

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลมาจากกาพัฒนาประเทศ ส่งผลให้ปัญหาสุขภาพอนามัยของประชาชนเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปตามภาวะเศรษฐกิจ และสังคมที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น การพัฒนาด้านการสาธารณสุข ซึ่งเป็นนโยบายระดับประเทศที่กำหนดเพื่อการเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน การยกระดับคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริการที่ต้องดำเนินอย่างต่อเนื่อง ในยุคที่ข่าวสารสารสนเทศมีความรวดเร็ว ช่วยในการตัดสินใจเลือกการใช้บริการ ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพเพื่อการแข่งขันในเชิงการตลาด ครอบคลุมกับแผนพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2544 - 2549) ที่มีเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญ เป็นการพัฒนาทั้งระบบ พัฒนาการทำงาน พัฒนาวิชาการ พัฒนาคน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความมีธรรม และเป็นระบบที่คุ้มครองผู้บริโภคพร้อมกันไปด้วย โดยรัฐต้องจัดให้มีการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล เป็นการสนับสนุนแนวทางการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค) ผู้บริหารในโรงพยาบาล จึงต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดมาตรฐาน การให้บริการตามระบบ การควบคุมหรือการรักษาสุขภาพ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมให้บริการมีคุณภาพตามแผนพัฒนาที่ตั้งไว้

โรงพยาบาลพระปกเกล้า เป็นโรงพยาบาลขนาด 770 เตียง กลุ่มงานการพยาบาล ที่เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพตลอดมา จึงได้รับนโยบายในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล โดยมีกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุขเป็นพี่เลี้ยงรูปแบบในการควบคุมคุณภาพการพยาบาลนั้นมี 5 องค์ประกอบ คือ การจัดตั้งองค์กรควบคุมคุณภาพการพยาบาล การกำหนดมาตรฐานการพยาบาล การวัดและประเมินคุณภาพการพยาบาล การตัดสินใจและรับรองคุณภาพการพยาบาล และการสนับสนุนพัฒนาคุณภาพการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2537, หน้า 19) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นการควบคุมคุณภาพที่มีขั้นตอนต่อเนื่องกัน ต่อมากองการพยาบาลได้พัฒนาตัวแบบการควบคุมคุณภาพการพยาบาล เนื่องจากมีจุดอ่อนเมื่อเปรียบเทียบกับสถานการณ์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาล

ที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือประเด็นการตรวจสอบมีขอบเขตกว้างขวาง ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการแก้ปัญหาได้ทันเวลา ทันต่อเหตุการณ์ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 ถึง พ.ศ. 2543 กองการพยาบาลได้ทบทวน ปรับปรุงตัวแบบในการควบคุมการพยาบาลในสถานพยาบาล ให้มีความชัดเจน และมุ่งหวังให้มีการดำเนินการ ในลักษณะการประกันคุณภาพการพยาบาล ซึ่งกลุ่มงานการพยาบาลของโรงพยาบาลพระ ปกเกล้า ได้นำนโยบายนี้มาลงสู่การปฏิบัติ และจากการประเมินผลการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติกรพยาบาลตามรูปแบบของกองการพยาบาลนั้น ภาพรวมในปี พ.ศ. 2542 มีดังนี้ จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้ร้อยละ 75.6 จากการสอบถามความคิดเห็นผู้บริหารทางการพยาบาลได้ร้อยละ 64.75 จากการตรวจสอบบันทึกทางการพยาบาล (คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล) และฟอร์มคาร์ตเด็กซ์ได้ร้อยละ 64.45 และ 64.59 ตามลำดับ ซึ่งจากข้อมูลทั้งหมด เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ คือร้อยละ 70 นับได้ว่าผลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ยังต้องมีการพัฒนา และการที่จะพัฒนางานการพยาบาลให้ได้ดี ต้องพัฒนาผู้ปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นผู้ให้การพยาบาลผู้ป่วยโดยตรง โดยเฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่ทำหน้าที่เป็นพยาบาลประจำการและพยาบาลหัวหน้าเวร ซึ่งจะเป็นผู้ที่ควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลตลอดเวลา 24 ชั่วโมง แนวทางหนึ่งซึ่งผู้บริหารนำมาใช้ในการพัฒนางาน พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน คือ การเสริมสร้างพลังอำนาจ ซึ่ง เคย์เซอร์ (Kayser, 1994, p. 52 อ้างใน พนิการัตนไพโรจน์, 2542, หน้า 5) ได้กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานร่วมกัน การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ไม่ใช่เป็นการเพิ่มงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน แต่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในงาน ได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดี มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ที่จะปฏิบัติงาน รวมทั้งมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (Willson & Lachiger, 1994, pp. 27-25) ในการบริหารการพยาบาลมีการนำการเสริมสร้างพลังอำนาจมาใช้ เนื่องจาก การขาดแคลนบุคลากร ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งการใช้ และการพัฒนาศักยภาพของพยาบาล ไม่ตรงกับขอบเขตความรับผิดชอบของพยาบาลวิชาชีพ ขาดการแยกระดับของการปฏิบัติ ขาดการยอมรับของวิชาชีพข้างเคียง พยาบาลไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรับผิดชอบในงานส่วนที่เป็นหน้าที่โดยตรงอย่างอิสระ ส่งผลให้พยาบาลรู้สึกว่างานที่ปฏิบัติไม่มีคุณค่า เกิดความเหนื่อยล้า และไม่พอใจในงาน ดังนั้นผู้บริหารทางการพยาบาล จึงควรหาแนวทางเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

จะเห็นได้ว่าการที่จะพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถในการสร้างบริการที่มีคุณภาพ และสามารถควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลนั้น การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นแนวทางสำคัญทางหนึ่งสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาพยาบาล วิชาชีพ ได้ ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพ กับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้ตัวแบบการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดยใช้การเสริมสร้างพลังอำนาจ ในการพัฒนาความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ และความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระปกเกล้า
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลพระปกเกล้า

ปัญหาในการวิจัย

1. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับใด
2. ความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอยู่ในระดับใด
3. ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ กับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพเป็นอย่างไร

สมมติฐานการวิจัย

การบริหารงานของผู้บริหารทางการพยาบาล มิได้จำกัดอยู่เพียงการวางแผน การจัดองค์กร การสั่งการ และการควบคุมเท่านั้น การบริหารที่จะทำให้องค์กรมีความสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องการความสามารถต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งการสร้างสรรค์ความรู้ ความสามารถ ให้กับพยาบาลวิชาชีพ เพื่อที่จะคิด ตัดสินใจ และทำงานได้อย่างอิสระ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับองค์กร ได้สูง ภาวะผู้นำในองค์กรจึงมีความสำคัญมาก งาน

การพยาบาลที่มีคุณภาพนั้น ผู้บริหารทางการพยาบาลจะต้องมีแนวทางที่จะพัฒนา ให้นุคลากรมีความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมตามแนวทางที่วางไว้ การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นแนวทางหนึ่งที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร ดังที่ จินตนา ยูนิพันธ์ (2539, หน้า 10) ได้กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ เป็นกระบวนการของการแบ่งปันอำนาจ จากผู้บังคับบัญชา มาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการถ่ายโอนอำนาจจากผู้บริหาร มาสู่ผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กร ซึ่งทำให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่ท้าทาย มีความคิดสร้างสรรค์ ทุกคนในองค์กรมีความเชื่อมั่นที่จะเจริญก้าวหน้าในงานของตน

การควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล เป็นสิ่งที่แสดงถึงความสามารถของพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน ที่จะปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจน ถ้าผลลัพธ์ที่ออกมาไม่มีคุณภาพ อาจมองได้ว่าการบริหารจัดการของหัวหน้าหน่วยงานนั้น ไม่มีคุณภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับอำนาจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจด้านการได้รับโอกาส มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ขอบเขตการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ เฉพาะในโรงพยาบาลพระปกเกล้า
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ
 - 2.2 ตัวแปรตาม ความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล

นิยามศัพท์เฉพาะ

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลประจำการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป และปฏิบัติงานเฉพาะงานผู้ป่วยใน

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ ได้รับการส่งเสริมสนับสนุน ให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ประกอบด้วย ด้านการได้รับอำนาจ ได้แก่ การได้รับทรัพยากร การได้รับการส่งเสริมสนับสนุน และการได้รับข้อมูลข่าวสาร และด้านการได้รับโอกาส ได้แก่ การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการได้รับการยกย่องและการยอมรับ

ความสามารถในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล หมายถึง ความเชี่ยวชาญที่จะปฏิบัติตามแผน หรือโครงการ ที่ประกอบด้วย กิจกรรมที่หลากหลาย ที่ใช้ในการตรวจสอบการปฏิบัติการพยาบาลที่ดีที่สุด ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน ได้แก่ 1.) การกำหนด เกณฑ์มาตรฐานเพื่อการควบคุม 2.) การกำหนดข้อมูลที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน 3.) การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 4.) การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล 5.) การเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ 6.) การประเมินคุณภาพ 7.) การจัดเตรียมข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม และ 8.) การกำหนดแนวทางในการรวบรวมข้อมูล ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานเพื่อการควบคุม เป็นการกำหนดมาตรฐานที่ใช้ในการกำกับ หรือควบคุมกิจกรรมการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งมี 3 ประการ คือ มาตรฐานเชิงโครงสร้าง มาตรฐานเชิงกระบวนการ และมาตรฐานเชิงผลลัพธ์
2. การกำหนดข้อมูลที่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน เป็นการกำหนดข้อมูลที่จำเป็น เพื่อวัดคุณภาพตามเกณฑ์ที่ต้องการ ได้แก่ การประเมินปัญหา ผู้ป่วยได้รับการประเมินปัญหาและความต้องการ ทันทีที่มาถึงหอผู้ป่วยโดยพยาบาลวิชาชีพ ผู้ป่วยหนักได้รับการแก้ไขหรือช่วยเหลือทันทีไม่เกิน 4 นาที
3. การกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการกำหนดแหล่งข้อมูลที่จะใช้ประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลตามต้องการ ได้แก่ การบันทึกในเวชระเบียน การบันทึกอาการเปลี่ยนแปลง คำสั่งการรักษา รายงานการพยาบาล การสนทนากับพยาบาลหรือผู้ป่วยเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ปรากฏในมาตรฐาน
4. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล มีการรวบรวมข้อมูล ตามตัวชี้วัดคุณภาพ และมีการจัดกลุ่มของข้อมูลที่รวบรวมได้ พร้อมทั้งนำข้อมูลมาวิเคราะห์
5. การเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ เป็นการเปรียบเทียบกิจกรรมที่กระทำกับผู้ป่วย กับที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน
6. การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินความสำเร็จ เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน ในกรณีที่ผลการประเมินต่ำกว่ามาตรฐานมาก ๆ อาจต้องทำการประเมินซ้ำ

7. การจัดเตรียมข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่เหมาะสม เป็นการจัดเตรียมข้อมูลและแหล่งข้อมูล เช่น ข้อมูลที่ควร ได้จากผู้ป่วย จากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ หรือจากผู้บริหารทางการแพทย์

8. การกำหนดแนวทางในการรวบรวมข้อมูล เป็นการกำหนดขั้นตอนที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อมูล

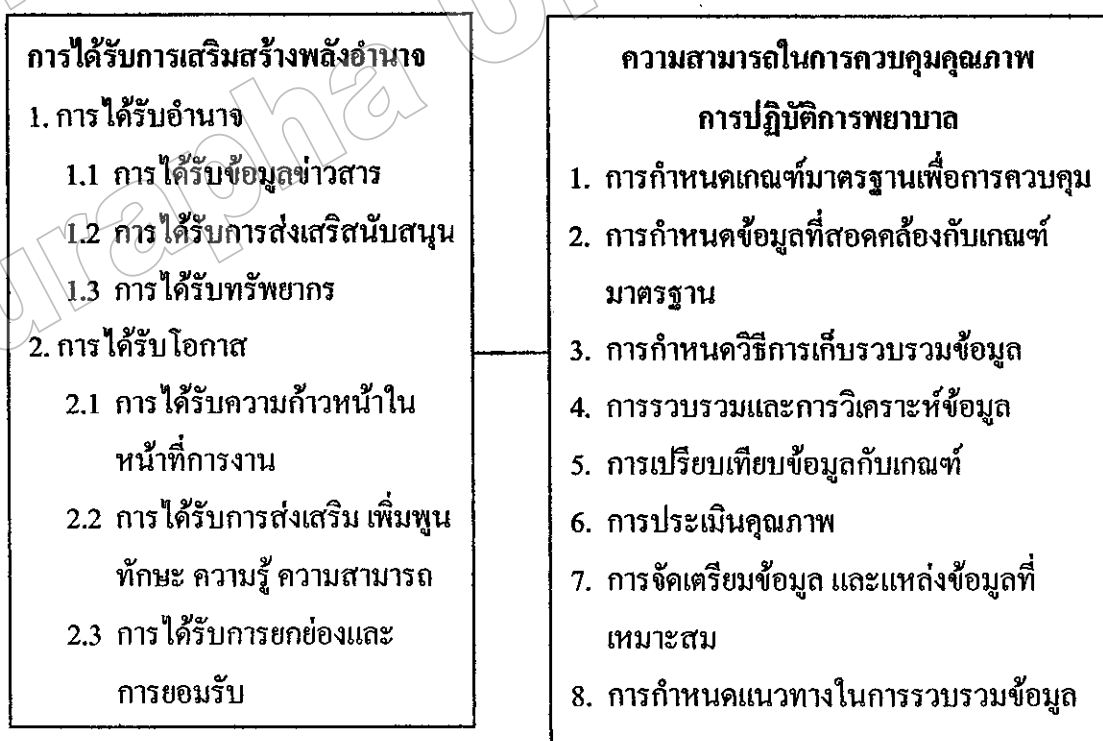
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้บริหารทางการแพทย์ สามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติการพยาบาล

2. เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทางการแพทย์ นำไปพัฒนา และปรับปรุง การควบคุม คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าวิจัย ในประเด็นอื่น ๆ ที่สามารถพัฒนาบุคลากรในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย