

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลชุมชนเป็นองค์การในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ที่ตั้งอยู่ในชุมชนระดับอำเภอมีการให้บริการในระดับปฐมภูมิ ซึ่งเป็นกลไกหลักที่ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึงเปรียบเสมือนต้นน้ำแห่งการดูแลสุขภาพแก่ประชาชนของประเทศ (อรพรรณ โตสิงห์ ดวงมด วัตราคุศล และกรรณิกา ปัญญาอมรวัฒน์ 2551, 13-29) บุคลากรพยาบาลเป็นกำลังสำคัญขององค์การซึ่งนอกจากให้การดูแลสุขภาพประชาชนแล้ว ยังทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารและประสานความร่วมมือระหว่างบุคลากรในทีมสุขภาพ รวมทั้งเป็นสื่อกลางระหว่างแพทย์และผู้รับบริการอีกด้วย

ในภาวะที่ขาดแคลนอัตรากำลังทำให้พยาบาลวิชาชีพในระบบบริการต้องแบกรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้รับบริการส่งผลให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความเครียดสูงขึ้น จากการศึกษาของ วิภาดา คุณาวิฑิตกุล ภัทราภรณ์ หุ่นปันคำ และนงคราญ วิเศษกุล (2549) พบว่าปัจจัยที่ทำให้พยาบาลมีความเครียดจากบทบาทหน้าที่คือภาระงานที่มากเกินไป ความขัดแย้งกับแพทย์ และความกังวลเกี่ยวกับการรักษาของแพทย์ซึ่งสอดคล้องกับดวงรัตน์ วัฒนกิจไกรเลิศ คัคณางค์ นาคสวัสดิ์ ชูชื่น ชีวพูนผล และวรรณิ สัตยวิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าพยาบาลมีความเครียด จากปัจจัยเรื่องปริมาณงานมากคนทำงานน้อยเป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ การต้องทำงานด้วยความเร่งรีบ ให้เสร็จตามกำหนดเวลา ต้องทำงานเกินเวลา และความคาดหวังของผู้รับบริการ

การเสริมสร้างแรงจูงใจในงานและการลดความเครียดของพยาบาลวิชาชีพช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพบริการได้ จากการศึกษาของ Sriratanaprapat, and Songwathana (2011) พบว่าพยาบาลที่มีความพึงพอใจในงาน มีผลงานที่เพิ่มขึ้น ระดับความเครียดในที่ทำงานลดลง การคงอยู่ในงานของพยาบาลเพิ่มขึ้น คุณภาพการดูแลผู้ป่วยที่ดีขึ้น และรายจ่ายขององค์กรลดลงในการค้นหาพยาบาลใหม่มาทดแทน รวมทั้งการรักษาความคงอยู่ในงานของพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับ Yildiz, Ayhan, and Erdogan (2009) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน และการมีความสุขในการทำงานย่อมเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะไม่ทำให้พยาบาลนั้นลาออกจากงาน และจากการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ทำให้พยาบาลนั้นมีความพึงพอใจและมีความสุขกับการทำงานก็คือการมีโอกาทำงานที่เป็นอิสระ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การทำงานที่ตรงกับสมรรถนะของตนเอง และการมีโอกาในความก้าวหน้าของอาชีพ นอกจากนี้ Latham and Ernst (2006) กล่าวว่าบุคคลย่อมสามารถสร้างแรงจูงใจได้จากพลังภายในและมีสิ่งกระตุ้นจากสภาพแวดล้อมภายนอกทำให้มีผลต่อความพยายาม ของบุคคลที่จะเลือกทางเลือก และความคงอยู่ในงานของบุคคลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับ สมจิตร์ นครพานิช (2551: 95) ได้สรุปว่า การสร้างแรงจูงใจต้องอาศัยทักษะการบริหารและการเป็นผู้นำที่สร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมของหน่วยงานและบรรยากาศของการทำงาน ย่อมส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจทำงานให้เกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ และสุพานิ สฤกษ์วานิช (2552: 156) กล่าวว่าแรงจูงใจจะเป็น Will do factor คือปัจจัยที่แสดงความเต็มใจ ความตั้งใจที่จะทำและการมีความสามารถเป็น Can do factor คือปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้คนๆนั้นทำงานนั้นได้ ขึ้นกับสถานการณ์และการมีโอกา เช่นการมีโอกาได้ทำงานตรงความรู้ความสามารถ หรือมีโอกาแสดงออก

โรงพยาบาลชนแดนเป็นโรงพยาบาลชุมชนให้บริการในระดับปฐมภูมิ ขนาด 60 เตียง ในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งประสบปัญหาการขาดแคลนอัตราากำลังเช่นเดียวกับสถานบริการสุขภาพอื่น ๆ ทั่วประเทศ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดของพยาบาลวิชาชีพ จากผลการสำรวจพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2553 โดยใช้แบบประเมินของสภาการพยาบาล พบว่า พยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เท่ากับร้อยละ 62.5 ซึ่งน้อยกว่าเกณฑ์ที่สำนักงานการพยาบาล (2550) กำหนดไว้คือไม่ควรต่ำกว่าร้อยละ 80 เมื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อย พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจต่ำสุด ใน 3 ด้าน ได้แก่ การจัดอัตรากำลัง (ร้อยละ 57.51) การสนับสนุนงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สำหรับปฏิบัติงาน (ร้อยละ 60.53) และ การพิจารณาความดีความชอบ (ร้อยละ 62.41) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าจากการประเมินความเครียดของพยาบาลประจำการ พบว่ามีความเครียดสูง ร้อยละ 10 ความเครียดปานกลาง ร้อยละ 10 และความเครียดปกติ ร้อยละ 80 พยาบาลวิชาชีพส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานไม่ถึง 5 ปี มีความต้องการลาออกจากงานเมื่อใช้ทุนครบ 1 คนและต้องการขอย้ายไปปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลอื่น 1 คน ซึ่งจะยิ่งทำให้ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังทวีความรุนแรงขึ้น ซึ่งแม้จะยังไม่สามารถจัดการกับปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังได้ในระยะเวลาอันสั้น แต่การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารอาจเป็นหนทางหนึ่งซึ่งเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในงานได้

สุนทรียสนทนา (Dialogue) เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสื่อสาร การสนทนา เป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ร่วมกันของมนุษย์เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน สามารถระดมความคิด

เพื่อค้นหาวิธีการและความคิดเพื่อค้นหาวิธีการและความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในระดับบุคคล (โสพล ศิริไสย์ 2548) มีการนำเสนอทฤษฎีสันตนาไปใช้อย่างกว้างขวาง ในการจัดการความรู้ (ชลดา ทองทวีและคนอื่นๆ 2551) นอกจากนี้ การทำสุนทรียสนทนา ทำให้ทุกคนในหน่วยงานฟังเป็นคิดเป็นรู้จักคำว่า “sharing” เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่มีสติมีสมาธิในการทำงานสามารถแก้ปัญหาได้อย่างชาญฉลาด (ลดาวัลย์ รวมเมฆ 2550: 18) การพัฒนาคุณภาพบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย (พิมลรัตน์ ชมภูผล ศุภรัตน์ กอชัยศิริกุล และรุ่งทอง สวัสดิกุล 2551) พบว่าการนำเสนอทฤษฎีสันตนาใช้ในองค์กรช่วยให้เห็นรากเหง้าของปัญหาที่แท้จริง นำมาซึ่งการร่วมกันแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องและยั่งยืน สามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาคุณภาพงาน สมาชิกในองค์กรเกิดความสุขและสามารถแบ่งปันให้กับเพื่อนร่วมงาน เกิดพลังขับเคลื่อนในการพัฒนาองค์กรได้ ที่ผ่านมารองพยาบาลชนแดนยังไม่มีรูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจที่ชัดเจน ผู้วิจัยซึ่งมีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น หอผู้ป่วยในพิเศษจึงมีความสนใจที่จะนำเสนอทฤษฎีสันตนาใช้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชนแดนให้ได้ตรงกับปัญหา และความต้องการของผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีความสุขในการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง

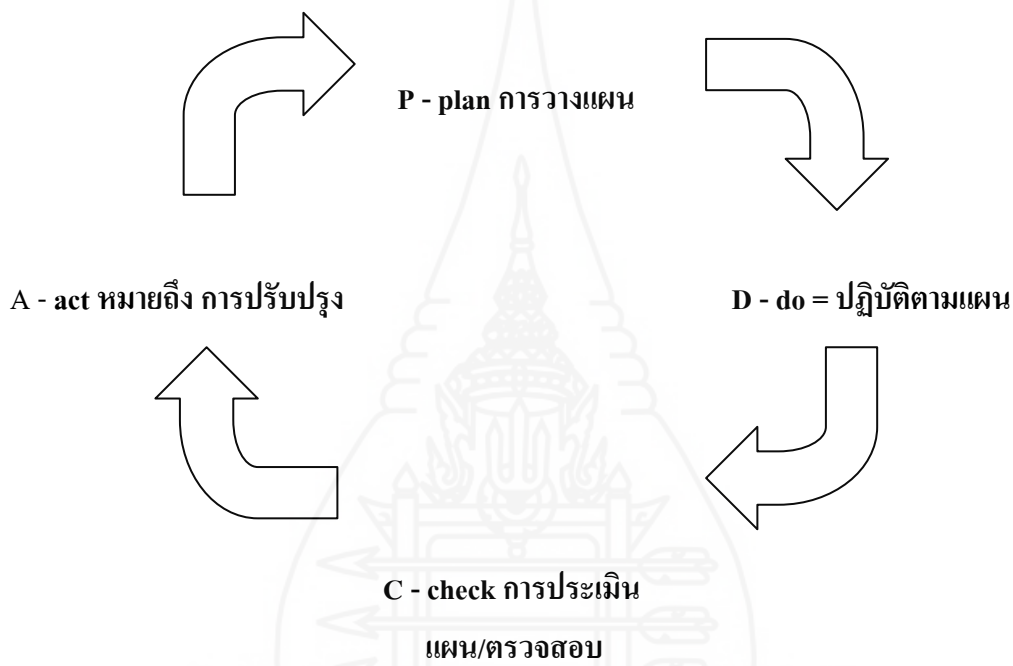
2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาโปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้วยสุนทรียสนทนา โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดสุนทรียสนทนาของ ลดาวัลย์ รวมเมฆ (2550) ซึ่งประยุกต์มาจากแนวคิดของเดวิด โบห์ม (Bohm, 1996) เพื่อใช้กับพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพระดับต่างๆ สุนทรียสนทนาเป็นกระบวนการสื่อสารแบบองค์รวมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของมนุษย์ซึ่งไม่ใช่เป็นการพูดเพียงอย่างเดียวแต่เป็นการช่วยกันคิดและเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อค้นหาวิธีการและความรู้ใหม่ๆ ในการทำงานรวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหา ความขัดแย้งในระดับบุคคล สังคม องค์กรและระดับประเทศได้ มีการนำเสนอทฤษฎีสันตนาดำเนินการวิจัยและพัฒนาตาม วงจรของ Deming คือวงจร PDCA โดยเริ่มจากการวางแผนอย่างรอบคอบ มีการวิเคราะห์

ปัญหา กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ กำหนดแนวทางปฏิบัติ สังเกต ประเมินผล แก้ไขข้อบกพร่อง การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ปรับปรุงวางแผนปฏิบัติการและสะท้อนคิด การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเกิดจากการประเมินผลลัพธ์ และการวางแผนการพัฒนาร่วมกันระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยหลัก ในปัจจัยที่เสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โดยมีประเด็นที่สอดคล้องกับบริบท ความต้องการและ ปัญหาเฉพาะของหน่วยงานหรือองค์การให้เกิดความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข



ภาพ 1.1 กระบวนการพัฒนาการใช้สุนทรียสนทนาในการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพตามวงจรของเดมมิง

4. ปัญหาการวิจัย

รูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจด้วยสุนทรียสนทนา ในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดนเป็นอย่างไร

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยและพัฒนา นี้ เป็นการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้วยสุนทรียสนทนา ในหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน ดำเนินการตั้งแต่เดือน กันยายน 2553 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2555 รวมระยะเวลา 18 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 พยาบาลวิชาชีพหมายถึง พยาบาลที่ได้ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้น 1 และปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน จังหวัดเพชรบูรณ์ มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี

6.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงขับภายในหรือความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ ที่ได้รับสิ่งกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นแรงขับจากภายนอก ในการปฏิบัติงาน ประเมินได้จากแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ สมจิตร พูลเพ็ง (2550) ซึ่งมีเนื้อหาที่ครอบคลุมในการประเมินการรับรู้ของพยาบาลเกี่ยวกับความเหมาะสมของแรงจูงใจและสิ่งแวดล้อมในสถานที่ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้านได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการให้โอกาสปฏิบัติ 2) ปัจจัยด้านทีมงาน 3) ปัจจัยด้านผู้บริหาร 4) ปัจจัยด้านการสื่อสาร คะแนนมากหมายถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง คะแนนต่ำหมายถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ

6.3 โปรแกรมการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพด้วยสุนทรียสนทนา หมายถึง กิจกรรมที่ผู้วิจัยร่วมกับพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษร่วมใช้สุนทรียสนทนาเพื่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยในพิเศษ ประกอบด้วยขั้นตอน 3 ขั้นตอนดังนี้ 1) การเตรียมความรู้เรื่องสุนทรียสนทนาแก่แกนนำและพยาบาลวิชาชีพ 2) จัดประชุมเพื่อกำหนดประเด็นสุนทรียสนทนา 3) การทดลองทำสุนทรียสนทนา ประเมินและปรับปรุงรูปแบบและกระบวนการสุนทรียสนทนาจนได้รูปแบบที่ทุกคนเห็นพ้องกัน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ได้รูปแบบการดำเนินการสุนทรียสนทนาเพื่อเสริมสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานสำหรับพยาบาลวิชาชีพ สอดคล้องกับสภาพการณ์ ความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยในพิเศษ โรงพยาบาลชนแดน

7.2 ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ต่อไป

