

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (empowerment) เป็นการถ่ายโอนอำนาจ เพื่อตั้งศักยภาพภายในตัวบุคคลออกมาใช้อย่างเต็มที่ ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจในตนเอง ตลอดจนขวัญและกำลังใจในการทำงาน สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร พัฒนาคุณภาพงาน และพัฒนาการตัดสินใจ (Stewart, 1994) ซึ่งเป็นรูปแบบการบริหารงานที่กำลังได้รับความสนใจในวงการศึกษาเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของสังคม ทำให้ผู้บริหารทางการแพทย์ต้องเผชิญกับความคาดหวังของผู้มารับบริการมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในด้านคุณภาพบริการ จากแนวคิดและทัศนคติใหม่ ด้วยความรู้สึกว่าตนมาซื้อบริการจากโรงพยาบาลไม่ใช่มาพึ่งโรงพยาบาลเหมือนในอดีต ต้องการการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพสูง ราคายุติธรรม ไม่ต้องรอนาน มีข้อมูลที่ถูกต้องให้เพียงพอ และสามารถอธิบายให้เขาเข้าใจจนทำให้เกิดความพอใจ และมั่นใจในบริการพยาบาลที่ได้รับ ประกอบกับแนวคิดการปฏิรูประบบสุขภาพ ที่มุ่งเน้นให้แต่ละองค์กรสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการเอง เพื่อความอยู่รอดของสถานบริการสุขภาพ จึงเกิดระบบที่มีการแข่งขันทั้งกับตัวเองและผู้อื่นขึ้น นอกจากนี้ในกลุ่มพยาบาลระดับปฏิบัติการยังมีความคิดที่จะลาออกจากงานถึงร้อยละ 56.5 เนื่องจากขาดความพึงพอใจ ในงาน (บุญจันทร์ วงศ์สุนทรรัตน์, สุภารัตน์ ไวยชีตา และภัทรอำไพ พิพัฒนานนท์, 2540, หน้า 282-291) ทำให้ผู้บริหารในยุคนี้จำเป็นต้องหากลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการซึ่งเบ็นส์ (Burns, 1978) และบาส (Bass, 1985) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการริเริ่มและการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานว่า จะช่วยนำองค์กรให้ดำเนินไปด้วยดี โดยผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะพยายามเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน จัดรูปแบบและปรับเปลี่ยนค่านิยมของผู้ตาม เพื่อให้เป้าหมายนั้นประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในกลุ่มนั้น ผู้ตามจะเกิดการตระหนักและมีอิสระในการทำงาน ซึ่งจะช่วยลดปัญหาในระบบการบริหารที่มีระเบียบกฎเกณฑ์มาก (bureaucratic) และเพิ่มอิทธิพลในการตัดสินใจ ช่วยลดความยากลำบากและความขัดข้องในการทำงานเกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ เกิดความพึงพอใจในงานและได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและบุคลากรอื่น เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กรมากขึ้น มีความรู้สึกว่าได้ทำบางสิ่งที่คุ้มค่า เพิ่มความเชื่อมั่นจากการได้กระทำบางสิ่งที่ตนเอง

ไม่สามารถทำได้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานและก่อให้เกิดคุณภาพในงาน นอกจากนี้ แคนเตอร์ (Kanter, 1983) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาว่า เป็นองค์ประกอบพื้นฐานทางการบริหารและประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะมีโอกาสได้แสดงความสามารถและศักยภาพในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติกิจกรรมขององค์การ ทำให้เกิดความร่วมมือ ความเสียสละและแสดงให้เห็นถึงการมีขวัญ กำลังใจสูงขึ้น เป็นผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ และ ลาซิงเจอร์ (Laschinger, 1994, p. 38) ได้กล่าวในทำนองเดียวกันว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับบุคคลเป็นกลยุทธ์ที่นำไปสู่ความสำเร็จ และผลผลิตที่ดีขึ้นขององค์การโดยมีการปรับการทำงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลข่าวสารและสนับสนุนความต้องการต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้งานประสบความสำเร็จ อันเป็นสิ่งสนับสนุนความสำเร็จและความก้าวหน้าขององค์การสุขภาพด้วยเช่นกัน จึงเป็นแนวคิดที่ควรนำมาใช้ในสภาพการปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง

โรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ก่อตั้งขึ้นมาเพื่อเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ให้การดูแลสุขภาพประชาชนจนถึงระดับตติยภูมิ (tertiary level of health care service) เน้นการเรียนการสอนและงานวิจัยเพื่อสนับสนุนการผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพทางด้านสาธารณสุขออกไปรับใช้สังคม ด้วยความเป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย จึงถูกคาดหวังว่าเป็นแหล่งสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมระดับประเทศแห่งหนึ่ง เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้รวมนักวิชาการและผู้ทรงคุณวุฒิต่าง ๆ ไว้เกือบทุกแขนงสาขาวิชาชีพ ซึ่งมีเวลาพอที่จะอุทิศให้แก่งานค้นคว้าและสามารถคิดค้นในสิ่งที่ยังไม่รู้ที่ประเทศต้องการได้ นอกจากนี้ภายในมหาวิทยาลัยยังมีคณะหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสุขภาพอยู่มาก เช่น คณะพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ คณะสหเวช ฯลฯ ซึ่งมีโรงพยาบาลเป็นฐานทางคลินิกให้นักศึกษาได้เรียนรู้ ดังนั้น ในแต่ละคณะหรือหน่วยงาน จำเป็นต้องทำงานและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ด้วยความสอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายหลักของมหาวิทยาลัย ในความเกี่ยวข้องและเกี่ยวโยงกันนี้ ก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัยระหว่างกันมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

องค์การพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งในระบบสุขภาพของโรงพยาบาล ที่มีจำนวนบุคลากรมากที่สุด เมื่อเทียบกับบุคลากรทางสุขภาพอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร หรือนักสาธารณสุขอื่น ๆ จึงนับได้ว่าองค์การพยาบาลมีความสำคัญและมีส่วนสำคัญยิ่งในการผลักดันให้นโยบายด้านสาธารณสุข บรรลุเป้าหมาย และเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศ ด้านต่าง ๆ ของการบริการสุขภาพ จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่ผู้บริหารการพยาบาลจะดำเนินงานขององค์การใน

กระแสนของการเปลี่ยนแปลงที่เปลี่ยนไปจากเดิม จากรูปแบบที่เรียบง่ายเป็นกิจวัตรประจำวันไปสู่ระบบที่ซับซ้อนและท้าทายความสามารถ หากการบริหารงานเป็นไปในทางที่เหมาะสม ย่อมทำให้ผู้ร่วมงานได้รับแรงจูงใจที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานอย่างเต็มศักยภาพเกิดขวัญ กำลังใจ และมีความสุขในการทำงาน (ฟาริดา อิบราฮิม, 2535, หน้า 193) แม้ว่าองค์การพยาบาลจะมีผู้บริหารอยู่หลายระดับ หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น ก็เป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดคนหนึ่ง (กุลยา ตันติผลาชีวะ, 2525, หน้า 32) เนื่องจากภาระงานและหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรงต่อการพยาบาลที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพราะเป็นผู้บริหารที่ใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติการพยาบาลและผู้ป่วย จึงเป็นผู้ที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของทั้งสองฝ่ายเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังเป็นผู้เชื่อมโยง ประสานแนวคิด นโยบายระหว่างผู้บริหารในระดับอื่นกับบุคลากรทางการพยาบาล ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องมีทักษะด้านบริการพยาบาลที่ปฏิบัติโดยตรงแก่ผู้ป่วย ด้านบริหารบุคลากรและบริหารงานนโยบาย ซิมและไพรส์ (Sim & Price, 1985 อ้างถึงใน พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2536) กล่าวว่า บทบาทของผู้บริหารทางการพยาบาลครอบคลุม 2 ภารกิจหลัก คือ ด้านบริหารจัดการและด้านวิชาชีพการพยาบาล เพื่อให้การดำเนินงานตามขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบของผู้ประกอบวิชาชีพพยาบาลประสบความสำเร็จ หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องนำแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมาใช้เพื่อดึงความสามารถในตัวบุคลากรทางการพยาบาลออกมาให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยการมอบหมายงาน และส่งเสริมการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากลักษณะงานให้บริการพยาบาลที่เน้นในด้านการบำบัดรักษา ในโรงพยาบาลต้องทำงานร่วมกับสาขาวิชาชีพอื่น ทั้งแพทย์ เภสัชกร นักโภชนาการ นักกายภาพบำบัด ฯลฯ จนทำให้พยาบาลอาจรู้สึกว่าตนเองต้องทำงานตามคำสั่งเกือบตลอดเวลา มีผลให้เกิดความรู้สึกลดคุณค่าในตนเองเหมือนการสูญเสียอำนาจ (powerlessness)

ในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา มีผู้เห็นความสำคัญและสนใจศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจไว้เป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะศึกษาในพยาบาลวิชาชีพและผู้บริหารระดับต้น ซึ่งผลการศึกษาที่ได้เกือบทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง เช่น จารุวรรณ ปัทม (2540) ศึกษาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร นิตยา อินกลิ่นพันธุ์ (2540) ศึกษาระดับของความรู้สึกมีพลังอำนาจในงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชยันตและพรทิว ฤทธิบุตร (2541) ศึกษาความรู้สึกมีพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 401 คน พบว่า อยู่ในระดับมาก ยกเว้นผู้ที่ปฏิบัติงานการพยาบาลผู้ป่วยผ่าตัดและพักฟื้นมีความรู้สึกอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการวิจัยในต่างประเทศ แชนด์เลอร์ (Chandler, 1991, p. 22) ได้ศึกษาการเสริม

สร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ จำนวน 268 คน ในโรงพยาบาลชุมชน 2 แห่ง ตามแนวคิดของแคนเดอร์ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ยอมรับว่ารู้ขีดความสามารถเสริมสร้างพลังอำนาจ ต่อมา ลาสชินเจอร์ และฮาเวนส์ (Laschinger & Havens, 1996, p. 32) ได้ทำการปรับปรุงแบบสอบถามสภาพการทำงานที่มีประสิทธิผลของพยาบาลวิชาชีพ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การเข้าถึงโครงสร้างงานที่มีการเสริมสร้างพลังอำนาจโดยรวมของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

จากงานวิจัยดังกล่าวพอจะสรุปข้อค้นพบได้ว่า พยาบาลวิชาชีพและผู้บริหารระดับต้นส่วนใหญ่ได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในระดับปานกลาง แต่ยังไม่พบว่ามีความรู้เกี่ยวกับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจอย่างไร ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น เพราะเหตุใด มีปัญหา อุปสรรคอย่างไร และหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้นมีการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและคุณภาพบริการ เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้เชื่อมโยงและน่านโยบายมาสู่การปฏิบัติ ควรแสดงลักษณะความมีบุคลิกภาพเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างของผู้ใต้บังคับบัญชาโดยนำการเสริมสร้างพลังอำนาจมาใช้เป็นกลยุทธ์การบริหารงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ แนวทางในการเสริมสร้างพลังอำนาจ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพลังอำนาจ ด้วยการให้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะได้องค์ความรู้ในส่วนประสิทธิภาพการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย อันเป็นประสบการณ์ที่มีคุณค่า ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานนำไปสู่การพัฒนาการเสริมสร้างพลังอำนาจของผู้บริหารการพยาบาล อีกทั้งประยุกต์ใช้ในการจัดการศึกษา และการวิจัยทางการพยาบาลเพื่อนำไปสู่คุณภาพการบริการพยาบาลต่อไปในอนาคต

คำถามการวิจัย

คำถามหลัก

การรับรู้ประสบการณ์การเสริมสร้างพลังอำนาจทางการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยมีอะไรบ้าง และเป็นอย่างไร

คำถามรอง

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงานอย่างไร
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีกระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงานอย่างไร
3. มีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อบรรยายการรับรู้ประสบการณ์เกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาการให้ความหมายการเสริมสร้างพลังอำนาจ ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เพื่อศึกษากระบวนการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นมุมมองตามประสบการณ์ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้วยวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (qualitative method) ตามแนวคิดการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (phenomenological study) ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2544 ถึงเดือนมกราคม 2545 โดยใช้การสัมภาษณ์แบบสนทนากลุ่มและแบบเจาะลึก เป็นวิธีหลักในการเก็บข้อมูล

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ด้านการบริหาร

พบความหมายของการเสริมสร้างพลังอำนาจ แนวทางการเสริมสร้างพลังอำนาจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในบริบทของโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานนำไปสู่ความเข้าใจการเสริมสร้างพลังอำนาจในการบริหารการพยาบาล การพัฒนาแนวคิดและการปฏิบัติให้กับผู้บริหาร เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายและการวางแผนในการพัฒนานุเคราะห์ ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการ การกำหนดนโยบายและการวางแผนในการพัฒนานุเคราะห์ ตลอดจนเป็นประโยชน์ในการเตรียมผู้บริหารในลำดับถัดไป

2. ด้านการศึกษา

เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับเนื้อหาสำหรับการจัดหลักสูตรการบริหารการพยาบาล ทั้งในระดับปริญญา และการอบรมระยะสั้น เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ

การเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารงาน ภายใต้บริบทของโรงพยาบาลในสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

3. ด้านการวิจัย

เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจการบริหารพยาบาลและสาขาวิชาชีพอื่นเพื่อทดสอบหรือขยายผลการวิจัยที่ค้นพบต่อไป

นิยามศัพท์

ประสบการณ์การเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง สาระข้อมูลจากการรับรู้เหตุการณ์การเสริมสร้างพลังอำนาจในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ได้รับแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในฐานะผู้บริหารสูงสุดทางการพยาบาลในระดับหอผู้ป่วย

โรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย หมายถึง สถานพยาบาลทางสุขภาพ ขนาด 300 เตียง ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยทุกวัย ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกจนถึงระดับตติยภูมิ ภายใต้การกำกับดูแลของมหาวิทยาลัย

ฐานแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ซึ่งใช้ปรัชญาและแนวคิดการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (phenomenology) ชี้นำแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ ประกอบด้วยแนวคิดเกี่ยวกับพลังอำนาจ แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และแนวคิดการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา กล่าวคือ แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับพลังอำนาจให้แนวคิดอธิบายความหมาย ความสำคัญ ปัจจัยและแหล่งที่มาของพลังอำนาจ แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างพลังอำนาจให้แนวคิดอธิบายความหมายแนวทางและกระบวนการในการเสริมสร้างพลังอำนาจ แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ให้แนวคิดอธิบายถึงความหมาย กระบวนการของการรับรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เพื่อจะได้ใช้ในการวางแผนการวิจัยได้อย่างถูกต้อง และได้ข้อมูลที่ครอบคลุมลึกซึ้งเกี่ยวกับประสบการณ์การเสริมสร้างพลังอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัยครั้งนี้