

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการปฏิรูประบบสุขภาพซึ่งกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐ โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติเพื่อเป็นหลักประกันและให้ความมั่นใจแก่ประชาชนเมื่อเกิดการเจ็บป่วย ทำให้รัฐต้องปรับปรุงบริการด้านสุขภาพให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้งด้านคุณภาพและประสิทธิภาพ (สำนักการพยาบาล 2546) โรงพยาบาลมีภารกิจหลักในการให้บริการ และเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างคุณภาพบริการ ภายใต้การดำเนินงานของบุคลากรหลายวิชาชีพ (ศิริวรรณ หม่อมพอนุช 2546) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ เกิดความรู้สึกยอมรับ ยากได้ และรู้สึกชื่นชมเมื่อได้รับสิ่งนั้น ๆ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข 2547)

การบริการสุขภาพมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากในปัจจุบัน ทั้งด้านความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการแพทย์ และความต้องการของประชาชน จึงเป็นที่มาของการปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการระบบบริการสุขภาพ (กฤษฎา แสงดีและคณะ 2544) นอกจากนี้ ยังพบว่าคนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดำเนินงาน องค์การจึงต้องเน้นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ให้มาก เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติในการที่จะนำองค์การไปสู่เป้าหมาย ซึ่งการที่องค์การจะบรรลุเป้าหมายนั้น หัวหน้างานและบุคลากรต้องมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน มีความเข้าใจที่ตรงกัน การที่บุคลากรมีส่วนรวมจะทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่า และร่วมกันปฏิบัติงานตามเป้าหมายให้บรรลุผลสำเร็จได้ ซึ่งต้องมีกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อผลักดันให้หน่วยงานบรรลุเป้าหมาย การเสริมสร้างพลังอำนาจถือได้ว่าเป็นเครื่องมือทางการบริหารอย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารหรือผู้นำใช้บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ (Honold, 1997 อ้างถึงใน อริย์วรรณ อ่วมธานี 2549) และเป็นกระบวนการสำหรับองค์การที่ใช้เป็นแนวทางบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยเชื่อว่าบุคคลมีศักยภาพในการพัฒนาตนเองถ้าได้รับการสนับสนุนที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา และเมื่อบุคคลมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ย่อมส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภา จันทรโชติ (2540) ซึ่งพบว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติการพยาบาล

การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นการแบ่งปันอำนาจระหว่างผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทุกคนมีความสามารถที่จะไปถึงเป้าหมายของงานหรือขององค์กร และสามารถเสริมสร้างให้กับผู้อื่น เพื่อให้มีความสามารถที่จะไปถึงจุดหมายเช่นกัน การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเป็นแนวคิดใหม่ที่เริ่มมีบทบาทในการบริหารการพยาบาล เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กรทั้งในด้านบุคลากรและคุณภาพงาน ซึ่งต้องใช้ทั้งความเข้าใจและเวลา เพื่อให้เกิดประสิทธิผลกับองค์กรโดยผู้ใช้ต้องเข้าใจว่าการเสริมสร้างพลังอำนาจไปให้ผู้อื่นไม่ได้ทำให้อำนาจของตนด้อยหรือสูญเสียไปแต่อย่างใดในทางตรงข้ามกลับจะช่วยให้มีพลังอำนาจในการบริหารจัดการในวงกว้าง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ศิริพร ดันติพลูวินัย 2538) และที่สำคัญการเสริมสร้างพลังอำนาจจะประสบผลสำเร็จนั้นผู้ให้ คือหัวหน้ากลุ่มการพยาบาลนั้นจะต้องเต็มใจที่จะสอนและฝึกให้แก่ผู้รับคือหัวหน้าหอผู้ป่วย ในขณะที่เดียวกันผู้รับจะต้องเต็มใจที่จะรับการเสริมสร้างพลังอำนาจ โดยมีเป้าหมายที่ตรงกัน (บุญใจ ศรีสถิตย์กุล 3539) การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานแก่บุคลากรพยาบาล ถือเป็นกลยุทธ์การบริหารที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ เพราะการเสริมสร้างพลังอำนาจมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร (Wilson and Laschinger, 1994)

นอกจากนี้ในการปฏิบัติงาน การตัดสินใจเป็นหน้าที่สำคัญของบุคคลที่ต้องกระทำ ถ้าไม่มีการตัดสินใจก็ไม่สามารถที่จะเริ่มงานได้ การตัดสินใจในบางเรื่องของบุคคลอาจหมายถึงชีวิตหรืออนาคตของบุคคลนั้น ทำนองเดียวกันกับการตัดสินใจในบางเรื่องของผู้นำหรือผู้บริหาร อาจหมายถึงความอยู่รอดหรือไม่ ของกลุ่มงาน ของหน่วยงาน หรือขององค์กร เป็นต้น (เทพสงวนกิตติพันธุ์ 2551) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความสามารถในการตัดสินใจทั้งในด้านการบริหารและการบริการ (Corcoran, 1981) เพราะ ความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (Cartwright, 1968 อ้างถึงใน จินตนา จันทรโคตร 2530) และการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีวิธีการตัดสินใจที่ถูกต้อง จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์กร โรงพยาบาลที่เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ตลอดจนป้องกันข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ อันจะนำไปสู่การร้องเรียนน้อยลง

โรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 ประกอบด้วยโรงพยาบาลศูนย์ 5 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 7 แห่ง รวม 12 แห่ง ซึ่งต้องให้บริการประชาชนตั้งแต่ภาคใต้ตอนบน ลงไปถึงภาคใต้ตอนกลาง โดยวิชาชีพสาขาต่าง ๆ อาทิ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ฯ ทั้งนี้ ในส่วนของการพยาบาล พยาบาลจะเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักในการให้บริการทางการพยาบาล โดยมีหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารการพยาบาล การปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นตำแหน่งที่สำคัญยิ่งต่อคุณภาพของหอผู้ป่วย ดังคำกล่าวของ มิสฟอว์เรนซ์ ในดิงเกล

ที่ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถสูง เพราะกิจกรรมของโรงพยาบาลจะดำเนินไปได้ด้วยดีนั้นต้องใช้หลักการบริหารงานที่ดี และหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีความสามารถ สำหรับกระทำหน้าที่ที่หอผู้ป่วย(กองการพยาบาล 2539) การบริหารการพยาบาลเกี่ยวกับการจัดและประสานกิจกรรมที่ซับซ้อน ซึ่งต้องการทั้งงานการพยาบาลและงานที่ไม่ใช่งานการพยาบาลเชื่อมโยงกัน ทำให้ตอบสนองความต้องการการบริการสุขภาพของผู้รับบริการได้ ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงต้องใช้ทักษะด้านการจัดการและภาวะผู้นำ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพ (McCloskey, Gardner, Johnson and Maas,1988) เพื่อตอบสนองต่อ นโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลรัฐทุกแห่งต้องดำเนินการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานทั่วถึงและเป็นธรรมมุ่งเน้นสนับสนุนการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ประกอบกับสำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ได้เข้ามามีบทบาทเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และจากการประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 ตั้งแต่ปี 2548 – 2553 พบว่ามีโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์การประเมินเพียง 4 แห่งเท่านั้น ทำให้ผู้บริหารตื่นตัวในการพัฒนาคุณภาพบริการ ส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับต้น และรับผิดชอบในการบริหารงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร (ยุพดี โสดีพันธ์ 2537) ต้องพัฒนาระบบบริการพยาบาลและคุณภาพการบริหารหอผู้ป่วยเพื่อตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าว ที่จะนำนโยบายของโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติให้เป็นไปตามเป้าหมายคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ที่ผ่านมาไม่มีการศึกษาว่าคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย และความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 อยู่ในระดับใดและ ได้รับการสร้างเสริมพลังอำนาจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย และคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิด ดังนี้คือ

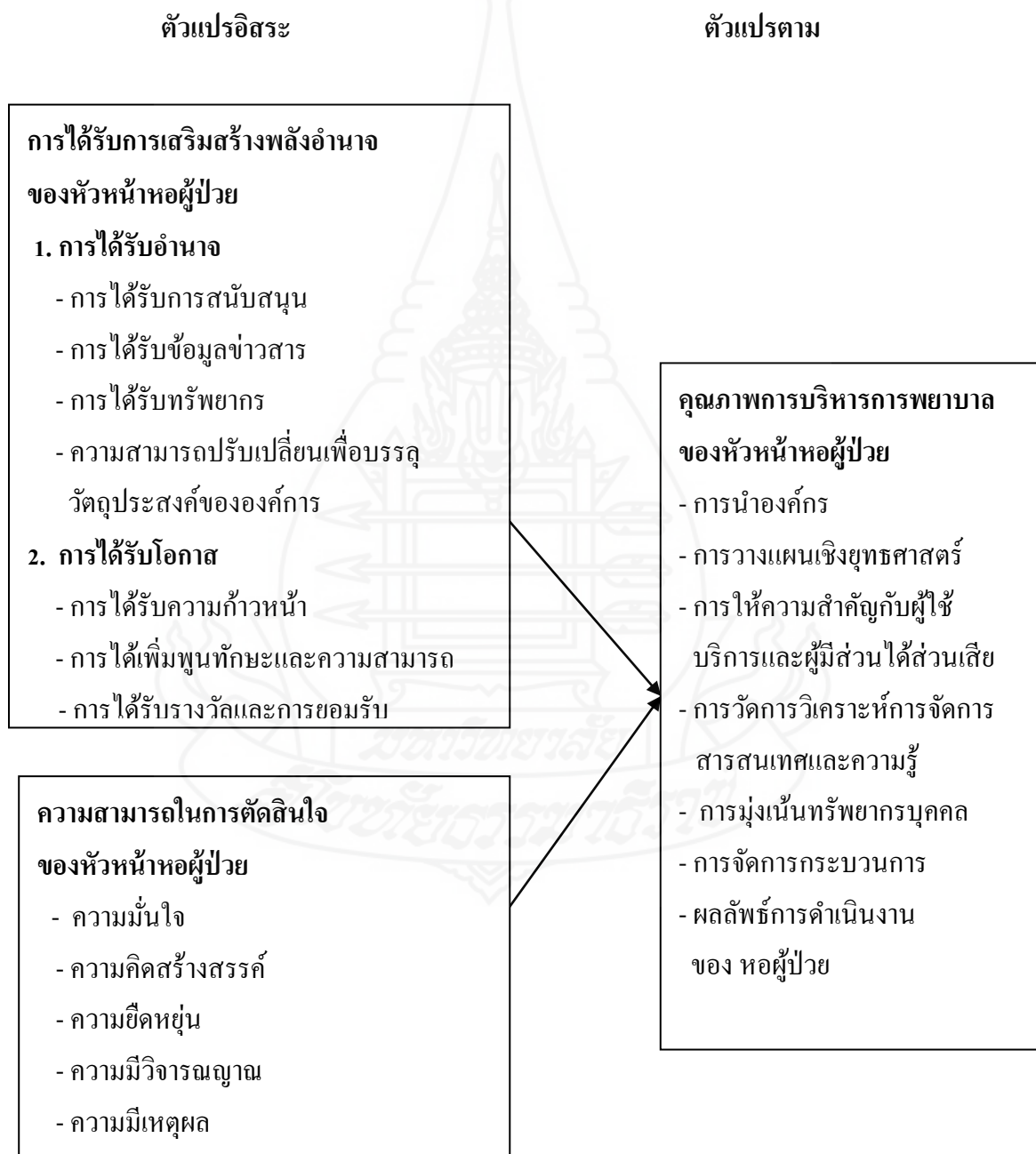
3.1 คุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ใช้แนวทางการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐานของการบริหารการพยาบาลผู้ป่วย ในคู่มือมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล ของสำนักการพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข (2551) ซึ่งวัดจากการปฏิบัติตามมาตรฐานที่จะนำไปสู่คุณภาพการบริหารการพยาบาลผู้ป่วยในด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์การจัดการสารสนเทศและความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ ผลลัพธ์การดำเนินงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

3.2 การเสริมสร้างพลังอำนาจแก่บุคลากร จากแนวคิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของคานเตอร์ (Kanter, 1993 cited in Laschiger, et. Al., 1999) ซึ่งประกอบด้วย (1) การได้รับอำนาจในเรื่องการได้รับการสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร ความสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และ (2) การได้รับโอกาส ในเรื่องการได้รับความก้าวหน้า การได้เพิ่มพูนทักษะและความสามารถ การได้รับรางวัลและการยอมรับ

3.3 ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามแนวคิดของคอโคเรน (Corcoran, 1981) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมการตัดสินใจ 5 ด้านคือความมั่นใจ (Confidence) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ความมีวิจารณญาณ (Judgement) และความมีเหตุผล (Reasoning)

นอกจากนี้ จากการทบทวนการเสริมสร้างพลังอำนาจ แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย พบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจจะเป็นตัวผลักดันให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพ โดยมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซึ่งพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจ และความสามารถในการตัดสินใจ มีผลหรือมีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงาน เป็นตัวช่วยสนับสนุนแนวคิดดังกล่าว การเสริมสร้างพลังอำนาจและความสามารถในการตัดสินใจ จะเป็นตัวผลักดันให้เกิดคุณภาพการบริหารการพยาบาลหอผู้ป่วย จึงได้นำมา ประยุกต์ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างเสริมพลังอำนาจ และความสามารถในการตัดสินใจ กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจและความสามารถในการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐระดับตติยภูมิ เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7

5. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

5.1 การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการเสริมสร้างศักยภาพ มีอิสระในการตัดสินใจ และได้รับการจัดสรรทรัพยากรในการปฏิบัติงาน รวมถึงได้รับการจัดตั้งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และการส่งเสริมให้บุคคลเกิดความสามารถในการทำงานและแก้ปัญหาต่างๆ ได้บรรลุผลสำเร็จของตนเองและองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

5.1.1 การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการผลักดันจากหัวหน้าพยาบาลให้สามารถปฏิบัติตามบทบาทของตนได้เต็มที่ ได้แก่

1) **การได้รับการสนับสนุน** หมายถึง การที่หัวหน้าพยาบาลให้การยอมรับสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้โอกาสในการแสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การตัดสินใจและการแก้ปัญหา เอาใจใส่ รับฟังปัญหา และให้คำแนะนำเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด

2) **การได้รับข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง การที่หัวหน้าพยาบาลสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นความรู้ทางเทคนิค จากหนังสือ วารสาร รายงานต่างๆ รวมทั้งจากผู้เชี่ยวชาญ มีการจัดประชุมเพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับงานหรือมีการติดต่อรับส่งข้อมูลข่าวสารระหว่างกันอยู่เสมอ

3) **การได้รับทรัพยากร** หมายถึง การที่หัวหน้าพยาบาลสนับสนุนให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับทรัพยากรต่าง ๆ ที่ทำให้สามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งประกอบด้วย บุคลากร งบประมาณ เวลา และวัสดุอุปกรณ์

4) **ความสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร** หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้าพยาบาลในการปรับเปลี่ยนวิธีการในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.1.2 การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากหัวหน้าพยาบาลให้มีการเติบโตและความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน รวมทั้งโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและความสามารถ ซึ่งการได้รับโอกาส ได้แก่

- 1) **การได้รับความก้าวหน้า** หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุน ส่งเสริมจากหัวหน้าพยาบาลในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ ให้โอกาสในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาเลือกปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตนชอบ หรือมีความถนัด
- 2) **การได้เพิ่มพูนทักษะและความสามารถ** หมายถึง การที่หัวหน้าพยาบาลให้การส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับโอกาสในการอบรมสัมมนาประชุมวิชาการ การศึกษา การศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน
- 3) **การได้รับรางวัลและการยอมรับ** หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการยกย่องชมเชย ยอมรับในความสามารถ ได้รับการแสดงความยินดี หรือได้รับรางวัลตอบแทน ความดีความชอบ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ และเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีการกระทำอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ความสามารถในการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการพิจารณากระบวนการของทางเลือกที่จะปฏิบัติที่มีอยู่หลายวิธี ด้วยการพิจารณา ตรวจสอบ และประเมินผลที่จะได้รับจากทางเลือกเหล่านั้นเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างถูกต้องเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมการตัดสินใจ 5 ด้านคือความมั่นใจ ความคิดสร้างสรรค์ ความยืดหยุ่น ความมีวิจารณญาณ และความมีเหตุผล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

5.2.1 ความมั่นใจ หมายถึง การกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงออกถึงความเชื่อมั่น แน่ใจที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ลุล่วงตามวัตถุประสงค์แม้จะมีอุปสรรคก็ยังคงตั้งใจทำสิ่งนั้นต่อไป เพราะเชื่อมั่นว่าตนเองจะสามารถทำได้สำเร็จด้วยความถูกต้องเหมาะสม

5.2.2 ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การแสดงออกถึงความคิดและการกระทำของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการนำเสนอสิ่งแปลกใหม่มาพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มีมากยิ่งขึ้น

5.2.3 ความยืดหยุ่น หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่บ่งชี้ถึงการยอมรับความเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ได้ดีทั้งความคิดและการกระทำ

5.2.4 ความมีวิจารณญาณ หมายถึง การแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยถึงการกระทำอย่างพินิจพิเคราะห์มีการประเมินสถานการณ์มีการคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม กฎเกณฑ์ และความยุติธรรม

5.2.5 ความมีเหตุผล หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีระบบระเบียบ มีขั้นตอนเป็นเหตุเป็นผล และประเมินวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ สามารถให้เหตุผลของการกระทำต่าง ๆ เหล่านั้นได้

5.3 คุณภาพการบริหารการพยาบาล หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ โดยอาศัยปัจจัยต่างๆที่จำเป็นต่อการบริหารในด้านการนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศ และความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินงานของหอผู้ป่วย เพื่อให้บุคลากรการพยาบาลสามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กรพยาบาล ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเอื้อให้การปฏิบัติการพยาบาลให้มีคุณภาพตามที่คาดหวัง โดยมีรายละเอียดดังนี้คือ

5.3.1 การนำองค์กร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการกำหนดทิศทางและขอบเขตการบริหารการพยาบาลโดยเป็นผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม ทิศทาง ผลการดำเนินงานที่คาดหวังและวิธีถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ มีการควบคุม กำกับ ติดตาม ตรวจสอบทั้งด้านการดำเนินงานและด้านการเงิน เพื่อให้มีการปฏิบัติตามระเบียบและเกิดประโยชน์สูงสุด โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการควบคุม กำกับให้บุคลากรทางการพยาบาลมีการปฏิบัติตามแนวทางด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ นำผลการทบทวนการดำเนินงานมาปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง และการสนับสนุนให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชนในการดูแลตนเองด้านสุขภาพ

5.3.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ที่สามารถตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบายรวมทั้งปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ มีการถ่ายทอดให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ มีการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน ตลอดจนมีการประเมินและเปรียบเทียบผลงานกับเป้าหมายเกณฑ์มาตรฐานและหน่วยงานต่าง ๆ

5.3.3 การให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วย ได้ดำเนินการให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยการคาดการณ์ความต้องการ/ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง ตระหนักถึงสิทธิของผู้ป่วยและมีการพิทักษ์สิทธิของผู้ป่วยในทุกกระบวนการของการดูแล เคารพความเป็นส่วนตัวและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของผู้ให้บริการ มีการพัฒนาระบบการวัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัย

อยู่เสมอ ข้อคิดเห็นที่ได้จากผู้ให้บริการได้รับการแก้ไข และมีการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรพยาบาลมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานและแผนปฏิบัติการ ให้บริการพยาบาลที่ตอบสนองผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากที่สุด

5.3.4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการสารสนเทศและความรู้ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้ดำเนินการให้มีการวัดและรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยอย่างครอบคลุม สอดคล้อง เชื่อมโยงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจและการวางแผนรวมทั้งมีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศจากผลการดำเนินงานของหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการความรู้ วัดและประเมินผลระบบการจัดการความรู้ เพื่อนำไปใช้ในการสนับสนุนให้เกิดองค์ความรู้และนวัตกรรมทางการพยาบาลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเพื่อปรับปรุงกระบวนการบริการและคุณภาพการบริการ และเพิ่มมูลค่าการบริการพยาบาล

5.3.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีการกำหนดการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและมีแผนด้านทรัพยากรบุคคลที่ครอบคลุมสอดคล้องกับพันธกิจ โครงสร้างองค์กร ทรัพยากรและความต้องการกำลังคนในปัจจุบันและอนาคต มีการค้นหาความต้องการที่จำเป็นในการพัฒนาบุคลากร สร้างแรงจูงใจและพัฒนาความก้าวหน้าในงานของบุคลากรทางการพยาบาล สนับสนุนการจัดสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานเพื่อสร้างความผาสุกและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนความรู้ หรือทักษะระหว่างบุคลากรพยาบาล

5.3.6 การจัดกระบวนการ หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีกระบวนการสร้างคุณค่าทางการพยาบาลด้วยการกำหนดกระบวนการหลัก มาตรฐาน / แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการพยาบาลและวิธีการที่นำไปสู่การปฏิบัติ การติดตาม ควบคุม กำกับ ประเมินผลและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างเป็นระบบที่สอดคล้องกับลักษณะงานและความรับผิดชอบของหน่วยงานซึ่งเอื้อให้เกิดผลลัพธ์ตามเป้าหมายและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.3.7 ผลลัพธ์การดำเนินงานของหอผู้ป่วย หมายถึง การที่หอผู้ป่วย มีการกำหนดผลลัพธ์ของการดำเนินงานทางการพยาบาลที่ครอบคลุมการดำเนินงานด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านการพัฒนาองค์กรที่แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการดำเนินงานของหอผู้ป่วยในภาพรวม

5.4 โรงพยาบาลระดับตติยภูมิ หมายถึง สถานพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปที่ให้บริการ

สาธารณสุขทั้งการเสริมสร้างสุขภาพ การป้องกันการเจ็บป่วย การตรวจวินิจฉัยเพื่อการควบคุม ปัญหาที่คุกคามสุขภาพ การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ที่มีความซับซ้อนทางเวช วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งต้องอาศัยองค์ความรู้และบุคลากรทางเวชกรรม การพยาบาลและ ทันตกรรม ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้ตลอดเวลา โดยเฉพาะในกรณีอุบัติเหตุหรือกรณี เจ็บป่วยฉุกเฉิน

5.4.1 โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดกระทรวง

สาธารณสุข เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 เป็นโรงพยาบาลในระดับจังหวัด ที่มีเตียงรับ ผู้ป่วยตั้งแต่ 500-1000 เตียง ให้บริการการแพทย์และสาธารณสุขที่ต้องปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญ และผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านต่างๆ และแพทย์เฉพาะทางสาขาต่างๆ ครบถ้วน

5.4.2 โรงพยาบาลทั่วไป หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดกระทรวง

สาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 6 และ 7 เป็นโรงพยาบาลใน ระดับจังหวัดหรืออำเภอที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยตั้งแต่ 120 - 500 เตียง ให้บริการ การแพทย์และสาธารณสุขที่ต้องปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญและแพทย์เฉพาะทางสาขาหลัก

5.5 หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่มีใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและ ผลุครรภััชั้นหนึ่ง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย หัวหน้างาน ที่อยู่ในการควบคุมกำกับ ดูแลของกลุ่มงานการพยาบาลไม่น้อยกว่า 1 ปี และไม่ได้อยู่ในระหว่างลาคลอด หรือลาศึกษาต่อ

6. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

6.1 เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการพัฒนาคุณภาพการบริหารการ พยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้ได้มาตรฐาน เกิดคุณภาพเพิ่มมากขึ้น

6.2 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการวางแผนเตรียมบุคลากรเพื่อ เข้าสู่ตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยมีการพัฒนาในด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจ และความสามารถ ในการตัดสินใจเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริหารการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย