพูดคุยกับเพื่อนพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอื่น ทั้งการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะ โดยเฉพาะเรื่องลักษณะของการรับ-ส่งเวร และระยะเวลาที่ใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลผู้ป่วยในแต่ละเวร ที่เป็นวัฒนธรรมที่เป็นปัญหาสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวอย่างคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า

“... คือน้องที่เนี่ย ค่อนข้างเป็นเอกเทศของตัวเอง คือ มีระบบของตึกนี้เอง ระบบการทำงานของเค้าแหละ...ส่งเวร จะต้องส่งแบบนี้ ส่งละเอียดอย่างนี้ เราเห็นแล้ว โอ้โฮ มันน่าสงสารน้อง รับเวรเช้าส่งเวรก็เช้า ที่นี้เจ็ดครึ่งบางทีก็ยังไม่ได้เริ่มถ้าคนที่มารับเวรเค้ายังไม่มากกว่าจะเริ่มก็

07.45 น....แล้วเวลาส่งเวรคนไข้ต่อคน มันนาน มันใช้เล่าเรื่องรายละเอียดผู้ป่วยแต่ละคนมาก ใช้วิธีการเล่าเรื่อง ไม่เน้นเฉพาะปัญหาของผู้ป่วย เวรตึกลงเวรประมาณ 9 โมงกว่า มันเป็นเรื่องที่เค้าทำกันต่อๆ มาจนเป็นแบบนี้ทุกเวร แล้วน้องก็จะขึ้นไม่ค่อยตรงเวลา เหมือนกับมันไม่มีระเบียบวินัย ไม่เหมือนตึกอื่น น้องจะมาก่อน 10-15 นาทีก่อนส่งเวร...แต่ตึกนี้ไม่มี late เป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่ document ที่ใช้ก็เหมือนกันทั้งโรงพยาบาล” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่หนึ่ง)

2) การปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจ ผู้ให้ข้อมูลต่างระบุว่าต้องเผชิญกับการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีสุขภาพทั้งแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล ทั้งรายบุคคลและกลุ่มที่สร้างความเครียด อึดอัดใจ และเหนื่อยล้า เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ส่วนหนึ่งเกิดจากการใช้ประสบการณ์การทำงานที่หอผู้ป่วยนี้มานานมีอิทธิพลกำหนดลักษณะงานที่พยาบาลที่มาปฏิบัติงานที่หลังต้องปฏิบัติตามและไม่มีผู้ใดสามารถ “จัดการ” เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านี้ได้ จนผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ต้องเป็นผู้ “ยอมรับ” และปรับตัวเองเพื่อทำงานร่วมให้ได้ จนทำให้เกิดความรู้สึกเครียดและอึดอัดที่ต้องปฏิบัติงานร่วมด้วย ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า

“...คือ (ชื่อของพยาบาลผู้หนึ่ง) เค้าทำหน้าที่ทุกอย่างนะ ทั้งที่เป็น Incharge แต่เค้าก็ทำเองทุกอย่าง ลงไปปฏิบัติด้วย หลายอย่างเราไม่ต้องทำเองก็ได้ ให้น้องทำ แต่เค้าไม่ไวใจน้องใจ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่สอง)

“...ปัญหา PN ใช้งานไม่ได้ เก่ากว่า ทำหุทวนลม โดยเฉพาะเวรบาย-ดึก และย้อนกลับ

มานะ เช่น ถ้ารีบให้มาทำเอง...ความเสี่ยงกับ PN นักช้อขึ้นทุกวัน ใช้งานยากแต่เป็นห่วงน้อง เคยคิดปรับระบบ ถ้ามพี่เก่าๆ พี่บอกให้อย่าสนใจให้อยู่ไปวันๆ แต่เราไม่ได้เพราะไม่ใช่เรื่องเล็กที่จะปล่อยให้คนมาตายในเวร ...แต่มาเจอระบบล่าเอียงผู้ร่วมงานไม่รับผิดชอบ... ถ้าว่าก็กลายเป็นทะเลาะกับเขาทำอะไรไม่ได้” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่สี่)

“... เราต้องรับผิดชอบทุกอย่าง น้องก็เป็นน้อง ทำผิดพลาดเราต้องรับผิดชอบ หมอเคยเรียกพี่ไปตำหนะ เราก็อะไรเรื่องอะไรวะ ผมสั่งยาไว้ คุณให้กี่โมง อ้อ หลังให้ คนไข้ BP drop ก็มาให้ยาอีก มันก็ไม่ใช่วัตถุประสงค์ของเจ้าของไข้หะ เราก็บอก คุณก็น่าจะรู้หะ คนไข้ ให้ยาเนี่ย BP มันก็ต้องตกลงมาเป็นธรรมดา ก็ยังจะให้ ก็เลยหะ ก็แล้วแต่หมอ แล้วก็มาเกิดอีกตอนกลางคืน BP drop น้องก็ตามหมอ หมอก็ดูบอกว่าผมไม่ตำหมอ (คนสั่งยา) หรือ ผมตำคุณ เพราะคุณเป็นพยาบาลมาก็สิบปี คุณต้องรับผิดชอบ พี่ก็ว่า อะไรทำไมชั้นต้องมารับผิดชอบในเรื่องที่หมอสั่งยารู้สึกไม่ดีเลย รู้สึกแย่มาก หมอเป็นคนตำหนะ เป็นหมอที่ด้วย ไม่ใช่หมอน้อง...ถ้าพี่เราต้องรับผิดชอบน้องใหม่ (พยาบาล) ก็พอแล้ว เราต้องมาคอยรับผิดชอบหมอใหม่อีก ว่า order ถูกมั๊ย ทำไมหละ แต่ไม่ทำก็ไม่ได้เพราะ order มีผลกับคนไข้ “มันเครียด...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่หนึ่ง)

3) กำลังคนไม่เหมาะสมกับงาน จากลักษณะของผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญที่มีอาการหนักถึงหนักมากถึง 40 เตียง แต่บ่อยครั้งที่ต้องดูแลผู้ป่วยจำนวนมากเกินกว่าอัตราเตียงที่กำหนดไว้ มีกิจกรรมการพยาบาลที่ต้องปฏิบัติให้ผู้ป่วยตลอดเวลาทั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าเวร

และพยาบาลผู้บริหารยา ต้องทำงานตอนนอกเวลา จนกว่างานจะเสร็จสิ้น ทำให้รู้สึกเหนื่อยและล้าเพราะต้องปฏิบัติงานที่หนักเกินกำลัง มีเวลาเป็นส่วนตัวย่อยไม่มีแม้เวลาพักรับประทานอาหาร เพราะต้องเร่งรีบกลับมาปฏิบัติงานให้ทันและแล้วเสร็จดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า

“...เหนื่อย ผู้ป่วยเยอะ 40 กว่า 10 tube 9 tube พยาบาลเวรเช้า 4 คน รับผู้ป่วยไม่จำกัด จนจะลาออก เหนื่อยและเครียด...เหนื่อยมาก นอนหลับสนิทเสียงโทรศัพท์ก็ไม่ได้ยิน งานเยอะมาก หมอไม่ตรงเวลา Order ตลอด ข้าวไม่ได้กินเหนื่อยที่สุดในชีวิต..ขึ้นเวรดึก 3 คน Just Old, New“ยุ่งมาก ทำไม่ชีวิตเป็นอย่างนี้” (เน้นเสียง) load งานมาก ผู้ป่วย arrest พร้อมกัน 2 คน เวรดึกเคยเดินหลับจนแสบกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่สาม)

4) ขาดกำลังใจจากการจัดการปัญหาที่ยังไม่จริงจังจากผู้บริหาร ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่ได้ได้รับความสนใจใส่ใจอย่างจริงจังจากผู้บริหารในเรื่องสภาวะการทำงานที่มีความกดดัน จึงส่งผลถึงการขาดขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อไป หอผู้ป่วยแห่งนี้และเป็นปัญหาหนึ่งของการลาออก/โอนย้ายของพยาบาลจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายแห่งนี้ ดังตัวอย่างคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลที่ว่า

“...อยู่แล้วทำอะไรไม่ได้ ไม่ทราบจะอยู่ไปทำไม ความรู้สึก” ข้างบนบริหารจัดการไม่ได้เด็ดขาด ใครเสียงดังก็จะได้ คนเจียบบๆ ทนไม่ได้ก็จะลาออก...ยกตัวอย่าง ใส่ F/C ไม่ทำตาม trend ใหม่ ไม่ยอมปรับเปลี่ยน Closed system นื่องทำแบบใหม่ ทำให้นื่องถูกดุ ไปบอกพี่...(ชื่อผู้บริหารทางการพยาบาล) พี่เขาก็พูดว่า คงต้องมีการคุยกันใหม่ แต่ไม่มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ไม่มีข้อ

สรุป...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่ห้า)

5) ความเหนื่อยในการสอนพยาบาลจบใหม่ที่มาปฏิบัติงาน ผู้ให้ข้อมูลทุกคนรับรู้ถึงสถานการณ์การโอนย้าย/ลาออกของพยาบาล ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายซึ่งส่งผลให้ผู้บริหารต้องจัดพยาบาลจบใหม่เข้ามาปฏิบัติงานแทนอัตรากำลังพยาบาลที่ออกไปในแต่ละปีมีจำนวนมากและเป็นเช่นนี้ทุกๆ ปี ในขณะที่พยาบาลที่ปฏิบัติงานได้จนชำนาญแล้วกลับมีจำนวนน้อย ทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยู่ต้องรับหน้าที่การนิเทศและสอนเพื่อให้พยาบาลจบใหม่มีทักษะและปฏิบัติการพยาบาลได้ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่กลายเป็น “ภาระหน้าที่” และ “รู้สึกเบื่อ” ที่ต้องสอนน้องใหม่ซ้ำๆ ทุกๆ ปี และก็เป็นปัญหาหนึ่งที่ผสมผสานกันกับปัญหาอื่นๆ ที่ทำให้เกิดถึงการลาออกหรือโอนย้าย ดังข้อมูลต่อไปนี้

“...พี่ลาออกเยอะและมีน้องมาเรื่อยๆ เหนื่อย ต้องดูผู้ป่วยและยังต้องสอนน้องเหนื่อยมาก... ความรับผิดชอบมากขึ้น ทั้งการดูแลผู้ป่วยและดูแลน้องใหม่ คือ ทั้งเหนื่อยและรับผิดชอบมาก...และน้องรุ่นใหม่มือดทน รั้งงานสบาย อยากทำงานแค่เป็น Incharge คิดว่าดูหน้าป้ายอย่างเดียว หลังๆ สอนยังงไม่ทราบน้องติดงาน เอกสารอย่างเดียว ไม่ดูผู้ป่วย พวกหนูถูกสอนให้ดูคนไข้ให้ปลอดภัย เอกสารให้ทำที่หลัง แต่น้องต้องทำเอกสารให้เสร็จเพื่อจะได้ลงเวรเร็วๆ แบบนี้น้องก็จะ round หน้าป้ายไม่ละเอียด order ตกหล่น...น้องบ่นว่าพี่สอนเยอะหนูก็รับไม่ไหว หลังๆ ก็เลยปล่อยน้อง น้องอยากได้อะไรก็ชวนชววยเอง ยิ่งทำให้บรรยากาศแย่งขึ้น” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่แปด)

2. กระบวนการตัดสินใจโอนย้าย ประกอบ

ด้วย การเสาะแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจลาออก และปัจจัยที่สนับสนุนการตัดสินใจลาออก การกำหนดเลือกหรือตัดสินใจที่จะลาออก

1. การเสาะแสวงหาข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

จากการที่ต้องทนเผชิญกับปัญหา/อุปสรรค ในการปฏิบัติงาน พยายามปรับตัวกับปัญหาต่างๆ จนรู้สึกว่าไม่มีความสุขในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว จึงคิดว่าการลาออกหรือขอโอนย้าย น่าจะเป็นทางออกที่ดีที่สุดของตน กระบวนการคิดในขั้นนี้อาจยังไม่สูงงอมดีพอ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้เวลาคิดทบทวนถึงความเสี่ยง หรือความไม่แน่นอนในการหาสถานที่/ลักษณะงานใหม่ ศึกษาข้อมูลของสถานที่ปฏิบัติงานใหม่ เพื่อยืนยันว่าการโอนย้าย/ลาออกเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดสำหรับผู้ให้ข้อมูลทุกคน

“... คือตอนนั้น ยังไม่ตัดสินใจออก รู้สึกว่า มันไม่ก้าวหน้าแล้ว มันเหมือนหมดทางไปไหนแล้ว ก่อนหน้านี้ เวลาเรากลับบ้านเราก็จะไม่สบายป่วยบ่อย แม่เค้าก็จะเห็น เค้าก็จะบอกให้ออก...คิดว่า ลาออก อนาคตจะเจอแต่สิ่งดีๆ แต่ก็ได้ไม่ได้หยุดทำงานเลย...เคยเป็นตมยา เลยถามรพ....ว่า part time ยังรับอยู่หรือไม่ ก็ OK... หาข้อมูล part time ที่ศูนย์ประกันสุขภาพ เพราะเคยทำงาน Part time มาก่อน ... มีอิสระในตัวเอง กำหนดชีวิตตนเองได้ บริหารจัดการเรื่องเงินทองของตนเองได้ ดูแลครอบครัว ได้ดูแลแม่ อายุ 78 ปี ที่ซบรภมาหาลูก จึงคิดว่าเราน่าจะได้ทำและดูแลแม่...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่หนึ่ง)

2. การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจลาออก

ผู้ให้ข้อมูลนำมาวิเคราะห์และประเมินด้วยการชั่งน้ำหนักเพื่อพิจารณาถึงผลดี ผลเสีย และผลกระทบของการตัดสินใจในทางเลือกที่คิดไว้ เมื่อจะลาออก/โอนย้าย ว่าเป็นทางเลือกที่จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด จึงเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้ข้อมูลมีการประเมินทางเลือกที่จะลาออกหรือโอนย้ายอย่างรอบคอบ

“ตอนนั้นสามีไม่เห็นด้วย อีกไม่กี่ปีก็เกษียณแล้ว เราก็บอกว่าแล้วรอเกษียณมาทำร้าน มันจะแกไปมัย เค้าก็ ไม่ว่าจะอะไร ก็แล้วแต่ จะออกก็ออก...แล้วก็ตัดสินใจยื่นใบลาออก แต่เค้าไม่ยอมให้ออก บอกว่าน้องออกเยอะ ให้ออกก่อน เรา ก็รอก็ได้ รอเวลา สามครั้งมั้ง แต่ไม่แล้วค่ะ มันเด็ดเดี่ยวแล้ว ออกเลยเพราะเราวางแผนไว้แล้ว เป็นปีแล้วเรื่องร้านเนี่ย ไปเรียนทำขนมแล้ว บอกคนเช่าร้านล่วงหน้าเป็นปีให้เค้าออก คือคิดแล้ว ทำแล้ว เด็ดเดี่ยว ตัดสินใจแล้ว ไม่เปลี่ยน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่สอง)

“การปรึกษาหาข้อมูลใหม่ ... ได้ทำให้ ICU คิดว่าน่าจะได้ประสบการณ์เพิ่มขึ้นและเห็นสภาพเดิมๆ ทำท่าย ผลก็โอเคเพราะระบบดี เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งหมด PN ต้องทำตามหน้าที่กัน เราทำงาน Nursing หน้าที่ใครหน้าที่มันของเรากำหนดมาตรฐานมาแต่ไม่ทำกัน เขาบอกว่าพยาบาลเอกชนไม่ได้รับการคุ้มครองแต่ถ้าทำตามมาตรฐาน รพ. ก็จะช่วย แต่มีปัญหาเรื่องการเดินทางไกล และต้องขึ้นเวร 16 ชม. เคยขับรถแล้วหลับในเกือบเกิดอุบัติเหตุ ที่บ้านเป็นห่วง คิดได้และทำใจว่าคงเป็นเหมือนกันทุกที” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่เจ็ด)

“ประเมินทางเลือก...ก็มี อยู่ให้ครบแล้วลาออกเลย หรือย้ายไปก่อนดีมัย แต่ช่วงหลังๆ เจอ

บ่อยๆ ทำอะไรไม่เห็นหัวเรา ไม่ให้เกียรติเรา หัวหน้าที่เรียกคุย ก็ดีขึ้นมาน้อยหนึ่งก็กลับไป เป็นเหมือนเดิม หนูรู้สึกว่ามีอยู่ที่นี่ทำให้หนูเป็นคนก้าวร้าวเครียดหงุดหงิด จึงคิดว่าเราควรออกมาดีมัยเพราะคนใกล้ตัว แฟนก็บอกว่าเราเปลี่ยนไป คิดว่าสภาพแวดล้อมทำให้เปลี่ยน” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่เก้า)

3. การเลือกหรือตัดสินใจที่จะลาออก

เมื่อวิเคราะห์ประเมินข้อดี-ข้อเสียของทุกๆ ทางเลือกที่คิดไว้เมื่อจะลาออก/โอนย้าย “การกลับไปยังสถานที่ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน” จึงเป็นทางเลือกที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ตัดสินใจว่าเป็นทางเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดและมีความเหมาะสมมากที่สุด在那个นั้น แล้วจึงดำเนินการลาออก/โอนย้ายไปปฏิบัติตามทางเลือกที่ตนตัดสินใจอย่างมั่นใจ

“...ที่ไม่รู้สึกกังวลเลย (ที่จะออก) เพราะเรามีข้อมูลแล้วว่าหนทางที่เดินเพื่อความก้าวหน้าเนี่ยมันไม่มี ...เรายังอยากก้าวหน้าเรายังอยากทำงานแต่ถ้ามันไปไม่ได้เราก็ไม่เอาแล้วเอาเงินดีกว่า...จึงเลือกที่จะออก เพราะคิดว่าเราต้องเจอแต่สิ่งที่ดี...กลับไปทำpart-time ที่เคยทำ ...เค้าบอกมาเลย เค้าต้องการที่แน่นอน ถึงแม้จะทำแค่เสาร์อาทิตย์ เราก็อยู่ได้ ที่ก็ไปทำเลย แต่คิดว่าที่นี้จะทำงานซัก 15 วัน ก็ไปที่นี่แหละ...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่หนึ่ง)

4. ชีวิตมีความสุขหลังลาออก/โอนย้าย

หลังจากผู้ให้ข้อมูลลาออก/ย้ายออกจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมชายตามที่ตั้งใจไว้แล้วทำให้ชีวิตตนเองและครอบครัวมีความสุข ซึ่งแตกต่างจากชีวิตเมื่อปฏิบัติงานอยู่ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ผู้ให้ข้อมูลเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้น

จากการย้ายหรือลาออกจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย แล้วพบว่าตรงกับความต้องการหรือเป้าหมายของตนเอง

“...เรื่องสุขภาพจิตรู้สึกตัวเองเกรี้ยวกราดขึ้น พอเปลี่ยนตึก ครอบครัวบอกว่า คนเดิมกลับมาแล้วรังสีอำมหิตไม่มีแล้ว...ความคาดหวังตึกที่ย้าย (คิด) เช่น การใส่ foley's cath In charge...(ชื่อหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย) ผิดนิดเดียว ค่า พุด ประจัน แต่ที่...(ชื่อหอผู้ป่วยที่ผู้ให้ข้อมูลย้ายออกมาจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย) ผู้ป่วยลืมนัด In charge ...(ชื่อหอผู้ป่วยที่ผู้ให้ข้อมูลย้ายออกมาจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย) บอกว่าไม่เป็นไร ไม่ทำให้ใครตายมันแก้ไขได้ “เหมือนแม่พระมาโปรด” ที่ PN เข้ามาช่วยโดยไม่ต้องบอก “มีน้ำใจ และ Active” ถูกเลยที่ย้าย รู้สึกดี happy ได้ทำงานเต็มที่ ตามหน้าที่...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่สี่)

“ที่ใหม่ผู้ร่วมงานรู้หน้าที่ ไม่ต้องสั่ง เขาก็ทำของเขาเอง ที่เดิมจำนวนขึ้นเวรพอกๆ กับพยาบาล แต่ไม่ช่วยเบาแรงเรา เราก็กงานหนักเหมือนเดิม มันแก้ไม่ตก เขาก็เพิ่มอัตราผู้ช่วยแต่ไม่ได้ช่วยแบ่งเบางานเราเลย...ทำงานที่ใหม่ได้เกือบ 1 เดือน เป็นไปตามที่หวัง จำนวนผู้ป่วยน้อยลง ไม่มีเสริม เพื่อนร่วมงานมีพี่โตๆ คอยดูแลให้คำแนะนำปรึกษาได้ดีกว่า ผู้ช่วยดีกว่า เขารู้หน้าที่ตนเองไม่ต้องจ้ำจี้จ้ำไช ให้เกียรติเรา บางเรื่องที่เราไม่รู้ก็สอนเรา ที่เดิมมันแตกต่างกัน...” (ผู้ให้ข้อมูลคนที่เก้า)

การอภิปรายผล

ผลการศึกษา พบว่า การตัดสินใจโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรม

สามัญชายเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่เหมือนกันในผู้ให้ข้อมูลทุกคน สอดคล้องกับทิวพจน์ บุษราคัมวดี⁽⁶⁾ และโคทิสและซัมเมอร์ส⁽²⁾ ว่า “การตัดสินใจ” หมายถึง กระบวนการที่ผู้ตัดสินใจใช้ในการแก้ไขปัญหาขององค์กร หรือการกำหนดแนวทางการปฏิบัติซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากโครงสร้างองค์กร พฤติกรรมของบุคคล และกลุ่ม ซึ่งเป็นกระบวนการ (Process) และต้องมีการพิจารณาข้อมูลต่างๆอย่างรอบคอบ จากนั้นจึงทำการกำหนดทางเลือกและเลือกทางที่ดีที่สุดขึ้นมาและนำไปสู่การปฏิบัติต่อไป ในที่นี้เป็นการตัดสินใจระดับบุคคล สามารถอภิปรายผลการศึกษาดำเนินขั้นตอนของการตัดสินใจได้ ดังนี้

1. ความรู้สึกที่ไม่สามารถเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานต่อไปได้

ขั้นตอนแรกเป็นขั้นตอนที่ผู้ให้ข้อมูลวิเคราะห์เพื่อระบุและกำหนดปัญหาให้ชัดเจนว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ซึ่งสาเหตุดังกล่าวเป็นปัญหาที่เป็นมาตั้งแต่อดีต ที่ผู้ปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้รู้สึกคุ้นชินและไม่ได้รับรู้ว่าเป็นปัญหา/อุปสรรค จึงไม่ได้มีการปรับเปลี่ยน หรือแก้ไข ดังนั้น ผู้ที่มาปฏิบัติงานใหม่ต้องปรับตัวให้ได้ตามสภาพการณ์ดังกล่าว ซึ่งจากการศึกษานี้ พบว่าผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้เพียง 1-2 ปีเท่านั้น ถึงแม้ว่าบางคนจะมีระยะเวลาการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลมานานแล้วก็ตาม ซึ่ง R. Ryan Nelson, Peter A Todd อ้างถึงใน Igbaria and และ Sayo (2004)⁽⁷⁾ ที่กล่าวว่าอายุงานที่แตกต่างกัน นำสู่ปัจจัยมุ่งใจในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย โดยพบว่าผู้ที่มีอายุงาน 1-3 ปี จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาสายอาชีพและสภาพแวดล้อมในการ

ทำงาน ทำให้ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าเป็นปัญหาที่สะสมมานานจนกลายเป็นความเฉพาะหรือเป็นวัฒนธรรมเฉพาะของการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยนี้ และไม่สามารถปรับแก้ไขได้ จึงตัดสินใจหนีออกจากสถานการณ์ที่เป็นปัญหา

ปัญหา/อุปสรรคที่ทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกทนไม่ได้และกดดันมากที่จะต้องเผชิญต่อไปนั้น ส่งผลกระทบต่อผู้ให้ข้อมูลและบุคคลใกล้ชิด เป็นผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อในหอผู้ป่วยนี้ลดลง สอดคล้องกับ Lawler อ้างในมธุรสสว่างบำรุง⁽⁸⁾ กล่าวถึงพฤติกรรมในการลาออกว่า “ความตั้งใจในการทำงานต่ำลง ถ้าหากเกิดความรู้สึกนี้ขึ้นจะทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความไม่พอใจในงาน จะมีผลให้เกิดความผิดปกติทางด้านจิตใจและสุขภาพจิตไม่ดีเป็นผลให้ขาดงานและลาออกในที่สุด” ซึ่งเห็นได้ชัดเจนจากข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลให้ว่าปัญหา/อุปสรรคที่เผชิญอยู่นั้น เกินกว่าที่จะทนต่อได้เพราะทำให้เกิดความรู้สึกไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานและกระทบต่อครอบครัวที่สังเกตและรับรู้การเปลี่ยนแปลงด้านลบที่เกิดขึ้นกับผู้ให้ข้อมูลได้

ผลการศึกษา พบว่า ปัญหา/อุปสรรคที่ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ ได้แก่ วัฒนธรรมของหอผู้ป่วยที่มีความเฉพาะ การปฏิบัติงานของบุคลากรทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัดใจ กำลังคนไม่เหมาะสมกับงาน ขาดกำลังใจหรือการรับรู้ปัญหาจากผู้บริหาร และความเหนื่อยในการสอนพยาบาลจบใหม่ที่มาปฏิบัติงาน ล้วนแต่เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้ สอดคล้องกับผลการศึกษาปัจจัยทำนายความต้องการอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ของอรุณรัตน์ คันทา รัชนิ ศุจิจันทร์รัตน์ วิไลวรรณ ทองเจริญ จันทนา นามเทพ ศรีสุตา คล้ายคล่องจิตร⁽⁹⁾ ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การ ($r = .209$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ ดังนั้น เมื่อผู้ให้ข้อมูลรับรู้ปัญหา/อุปสรรคจากวัฒนธรรมการปฏิบัติงานที่มีความเฉพาะในหอผู้ป่วยนี้ และตนเองรู้สึกกดดัน ความรู้สึกผูกพันต่อหอผู้ป่วยแห่งนี้จึงลดลง ความต้องการปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยแห่งนี้จึงลดลงด้วยเช่นกัน และเนื่องจากลักษณะงานการพยาบาล เป็นการ ทำงานร่วมมือกันเป็นทีม หากการทำงาน มีการ ประสานงานร่วมกัน มีการทำงานเป็นทีม และ ต่างก็ให้ความช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี จะช่วยให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข “เพื่อน ร่วมงาน” จึงถือเป็นปัจจัยบุคคลที่สำคัญในการ ทำงานถ้าในหน่วยงานเพื่อนร่วมงานมีอัตราที่ ดี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน⁽¹⁰⁾ และสอดคล้องกับการ ศึกษาของอรุณรัตน์ เจริญผล และคณะ (2548)⁽¹¹⁾ ที่พบว่าพยาบาลมีปัญหาความคับข้องใจในการ ทำงาน ร้อยละ 44.0 คิดจะลาออกจากวิชาชีพ ร้อยละ 56.0 และโอนย้าย ร้อยละ 43.0

ปัญหากำลังคนไม่เหมาะสมกับงาน พบว่า จำนวนผู้ป่วยในมีมากกว่าจำนวนเตียงผู้ป่วย ที่กำหนดไว้ในขณะที่อัตราากำลังยังเป็นไปตาม จำนวนเตียงที่กำหนดไว้ ประกอบกับเป็น โรงพยาบาลตติยภูมิ จึงทำให้ลักษณะปัญหา สุขภาพของผู้ป่วยมีความซับซ้อนและมีผู้ป่วยที่ ต้องการรับบริการสุขภาพจำนวนมาก ทำให้ต้อง การการดูแลจากพยาบาลมาก ส่งผลให้พยาบาล เกิดความเหนื่อยจากภาระงานที่มากเกินไป ต้องใช้ กำลังกาย กำลังสติปัญญาในการทำงานมากขึ้น

ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงานและแรง จูงใจในการปฏิบัติงานลดลง สอดคล้องกับการ ศึกษาของสมสมัย สุธีรศานต์ และจินตนา วรรณ รัตน์ (2551)⁽¹²⁾ พบว่าภาระงานที่หนักเกินไป และเหนื่อยมาก เป็นสาเหตุหลักที่สำคัญของการ ลาออก/โอนย้ายของพยาบาลวิชาชีพ ฝ่ายบริการ พยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์ และการ ที่บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นหรือสื่อสารให้ ผู้บริหารได้รับรู้ความคับข้องใจในการเผชิญปัญหา/ อุปสรรค ย่อมทำให้พนักงานมีความสุขในการ ทำงาน แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม เช่น จากผลการศึกษาครั้งนี้ ย่อมมีผลให้บุคลากร ตัดสินใจลาออกจากงานได้⁽¹⁰⁾

กระบวนการตัดสินใจโอนย้าย

1. การเสาะแสวงหาข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ

การลาออกจากงานเป็นกระบวนการทาง ความคิดที่บุคคลแต่ละคนใช้ในการเลือกเกี่ยวกับ ชีวิตการทำงานจากทางเลือกที่มีตั้งแต่ 2 ทาง เลือกขึ้นไปว่าควรจะทำยังทำงานต่อหรือลาออก จากองค์กรปัจจุบันที่กำลังทำงานอยู่ แต่ก็อาจ เป็นไปได้ที่บางคนเลือกที่จะทนทำงานไปสัก ระยะเวลาจนกว่าจะหางานที่ถูกต้องมากกว่าได้จึงค่อย ลาออก⁽¹³⁾ ซึ่งอาจเกิดจากความรู้สึกกดดันจาก ปัญหา/อุปสรรคที่หากสามารถปรับเปลี่ยนให้ ความรู้สึกดังกล่าวเริ่มลดลง หรือเปลี่ยนแปลงไป ในด้านบวกได้ ผู้ให้ข้อมูลก็น่าจะเปลี่ยนความ รู้สึกจากความกดดันที่ต้องเผชิญอยู่ในสิ่งแวดล้อม ที่ต้องปฏิบัติงาน ไปเป็นการมองถึงประโยชน์ที่ ตนเองได้รับจากการปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยแห่งนี้ได้ และจะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเองที่

สามารถเผชิญปัญหา/อุปสรรคที่เคยกดดันตนเองได้ และจะไม่คิดออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยนี้ จากผลการวิจัย ยังสอดคล้องกับทฤษฎีการควบคุมตนเองของ Hirschi⁽¹⁴⁾ ที่กล่าวว่า การที่บุคคลไม่สามารถควบคุมตนเองได้ ไม่สามารถกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้ตามที่ตนเองคาดหวังไว้ ทำให้ขาดทักษะในการตัดสินใจ เก็บกด เมื่อเกิดปัญหา สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ความผูกพันกับคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อมลดลง ความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่ตนอยู่จะลดลง เมื่อผู้ให้ข้อมูลมีความคิดที่จะออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย จึงแสวงหาข้อมูลการปฏิบัติงาน ณ สถานที่แห่งใหม่ เพื่อให้ตนเองรู้สึกมั่นใจในความคิดที่จะออก/โอนย้ายว่าจะพบสิ่งที่ดีกว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้ให้ข้อมูลแสวงหาข้อมูลด้วยตนเองเพื่อประเมินโอกาสในการเปลี่ยนแปลงสถานที่ปฏิบัติงาน จากนั้นจึงพิจารณาตัดสินใจเลือก

2. การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจลาออก

จากผลการวิจัย สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อผู้ให้ข้อมูลทุกคนค้นหาทางเลือกหลังการโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายแล้ว จะประเมินทางเลือกแล้วพบทางเลือกอื่นที่จะปฏิบัติงานที่ตนปรารถนาหรือดีกว่า ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกที่จะโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายได้อย่างมั่นใจมากยิ่งขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจโอนย้าย/ลาออกจริงๆ ซึ่งในทางกลับกัน หากผู้ให้ข้อมูลแสวงหาข้อมูลแล้วพบว่าตนเองมีโอกาสดังกล่าวเลือกน้อย ผู้ให้ข้อมูลก็จะยังคงไม่

โอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยแห่งนี้⁽¹⁵⁾

3. การเลือกหรือตัดสินใจที่จะลาออก

เป็นการเลือกสถานที่ปฏิบัติงานแห่งใหม่ ภายหลังจากการโอนย้าย/ลาออก โดยเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แล้วสรุปได้ว่ามีความแตกต่างกันในทางบวกโดยเฉพาะเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” ที่ผู้ให้ข้อมูลประเมินแล้วว่าจะได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในทุกด้านจากการปฏิบัติงาน ณ สถานที่แห่งใหม่ มากกว่าที่จะคงปฏิบัติงานอยู่ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากบุคคลในครอบครัว ทำให้ผู้ให้ข้อมูลตัดสินใจเลือกที่จะโอนย้าย/ลาออกไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่ตัดสินใจเลือกไว้ สอดคล้องกับแนวคิดของโมเบลย์⁽¹⁵⁾ ที่ได้สร้างแบบจำลองที่อธิบายถึงกระบวนการของการลาออกที่มุ่งเน้นที่ความพึงพอใจในงานที่จะนำไปสู่การลาออกในที่สุด โดยโมเบลย์ ได้ตั้งสมมติฐานไว้ว่า ความไม่พึงพอใจจะก่อให้เกิดความคิดที่จะลาออก ความตั้งใจที่จะค้นหาทางเลือก ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออก และสุดท้ายก็คือการลาออกจากองค์การจริงๆ ในแบบจำลองของ Mobley มุ่งความสนใจไปที่ความตั้งใจที่จะคงอยู่หรือลาออกของพนักงาน รวมทั้งลักษณะส่วนบุคคล องค์กร และปัจจัยทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ยังคำนึงถึงบทบาทของการรับรู้ ความคาดหวังและความสามารถในการหาทางเลือกใหม่ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจลาออกอีกด้วย

4. ชีวิตมีความสุขหลังโอนย้าย

ผลการวิจัยพบว่า การตัดสินใจโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญ

ชาย ทำให้ชีวิตตนเองและครอบครัวมีความสุข ซึ่งแตกต่างจากชีวิตเมื่อปฏิบัติงานอยู่ ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชายและรู้สึกพึงพอใจกับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวในปัจจุบัน สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากการตัดสินใจโอนย้าย/ลาออกของผู้ให้ข้อมูลทุกคน ผ่านขั้นตอนการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบแล้วและเป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลา เมื่อประเมินผลของการตัดสินใจจึงพบว่าผู้ให้ข้อมูลทุกคนรู้สึกพึงพอใจกับทางเลือกในปัจจุบัน สอดคล้องกับ ฦฎฐพันธ์ เชรนนทน์ (2551)⁽¹⁶⁾ ที่ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องับปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง รูปแบบการบริหาร นโยบาย ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล ความพึง

พอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรมอย่างชัดเจน⁽¹⁷⁾ จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่าการประเมินผลทางเลือกในการปฏิบัติงานหลังการโอนย้าย/ลาออกจากการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย ก็คือความรู้สึกพึงพอใจนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ ผลการวิจัยที่ได้เป็นข้อมูลสำคัญให้ผู้บริหารทางการพยาบาลควรใช้ผลการวิจัยในการพิจารณาหาแนวทางจัดการปัญหาอย่างถูกต้องและเหมาะสม เพื่อลดการโอนย้าย/ลาออกของพยาบาลวิชาชีพ รวมถึงเสนอแนะให้มีการศึกษาวิจัยปฏิบัติการ (Action research) หรือวิจัยเพื่อพัฒนา (Research and Development) การคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพที่เหมาะสมกับบริบทของการปฏิบัติงาน ณ หอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญชาย

เอกสารอ้างอิง

1. ชูลีพร บุตรโคตร. พยาบาลจ้รัฐทำตามนโยบายที่แถลงสภาฯ แฉข้อัปัญหา รุมเร้า-บีบคั้นจนต้องลาออกวิจัยชี้ รพ.ทั่วปท.ต้องการอีกกว่า 4 หมื่นคน เนะทางแก้ 5 ข้อดึงคนเก่า สร้างคนใหม่ [อินเทอร์เน็ต]. 2555. TCIJ ทำความจริงให้ปรากฏ [เข้าถึงเมื่อ 5 ก.ย. 2556]. เข้าถึงได้จาก: <http://tcijthai.com/tcijthainews/view.php?ids=425>
2. โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. ข้อมูลเวชระเบียน. ชลบุรี: โรงพยาบาลฯ; ม.ป.ป. (อัดสำเนา)
3. อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2550.
4. Holloway I, Wheeler S. Qualitative research in nursing. 2nd ed. Oxford: Blackwell Science; 2002.

5. Lincoln YS, Guba EG. Naturalistic inquiry. London: SAGE; 1985.
6. วรพจน์ บุษราคัมวดี. องค์การและการจัดการ. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์; 2551.
7. Igbaria M, Shayo C. Strategies for managing IS/IT personnel. n.p.: Idea Group Publishing; 2004.
8. มธุรส สว่างบำรุง. สัมภาษณ์ที่มีผลต่อการลาออกของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมเอกชน เขตจังหวัดชลบุรี [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2536.
9. อรุณรัตน์ คันธา, รัชณี ศุภจันทร์รัตน์, วิไลวรรณ ทองเจริญ, จันทนา นามเทพ, ศรีสุตา คล้ายคล่องจิตร. ปัจจัยทำนายความต้องการอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. J Nurs Sci 2555:30(4):7-17.
10. ธาณัฏฐรา สมศรีจิตร, กฤช จรินทร์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตภัณฑ์อาหารแห่งหนึ่งในเครือข่ายพัฒนาวิบูลย์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. RMUTT Global Business and Economics Review 2012:7(2):40-52.
11. อรพินธ์ เจริญผล, ศรีสมร ภูมณสกุล, สายลม เกิดประเสริฐ, ปราณี ป้องเรือ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี. รามธิบดีพยาบาลสาร 2548:11(1):60-73.
12. สมสมัย สุธีรคันต์, จินตนา วรรณรัตน์. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออก โอนย้ายของพยาบาลวิชาชีพฝ่ายบริการพยาบาล โรงพยาบาลสงขลานครินทร์. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2551:20(2):145-59.
13. สายชล สุนทรอภิชาติ. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการลาออกของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2547.
14. Gottfredson M, Hirschi TA. General theory of crime. Stamford, CA: Stamford University Press; 1990.
15. ปกรณ์ ลิ้มโยธิน. ตัวแบบสมการโครงสร้างขององค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานของพนักงานโรงแรมในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2555.
16. ญัฐพันธ์ เขจรนนท์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น; 2551.
17. Fisher R, McPhail R, Menghetti G. Linking employee attitudes and behaviors with business performance : a comparative analysis of hotels in Mexico and china. Int J HospitManag 2010:29(3):397-404.