

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลงและมีความต่อเนื่องตลอดเวลา ที่ประเทศไทยได้มีรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพ พ.ศ. 2545 และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ประกอบกับมีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) โครงการรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จากแนวคิดเกณฑ์การประเมินผลการดำเนินงานที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์เป็นเชิงระบบของ The Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) มาปรับให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย โดยให้ส่วนราชการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล และกำหนดเป็นเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐส่งผลให้โรงพยาบาลในภาครัฐบาลต้องมีการปรับตัวและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน มีการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศในระดับมาตรฐานโลก เป็นสาเหตุให้องค์กรที่ให้บริการในระบบสุขภาพมีการปรับตัวเข้าสู่การรับรองคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาลซึ่งในประเทศไทยนำการรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA (Hospital Accreditation) มาตรฐานที่แสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพได้ให้บริการด้านสุขภาพอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน มีการป้องกันสิทธิผู้รับบริการ สร้างความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและสังคม ให้บริการอยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานวิชาชีพ และมีการรับรองคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้กระบวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการสู่การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบสุขภาพทำให้โรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชน มีการแข่งขันกันในด้านคุณภาพการให้บริการมากขึ้น (ปรีดา เต๋ออารักษ์, ชื่นสุข ฤกษ์งาม และอรทัย เขียวเจริญ, 2543; อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล, 2539) ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านบริการสาธารณสุขโดยรวมของประเทศ สำหรับในสถานบริการภาครัฐได้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอื่น ๆ ขึ้น ควบคู่กันไป เช่น การมีนโยบายปรับลดบุคลากรที่จะเข้าสู่การรับราชการ การผลักดันให้มีการบริหารงานนอกระบบราชการตามนโยบายของรัฐบาล การดำเนินการดังกล่าวนี้ได้ส่งผลกระทบต่อโครงสร้าง ทิศทาง นโยบาย การบริหารงานของโรงพยาบาลและเกิดผลกระทบต่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกตำแหน่ง ทุกกลุ่มงานและทุกระดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

(กาญจนา แสหนวี, 2547) แต่รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญและใช้ยุทธศาสตร์ในการเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถ ในการแข่งขัน ในภาคผลิต ภาคบริการ ให้มีกระบวนการเพิ่มผลผลิตในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) และฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) มุ่งพัฒนาประเทศโดยยึดหลักคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน (สุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ, 2548) สำหรับการพัฒนางค์กรที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มุ่งเน้นการเพิ่มสมรรถนะขีดความสามารถในการบริการและการแข่งขันด้านคุณภาพ ความสำเร็จของงานด้านการประกันคุณภาพในโรงพยาบาลนั้น ต้องอาศัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งในโรงพยาบาลที่มีวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดเผย มีความยืดหยุ่น มีการให้ความสำคัญแก่พนักงาน การให้ข้อมูลข่าวสาร บุคลากรในโรงพยาบาลมีการปรับตัวให้เข้ากับทุกสถานการณ์ มีการทำงานเป็นทีม มีการให้ความรู้ ให้คำปรึกษา มีอิสระและได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีมาตรฐานของกระบวนการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะเกิดผลทางบวกต่อการพัฒนาคุณภาพ (Kekale, 1999)

ดังนั้นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จึงเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในการดำเนินงานประกันคุณภาพและนำไปสู่การรับรองคุณภาพ ปัจจุบันพบว่า การยกระดับคุณภาพบริการขององค์กรต่าง ๆ ให้ได้มาตรฐานสากลตามแนวคิด การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และประกันคุณภาพ (Quality Assurance) โดยการนำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management; TQM) มาใช้ตามทฤษฎีในประเทศไทย ตั้งแต่ พ.ศ. 2536 ได้เรียนรู้ข้อเท็จจริง และได้เสนอแนะแนวทางการแก้ปัญหา พบว่า แนวคิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร สามารถประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลรัฐได้ (องอาจ วิบุษศิริ, จิรคม ศรีรัตนบัลล์ และมยุรี จิรวินิช, 2539) และเมื่อเริ่มดำเนินการในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป และพบว่าระบบงานที่มุ่งเน้นเพียง 3 อย่าง (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549) คือ การมุ่งเน้นที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการ (A Focus on Customer) การร่วมมือของพนักงานหรือคนในองค์กร (Participation and Teamwork) และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ในทางปฏิบัติแล้ว 3 สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ปฏิบัติได้ยาก จากการศึกษาพบว่า มีเพียง 1 ใน 3 ขององค์กรที่นำระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร นี้ไปใช้แล้วประสบความสำเร็จได้ผลตามที่คาดหวัง และพบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญสองประการที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรคือ การกระจายอำนาจและการใช้ทีมงานที่ไม่เหมาะสม (จริญญา ปานเจริญ, 2545) ผลการศึกษาของ อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, ชานี จิตตรีประเสริฐ, ทศนีย์ สุมาลย์, บุญเรือง ไตรเรืองวรวัฒน์ และวัชรพล ภูวนล (2544) พบว่า การควบคุมสั่งการจากหัวหน้าที่ไม่มีการเกื้อหนุนต่อการกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ และการทดลองความคิดใหม่ ๆ เป็นอุปสรรคต่อการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และจากผลการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรดังกล่าวทำให้ การรับรองคุณภาพมาตรฐาน HA

(Hospital Accreditation) ในโรงพยาบาลที่เป็นพื้นฐานในการดำเนินการพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศ ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งการเรียนรู้ที่สำคัญเกิดจากการประเมินและการพัฒนาตนเองในโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยจากการนำแนวคิดมาสู่การปฏิบัติเป็นลำดับขั้น ไปในทิศทางเดียวกัน (อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล, 2539) ทำให้โรงพยาบาลของรัฐมีการมุ่งเน้นที่สำคัญคือความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ ทุกหน่วยงาน ให้เกิดความเข้าใจและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เหมาะสมกับบริบท และพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ มีการปกป้องคุ้มครองสิทธิผู้ป่วย รวมทั้งให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการมุ่งเน้นความร่วมมือของบุคลากรทุกระดับ ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาล องค์การพยาบาล เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของโรงพยาบาลในการให้บริการ ที่ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ ระดับผู้บริหาร และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งบุคลากรพยาบาล จึงถือได้ว่าการพัฒนาคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นควรเริ่มต้นจากองค์การพยาบาล ดังนั้นสำนักงานการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการจัดทำมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล และ 1) กำหนดบทบาทของผู้บริหารการพยาบาล ในจัดระบบบริการพยาบาลให้ได้ตามเป้าหมาย การพัฒนาคุณภาพระบบบริการพยาบาลให้ได้คุณภาพ มีมาตรฐาน ประชาชนทุกระดับเข้าถึงและเท่าเทียม ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการบริการ 2) ด้านส่งเสริมศักยภาพบุคลากรพยาบาลทุกระดับ มีสมรรถนะเพียงพอที่จะสนับสนุนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน 3) ด้านการสร้าง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรมทางการพยาบาล นำไปใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชนในพื้นที่ได้ จากเป้าหมายขององค์การพยาบาล ผู้บริหารทางการพยาบาลได้มีแผนกลยุทธ์ และนำสู่การปฏิบัติโดยพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ที่ให้การบริการประจำหอผู้ป่วย ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาคุณภาพนั้นจำเป็นที่พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการต้องมีความรู้ความเข้าใจ และความร่วมมือในการดำเนินการ สอดคล้องกับผลการศึกษากิจการพัฒนากุณภาพการบริการด้านสุขภาพของ อนุวัฒน์ ศุภชุตกุล และคณะ (2544) พบว่าการที่โรงพยาบาลจะประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องเกิดจากความร่วมมือร่วมใจ การสร้างเสริมพลังอำนาจในงาน และการทำงานเป็นทีมของคนในโรงพยาบาลจึงจะเกิดผลลัพธ์ของงานบริการที่มีคุณค่าทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ และประสิทธิภาพในการบริการสุขภาพ ตามมาตรฐานวิชาชีพ และมาตรฐานสากลเป็น การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการและสังคม สร้างความพึงพอใจร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้สามารถบรรลุถึงความต้องการของตนอย่างมีความสุข รวมทั้งให้บุคลากรในโรงพยาบาล เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานอย่างมีความสุข

ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ต่องานทั้งในหน้าที่ และในงานประกันคุณภาพ (องอาจ วิบุรศศิริ และคณะ, 2539; นิตยา สง่างษ์, 2545)

การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย เป็นการจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งได้ทำการครอบคลุมถึงกิจกรรม แนวทางปฏิบัติและเทคนิคอื่น ๆ หลายหลาก รวมทั้งกิจกรรมที่มุ่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในหอผู้ป่วย (สุวรรณิ แสงมหาชัย, 2541) ในการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย จากผลการศึกษาของ อรวรรณ วรรณสวัสดิ์ (2551) พบว่า การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยสูงในทุกด้าน คือ

- 1) การนำ 2) การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ 3) การมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 4) สารสนเทศและการวิเคราะห์ 5) การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 6) การบริหารคุณภาพของกระบวนการ ซึ่งด้านการนำของหอผู้ป่วยนั้น หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นปัจจัยผลักดันแก่ผู้ปฏิบัติงาน และการให้การสนับสนุน การสื่อสารแก่ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ จึงจะเกิดการพัฒนาคุณภาพ และส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

ในด้านการทำงานเป็นทีมของพยาบาล พบว่า ลักษณะการทำงานโดยการให้การพยาบาลผู้ป่วยแต่ละรายต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมงและมีการผลัดเปลี่ยนเวร การส่งเวรต่อกัน ซึ่งใช้บุคลากรทำงานร่วมกันหลายระดับเพราะงานส่วนใหญ่ไม่สามารถทำสำเร็จเพียงบุคคลเพียงคนเดียวต้องอาศัยความร่วมมือกัน ทั้งในด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถของแต่ละบุคคล การมีสัมพันธภาพที่ดีของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในทีม เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงาน ประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมเป็นสิ่งที่สำคัญของการทำงานในทีมสุขภาพ และลักษณะที่จำเป็นในการทำงานเป็นทีม (Romig, 1996; กรรณิการ์ ศรีสุรภัย, 2543) ที่ทำให้ผลผลิตของงานดี คือ การทำงานเป็นทีมที่มีการสื่อสารที่ดี การประสานงานที่ดี มีความร่วมมือร่วมใจ ร่วมพลังและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และผลจากการศึกษา พบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลผลิตของงานพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน (McNeese-Smith, 2001; แววดาว อินทบุตร, 2545) ซึ่ง Jelinek and Dennis (1976 cited in Decker & Sullivan, 1992, p. 131) ได้กล่าวถึงผลผลิตทางการพยาบาล คือ ประสิทธิภาพจากการบริการที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุนันทา เลานันทน์ (2541) เรื่องการทำงานเป็นทีม พบว่า รูปแบบของทีมงานที่มุ่งสนใจงานและสมาชิกผู้ปฏิบัติงานทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปรับปรุงการผลิตและบริการ

สำหรับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานทางการพยาบาล เป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งในการบริหารคุณภาพ ที่ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ดี และประสบความสำเร็จตาม

เป้าหมายที่กำหนดไว้ การสร้างอำนาจเริ่มจากตนเองก่อนและเมื่อพยายามรู้สึกว่ามีพลังอำนาจภายในตนเองแล้วจะเป็นผู้ที่ชอบเสาะหาความรู้ จะใช้เวลาคิดในการไตร่ตรองกับงานที่ทำ และให้ความสำคัญต่อความสำเร็จ จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้น สนใจต่อสภาพแวดล้อมที่มีประโยชน์ต่อพฤติกรรมในอนาคต เห็นคุณค่าของผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากความพยายาม (จินตนา รักเสรีจินดา, 2544) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างพลังอำนาจของ Kanter (1977) ที่เชื่อว่าบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นรูปแบบของการได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส จะเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พยาบาล และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะปฏิบัติให้เกิดคุณภาพ สำหรับการปฏิบัติตามหน้าที่ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่สามารถเข้าถึงอำนาจและโอกาส การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจจากผู้บริหาร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความไว้วางใจองค์กร ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร และสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพ (Kanter, 1993) การให้พลังอำนาจแก่บุคลากร ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลตามสายงานในกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหารคุณภาพ ที่จะทำให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ (Robbin, 2001) จากผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลทั่วไปของ อรพรรณวรรณสวัสดิ์ (2551) พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ในการได้รับอำนาจ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านการได้รับการสนับสนุนมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูง ช่วยให้เกิดการแบ่งปันข้อมูล และทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับพัฒนาไปในทิศทางที่องค์กรกำหนดไว้ ด้านทรัพยากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับปานกลาง พบว่าหน่วยงานใดขาดกำลังคนเป็นอุปสรรคกับการบริหารงานและเป็นผลให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ในการได้รับโอกาส มีค่าคะแนนเฉลี่ยระดับสูง ด้านการเข้าประชุมอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ด้านการเข้าร่วมโครงการต่าง ๆ ร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ทั้งในระดับโรงพยาบาล และระดับหน่วยงาน ทำให้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ จึงรับรู้ถึงการได้รับการส่งเสริมสนับสนุน

โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมีทั้งหมด 4 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว โรงพยาบาลนครนายก และโรงพยาบาลตราดเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิ มีขนาด 120-500 เตียง และมีบทบาทสำคัญในการให้บริการทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน ในการดำเนินงานสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการภายในโรงพยาบาล ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นบุคลากร ผู้มีส่วนร่วมสำคัญของโรงพยาบาลในการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ มอบหมายงาน สร้างคุณภาพการบริการ ให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการดำเนินงานพบว่า โรงพยาบาลจำนวน 2 แห่งได้รับการรับรอง

คุณภาพ ได้แก่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว และโรงพยาบาลตราด สำหรับโรงพยาบาล
อีก 2 แห่งอยู่ระหว่างดำเนินการขอการรับรองคุณภาพ ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ ทำให้ผู้วิจัยสนใจ และ
ต้องการศึกษาการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก ถึง
ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อความสำเร็จ
ของการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีม ระดับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และระดับ
การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล
ทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุข
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
กับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล
ทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุข
3. เพื่อศึกษาตัวแปร การทำงานเป็นทีม และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สามารถ
ร่วมกันพยากรณ์การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก
กระทรวงสาธารณสุข ด้านการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย

คำถามการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน การบริหารคุณภาพของ
หอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก
กระทรวงสาธารณสุข อยู่ในระดับใด
2. การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์กับการบริหาร
คุณภาพ ของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลทั่วไป เขต
ภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุขหรือไม่
3. การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์
การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาล
ทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุขได้หรือไม่

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษา ตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการ ดังนี้

การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ในการพัฒนาคุณภาพบริการในการพัฒนาสู่การรับรองคุณภาพ การดำเนินงานใน ลักษณะขององค์กรที่เอื้อต่อการบริหารคุณภาพของโรงพยาบาลทั่วไป จะมีลักษณะขององค์กรที่เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนในการดำเนินงาน กระตุ้นให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ กล้าแสดงความคิดเห็น พร้อมกันนั้น ผู้นำในองค์กรต้องยอมรับฟังความคิดเห็นให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพของกระบวนการพัฒนาคุณภาพ และกระบวนการดำเนินงาน ให้มีความสำคัญกับ การนำองค์กร สารสนเทศ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการวิเคราะห์ การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินการบริหารคุณภาพ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารทางการแพทย์บาลควรมีการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรมีการทำงานเป็นทีมแบบสหสาขาวิชาชีพให้มากขึ้น โดยการจัดตั้งทีมประสานงาน และคร่อมสายงาน พร้อมทั้งทีมพัฒนาคุณภาพในหน่วยงาน และกระตุ้นให้ทีมมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพที่ต่อเนื่อง ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ และควรมีการส่งเสริมให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรในทีมให้มากขึ้น โดยจัดให้มีการประชุมระหว่างสมาชิกทีมคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะส่งผลถึงความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (มณีรัตน์ พากเพียร, 2546) ความมุ่งมั่นของผู้นำในการกระทำที่มุ่งสู่การเปลี่ยนแปลงใน โรงพยาบาลนั้น จะมีส่วนเกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการเปลี่ยนแปลง โดยการแลกเปลี่ยนคุณค่าในกลุ่มบุคลากรที่ทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดความเจริญเติบโต ก้าวหน้า และการเพิ่มพลังอำนาจอันนำไปสู่การมีข้อผูกพันร่วมกันสู่การเปลี่ยนแปลง (พวงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์, 2551) ปัจจัยในการดำเนินการบริหารคุณภาพ เกิดจากหลากหลายปัจจัย ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพของเดมิ่ง ซึ่งเป็นแนวคิดที่กระทรวงสาธารณสุขได้นำมาใช้ โดยแบ่งออกเป็นแนวคิดหลัก 4 ประการคือ 1) การยึดลูกค้าเป็นหลัก 2) หลักการด้านเทคนิคปรับปรุงคุณภาพ 3) หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากร และ 4) หลักยุทธศาสตร์ของผู้บริหาร โดยจัดกิจกรรม 4 กิจกรรม ได้แก่ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Common Vision) การอบรมพฤติกรรมบริการสู่ความเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior: ESB) กิจกรรมพัฒนาองค์กร (Organization Development: OD) และกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) ซึ่งการดำเนินการ ดังกล่าวสามารถวัดได้ และกระทรวงสาธารณสุข ได้นำเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพมัลคอล์มบอลดริจจ์ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา มาเป็นแนวทางปฏิบัติและวัดระดับ

ความสามารถคือการนำองค์กร การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ การมุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ สารสนเทศและการวิเคราะห์ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การบริหารคุณภาพของกระบวนการ ดังนั้นจากการศึกษา ปัจจัยที่สำคัญส่งผลกับการดำเนินการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน สามารถส่งผลทำให้การดำเนินการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วยแต่ละหอ บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน ซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ

1. การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดของ Romig (1996) ที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม มีการติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ของบุคลากรในการพัฒนาองค์กร มีการกำหนดทิศทาง ค่านิยม พันธกิจที่ชัดเจนเพื่อสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และในการศึกษาของ Romig (1996) ทีมงานที่มีกระบวนการทำงานเป็นทีมที่ดี จะสามารถปฏิบัติงานได้ประสพผลสำเร็จบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Robbins (1998) การทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่จะเป็นการกระตุ้นให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ จะทำให้เกิดผลผลิตของการทำงานเพิ่มขึ้น และจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินการจัดการคุณภาพโดยรวม ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ประการหนึ่งคือ ขาดการทำงานเป็นทีม (ดาบทพิชัย จิตพิชญ์พานิช, 2539) ซึ่งในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต้องมีความเห็นร่วมกัน มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง (อนวัณน์ สุภชติกุล และคณะ, 2544) คล้ายคลึงกับการศึกษาของ งามอาจ วิบุรศิริ และคณะ (2540) ในการศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM เพื่อศึกษาบทบาทรูปแบบโครงการนำร่องฯ ประยุกต์เกณฑ์มัลคอล์ม บอลดริจด์ ประเมินการพัฒนาคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขมาทดลองใช้และศึกษาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด และการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวคิด TQM/ CQI ของผู้นำระดับสูง ผู้นำระดับกลางและผู้ปฏิบัติด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ พบว่าปัจจัยที่ส่งผลให้ TQM ประสพผลสำเร็จ ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วม จากบริหารเห็นความสำคัญและสนับสนุนจริงจัง จึงกล่าวได้ว่าการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ส่งผลให้การดำเนินการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วยบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์องค์กรในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน

คุณสมบัติที่สำคัญและเป็นปัจจัยจำเป็นอย่างหนึ่งของพยาบาลวิชาชีพ คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานซึ่งทำให้มีกระบวนการที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือระหว่างบุคคลกับองค์กร ในการปฏิบัติงานของบุคคล รวมไปถึงการสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และการกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลในทางสนับสนุนพันธกิจขององค์กร ผู้บริหารทางการพยาบาล ควรมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานให้แก่พยาบาลวิชาชีพ ด้านการได้รับโอกาส คือ ให้การยอมรับและชื่นชมในการแสดงออกถึงความสามารถในการควบคุมชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองในด้านการตอบสนองความต้องการและสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยตนเองโดยสามารถเลือกใช้ทรัพยากรที่จำเป็นในการดำรงชีวิต และการปฏิบัติงานอีกทั้งยังเป็นการส่งเสริม พัฒนา และเสริมสร้างความสามารถของบุคคล โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองและรู้สีกว่าตนเองมีอำนาจ มีคุณค่าต่อองค์กร (สุกมาส อติการกุล, 2546) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จากการศึกษาของ งามอาจ วิพุธศิริ และคณะ (2540) ศึกษาวิจัยประเมินผลโครงการนำร่องการพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐด้วย TQM พบว่า การได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ TQM ประสบผลสำเร็จ ทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นความสำคัญและมีส่วนร่วม จากผู้บริหารเห็นความสำคัญและสนับสนุนจริงจัง เช่น การฝึกอบรม TQM/ CQI การประชุม สัมมนาเชิงปฏิบัติการ (Appreciation Influence Control: AIC) และ การฝึกอบรมการสร้างเสริมสู่พฤติกรรมบริการที่ดีแก่ผู้นำทีมพัฒนาคุณภาพ เช่นเดียวกับการศึกษาของ นาริรัตน์ รูปงาม (2542) พบว่าการได้รับการเสริมพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วม โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kanter (1977) การเสริมสร้างพลังอำนาจโดยใช้ทฤษฎีโครงสร้างพลังอำนาจ เชื่อว่าบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน เป็นรูปแบบของการได้รับอำนาจ และการได้รับโอกาส ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติหน้าที่ตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่สามารถเข้าถึงอำนาจและโอกาส ซึ่งจะเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้แก่พยาบาล และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น สนใจที่จะปฏิบัติให้เกิดคุณภาพ และสามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพ

จากแนวคิดและเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. การทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุข

2. การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3. การทำงานเป็นทีม และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานของบุคลากรพยาบาลในการสำรวจตนเอง ในการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม ให้เหมาะสมสำหรับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการที่สูงขึ้น

2. เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับหัวหน้าหอผู้ป่วย ในการวางแผนการจัดการคุณภาพ และโครงการสนับสนุนการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีม อย่างเหมาะสมกับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ให้มีการพัฒนาคุณภาพบริการที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน กับการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีการพิจารณาและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาดังนี้

ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่สำเร็จการศึกษาและได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ที่มีต่อระบบบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการรักษาพยาบาลที่มุ่งเน้นลูกค้า หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ของหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่มีการพัฒนาคุณภาพ มีการบริหารกระบวนการ การบริหารการบริการพยาบาลให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ มีระดับความก้าวหน้าในการดำเนินการบริหารคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม จากเกณฑ์การประเมินการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ตามมาตรฐานการพยาบาลใน โรงพยาบาล ฉบับ พ.ศ. 2550 กระทรวงสาธารณสุข ที่มีองค์ประกอบดังนี้

1. การนำ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ในความมุ่งมั่น และการดำเนินการอย่างจริงจังต่อเนื่อง ที่จะนำหอผู้ป่วยของตน ให้ประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้มาตรฐาน และเป็นแบบอย่างคุณภาพบริการ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ มีการบริหารในหอผู้ป่วยโดยใช้ระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) เมื่อได้รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงนำมากำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหอผู้ป่วยและมีกลวิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และปฏิบัติตามพันธกิจของหอผู้ป่วยที่มีทิศทางเดียวกันกับองค์กรพยาบาล และโรงพยาบาล มีการวางแผน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งการได้รับการสนับสนุน และผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ มีการจัดองค์กรและการบริหารที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพ

2. การวางแผนกลยุทธ์ด้านคุณภาพ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการวางแผนกลยุทธ์ของหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ เพื่อความสำเร็จในงานคุณภาพ มีการกระจายแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ อย่างมีประสิทธิภาพให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลคุณภาพ

3. การมุ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นการบริการผู้ป่วย และยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งในเรื่องความสามารถในการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน มีการติดต่อสื่อสารที่เหมาะสม มีความน่าเชื่อถือ มีความปลอดภัย เข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านสารสนเทศ ที่หอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ใช้ในการรวบรวมข้อมูล เก็บ รักษาและรายงานข้อมูลด้านคุณภาพของหอผู้ป่วย เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงาน และส่งเสริมให้การบริการ

ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5. การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการบริหารงานบุคคลในหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ มีการใช้บุคลากรอย่างเต็มศักยภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายของโรงพยาบาล สร้างบรรยากาศการทำงานแบบมีส่วนร่วม พร้อมทั้งมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ

6. การบริหารคุณภาพของกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการออกแบบระบบการบริการสุขภาพในหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ว่ามีกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงาน ตามความต้องการของผู้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ พร้อมทั้งมีการปรับปรุงกระบวนการให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง มีสมรรถนะสูงขึ้นอยู่เสมอ (กรมการแพทย์, 2550)

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ที่มีการปฏิบัติกิจกรรมการให้บริการพยาบาล ในลักษณะการทำงานเป็นทีมร่วมกันระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ ซึ่งในที่นี้หมายถึง แพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด เภสัชและหน่วยงานสนับสนุน ในการบริหารคุณภาพของหอผู้ป่วย ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรพยาบาล และโรงพยาบาลคุณภาพ มีระดับความสามารถในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม (Roming, 1996) ที่มีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การติดต่อสื่อสาร การร่วมมือ การประสานงาน การมีความคิดสร้างสรรค์ การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ที่มีต่อสมาชิกในหอผู้ป่วยและในทีมสุขภาพ ว่ามีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างอิสระ ได้รับข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน รับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน มีการตรวจสอบความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างสมาชิกทีม มีการพบปะคุยประชุมปรึกษาหารือเพื่อแก้ไขปัญหา หรือป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

2. การร่วมมือ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ที่มีต่อสมาชิกในหอผู้ป่วย และในทีมสุขภาพว่ามีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ ร่วมกันวางแผนการพยาบาล และร่วมกันอภิปรายปัญหาที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไข เพื่อให้ทีมบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. การประสานงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยที่มีต่อสมาชิกในหอผู้ป่วย และในทีมสุขภาพว่ามีการจัดระเบียบการทำงานที่มีความเกี่ยวเนื่องกันภายในทีมหรือระหว่างทีม ซึ่งเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มีการจัดการความขัดแย้ง โดยมีกิริยามารยาทการพูดจาที่ดีต่อกัน ทำให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ด้วยความรวดเร็ว

4. การมีความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ที่มีต่อสมาชิกในหอผู้ป่วยและในทีมสุขภาพว่าได้มีการร่วมแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงงาน โดยการคิดค้นวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากการปฏิบัติเดิม ซึ่งมีผลให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ

5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ที่มีต่อสมาชิกในหอผู้ป่วยและในทีมสุขภาพ ว่าได้นำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้วิธีการใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานที่สามารถลดระยะเวลา ทรัพยากร และปรับปรุงคุณภาพการบริการ อย่างต่อเนื่อง

การเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน (Job Empowerment) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาล พยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายในการบริหารคุณภาพของ หอผู้ป่วย เป้าหมายขององค์กรพยาบาล และโรงพยาบาลคุณภาพ มีระดับความสามารถในการ ดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ที่แตกต่างกัน ซึ่งวัดได้จากแบบสอบถาม (Kanter, 1977) ที่มี 2 องค์ประกอบ คือ การได้รับอำนาจและการได้รับโอกาส มีรายละเอียด ดังนี้

1. การได้รับอำนาจ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการ ได้รับพลังผลักดันแก่บุคลากรพยาบาลจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ให้สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่ และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย พลังผลักดันดังกล่าวประกอบด้วย

1.1 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ในการที่บุคลากรพยาบาลได้รับข่าวสารหรือข้อความรู้ต่าง ๆ หรือข้อเท็จจริง ความเคลื่อนไหว ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีแหล่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเป็น ประโยชน์ต่อการปฏิบัติการตัดสินใจ ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการและการได้รับ ข้อมูลย้อนกลับเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ

1.2 การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำ หอผู้ป่วย ในการที่บุคลากรพยาบาลได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ให้ การยอมรับบุคลากรพยาบาล และเอื้ออำนาจความสะดวกในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง ตลอดจน ได้รับการส่งเสริมในด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.3 การได้รับทรัพยากร หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วยใน การที่บุคลากรพยาบาลได้รับสิ่งสนับสนุน สิ่งทีเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานจาก หัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ซึ่งได้แก่ สถานที่ บุคลากร เงิน เวลา วัสดุอุปกรณ์และรางวัลตอบแทน

2. การได้รับโอกาส หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการได้รับโอกาสจากหัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ให้โอกาสแก่บุคลากรพยาบาลในการแสดงความสามารถเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย ด้านการให้บุคลากรพยาบาล มีโอกาสได้เลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่การงานให้สูงขึ้น รวมถึงการได้รับผิดชอบงานที่ท้าทายความสามารถ ได้รับผิดชอบงานที่ยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ

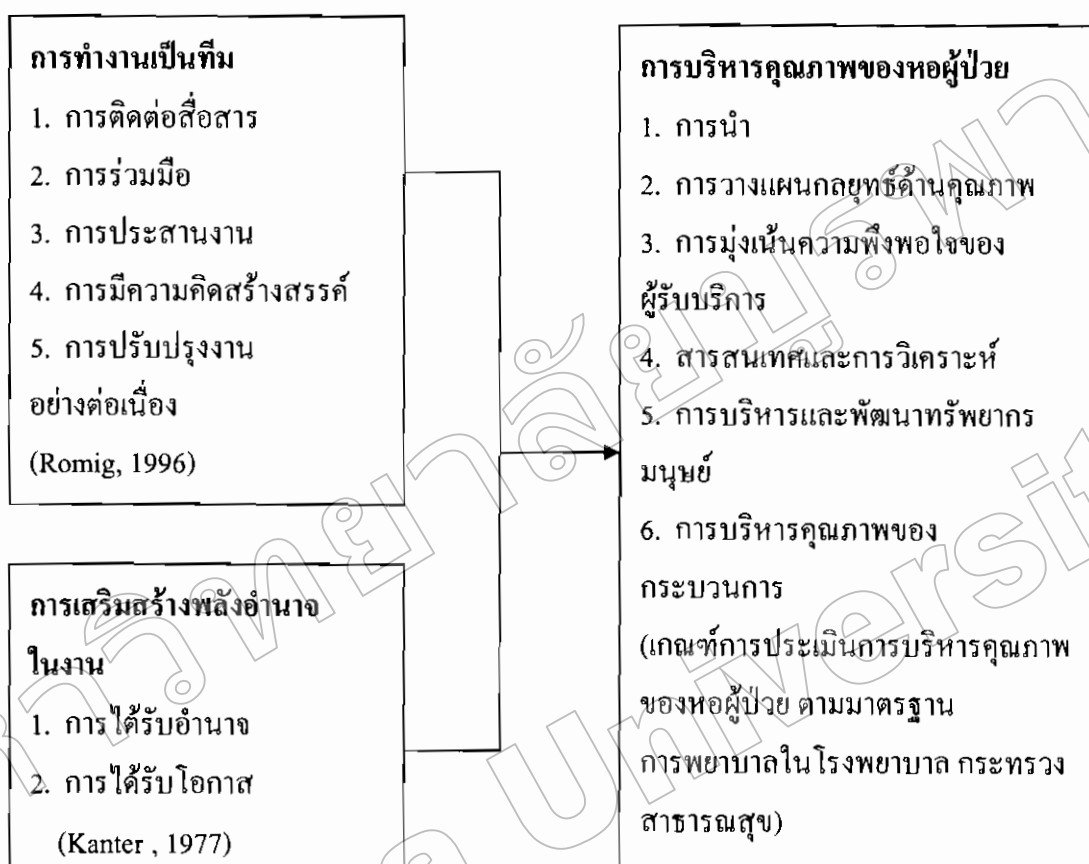
2.2 การได้รับการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและทักษะ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรพยาบาล ด้านการให้โอกาสบุคลากรพยาบาลในการได้รับความรู้ใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนาตนเอง โดยการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาความรู้เพิ่มเติม และให้โอกาสฝึกปฏิบัติงานที่ยุ่งยากซับซ้อนเพื่อฝึกทักษะในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ

2.3 การได้รับการยกย่องชมเชย หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพประจำหอผู้ป่วย การที่บุคลากรพยาบาล มีโอกาสได้รับคำยกย่องชมเชยหรือรางวัลและการยอมรับที่เกิดจากการปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์จากหัวหน้าหอผู้ป่วยและทีมสุขภาพ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล ปฏิบัติงานประจำหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุข มีประสบการณ์ในการทำงาน และดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ปีขึ้นไป และเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิต หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและผดุงครรภ์ชั้นสูงเทียบเท่าปริญญาตรีหรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้น 1

โรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออก กระทรวงสาธารณสุข หมายถึง โรงพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพในระดับทุติยภูมิมีขนาด 120-500 เตียง สังกัดสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในเขตภาคตะวันออก ได้แก่ โรงพยาบาลเมืองระยอง โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธพรหมสระแก้ว โรงพยาบาลนครนายก และโรงพยาบาลตราด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย