

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทำให้ต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อการอยู่รอดขององค์การ จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวประกอบกับการเกิดวิกฤติเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อองค์การสาธารณสุข ที่สำคัญคือ การปรับลดงบประมาณ และการปรับลดขนาดกำลังคนของภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน 2548) ทำให้จำนวนพยาบาลวิชาชีพซึ่งเดิมมีไม่เพียงพออยู่แล้วถูกจำกัดมากขึ้น ในขณะที่กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายการปฏิรูประบบสุขภาพ และสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขได้นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาล และกำหนดให้โรงพยาบาลทุกแห่งเป็นโรงพยาบาลคุณภาพเมื่อสิ้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข 2542) ทุกโรงพยาบาลจึงต้องเร่งรัดพัฒนาคุณภาพตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้งบประมาณและอัตรากำลังที่ถูกจำกัด ทำให้ผู้บริหารโรงพยาบาลจำเป็นต้องหาแนวทางในการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิผลเพื่อความอยู่รอดขององค์การ หากโรงพยาบาลไม่พัฒนาให้มีประสิทธิผลที่สูงขึ้นอาจไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ในอนาคต ซึ่งจะมีผลกระทบต่อการดูแลสุขภาพของประชาชนตามมาด้วย ส่วนวิชาชีพการพยาบาลก็ต้องให้บริการพยาบาลท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ และเทคโนโลยี (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ 2544) ดังกล่าวด้วยเช่นกัน การพัฒนาคุณภาพการบริการและการดูแลรักษาพยาบาลเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสาธารณสุขของประเทศ (รุ่งฤดี พันธุ์ประเสริฐ 2547) การพัฒนาคุณภาพเป็นนวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ จากการมุ่งหาปัญหาไปสู่การปรับปรุงหรือออกแบบเพื่อป้องกันปัญหา เน้นการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง (อนวัธน์ ศุภชุตีกุล 2544) การพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลยึดแนวคิดและหลักการของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) ที่มีทั้งหมด 9 ด้านคือ 1) การกำหนดพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ 2) การจัดองค์กรและการบริหาร 3) การจัดการทรัพยากรบุคคล 4) การพัฒนา

ทรัพยากรบุคคล 5) นโยบายและวิธีปฏิบัติ 6) สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่ 7) เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก 8) ระบบงานกระบวนการให้บริการ และ 9) กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ 2544) Robert C. Benjamin และ Rudolph C. 1983 (อ้างใน อนุวัฒน์ สุภษัตริกุล 2544) กล่าวว่าการพัฒนาคุณภาพเริ่มต้นด้วยผู้บริหารที่ต้องมีความมุ่งมั่น หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้บริหารระดับต้นในองค์กรพยาบาล มีบทบาทสำคัญในการจัดการงานในหอผู้ป่วยเพื่อให้การบริการผู้ป่วยและญาติเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการพัฒนาจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกคนในทีมมีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรม ซึ่งโดยทั่วไปแล้วมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (สมยศ นาวิการ 2538) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องมีความสามารถที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเป็นความสามารถส่วนบุคคล ที่มีความสามารถในการนำความคิดของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของบุคคลอื่น โดยการโน้มน้าวจิตใจให้ผู้อื่นยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรมนั้น (รุ่งฤดี พันธุ์ประเสริฐ ประนอม รอดคำดี และยุพิน อังสุโรจน์ 2547) จากการศึกษาของ Bass & Avolio (1990 : 21-27) พบว่าภายใต้การนำของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงจะทำให้ผู้ตามเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มขึ้นกว่าปกติ ด้วยเหตุนี้ผลงานที่เกิดขึ้นจึงมากกว่าที่คาดหวังไว้ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถทำให้ผู้ตามสร้างผลงานได้เกินความคาดหวังและยังช่วยให้ผู้ตามเปลี่ยนแนวคิดจากการทำเพื่อตนเอง เป็นการทำให้ประโยชน์ของส่วนรวมและสังคม นอกจากนั้น ปราณี มีหาญพงศ์ (2547) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย นอกจากนี้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรแล้ว ผู้ปฏิบัติเองก็มีความสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์กรเช่นกัน กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติมีแรงจูงใจในการทำงานสูงก็จะเกิดผลดี ส่งผลให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายโดยเฉพาะหากแรงจูงใจนั้นเป็นแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เพราะคนที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะเป็นคนที่มีเหตุผล มีภาวะเสี่ยงในระดับที่เป็นไปได้และรู้จักใช้วิจารณ์อย่างรอบคอบ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สามารถทำให้บุคคลบรรลุเป้าหมาย และส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในองค์กรสูงตามมาด้วย เดวิด ซี แมกเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1953) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสพผลสัมฤทธิ์ตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งความสำเร็จนี้ในแง่ของการทำงานหมายถึงความต้องการที่จะทำงานให้ดีที่สุดและทำให้สำเร็จผลตามที่ตั้งใจไว้ เมื่อตนทำอะไรสำเร็จได้ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้ทำงานอื่นสำเร็จต่อไป หากองค์กรใดที่มีพนักงานที่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จำนวนมากก็จะเจริญรุ่งเรืองและเติบโตเร็ว

โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่ให้บริการประชาชนในระดับทุติยภูมิมีหน้าที่รับผิดชอบให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวม คือด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยแบบองค์รวมเช่นเดียวกับโรงพยาบาลชุมชนอื่นๆ มีการนำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล โดยมุ่งความสำเร็จตามเป้าหมายของการบริการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเกิดประสิทธิผล การนำมาซึ่งประสิทธิผลขององค์การเป็นผลมาจากผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานโดยเฉพาะหอผู้ป่วย ซึ่งหอผู้ป่วยเปรียบเสมือนหัวใจของโรงพยาบาล และมีความสำคัญยิ่งในการนำไปสู่ประสิทธิผลของโรงพยาบาล (ลดาวัลย์ ปฐมชัยคุปต์ 2547) หอผู้ป่วยเป็นหน่วยงานระดับต้นของโรงพยาบาลที่มุ่งให้การดูแลผู้ป่วย โดยให้บริการทางการแพทย์ที่ผู้รับบริการพึงพอใจ ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วยมีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย บรรยากาศในองค์กร นอกจากนี้ ยังมีการทำงานเป็นทีม การใช้ภาษาในการสื่อสารของผู้บริหาร ภาวะผู้นำที่มีประสิทธิผลของผู้ปฏิบัติ (Gibson et al., 1991) ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญยิ่ง

โรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ซึ่งครอบคลุมทั้งหมด 4 จังหวัดคือ จังหวัดอุดรธานี จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลย และจังหวัดหนองบัวลำภู จากที่ผ่านมาผู้นำองค์กรเพียงแค่มุ่งเน้นที่หลักในการรับนโยบายจากสำนักงานสาธารณสุขของแต่ละจังหวัดและนำมาปฏิบัติให้แล้วเสร็จโดยไม่ได้นึกถึงในเรื่องคุณภาพการบริการเป็นหลัก ทำให้จำนวนการร้องเรียนของผู้รับบริการทั้งทางตรง และทางอ้อมผ่านสื่อมวลชนมีความถี่เพิ่มมากขึ้น รวมถึงผลการตรวจประเมินคุณภาพโดยยึดแนวคิดและหลักการประเมินของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สรพ.) ก็มีโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 เพียงส่วนน้อยที่ผ่านการประเมินคุณภาพ(HA)กล่าวคือจังหวัดหนองคายได้แก่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ (ขนาด 90 เตียง) โรงพยาบาลปากคาด (ขนาด 30 เตียง) จังหวัดเลยได้แก่โรงพยาบาลด่านซ้าย (ขนาด 60 เตียง) จังหวัดอุดรธานีได้แก่โรงพยาบาลกุมภวาปี (ขนาด 90 เตียง) โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชบ้านคุง (ขนาด 90 เตียง) รวมทั้งหมด 5 แห่ง ส่วนโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ที่เหลือรวมทั้งหมด 43 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 89.58 ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ (HA) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าระบบการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ยังมีคุณภาพไม่เพียงพอ นอกจากนั้นจากผลกระทบของวิกฤติเศรษฐกิจที่ผ่านมา ทำให้โรงพยาบาลชุมชนในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 มีความจำเป็นต้องทำการเร่งรัดพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อให้้องค์การเกิดประสิทธิผลสูงสุดในทุกด้าน

เพื่อความอยู่รอดขององค์กร และสอดคล้องตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขภายใต้งบประมาณและอัตรากำลังที่ถูกจำกัดดังกล่าว ซึ่งในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้นพยาบาลวิชาชีพถือว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานที่สำคัญที่สุดในหอผู้ป่วย หากพยาบาลวิชาชีพมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในงานสูงมีความต้องการให้หอผู้ป่วยเจริญก้าวหน้าและเกิดประสิทธิผลสูงสุด และหัวหน้าหอผู้ป่วยซึ่งมีบทบาทเป็นผู้นำทีมการพยาบาล มีความสามารถในการถ่ายทอด ทัศนคติ พันธกิจ และนโยบายของโรงพยาบาลสู่ผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วย มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถเป็นผู้นำทางความคิดของบุคคลในการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานโดยการโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือนวัตกรรม ตลอดจนสามารถที่จะจูงใจและสร้างทีมงานที่ดีมีความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดในหอผู้ป่วยนั้นได้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพตามแนวคิดของเดวิด ซี แมคเคลแลน (David C. McClelland ,1985) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามแนวคิดของ Avolio, Bass& Jung (1999) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่าสามารถส่งต่อการเพิ่มประสิทธิผลของหอผู้ป่วยได้ ถ้ามีการพัฒนาหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิผลสูงขึ้นจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 เพื่อนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยและประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

2.3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำนายประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

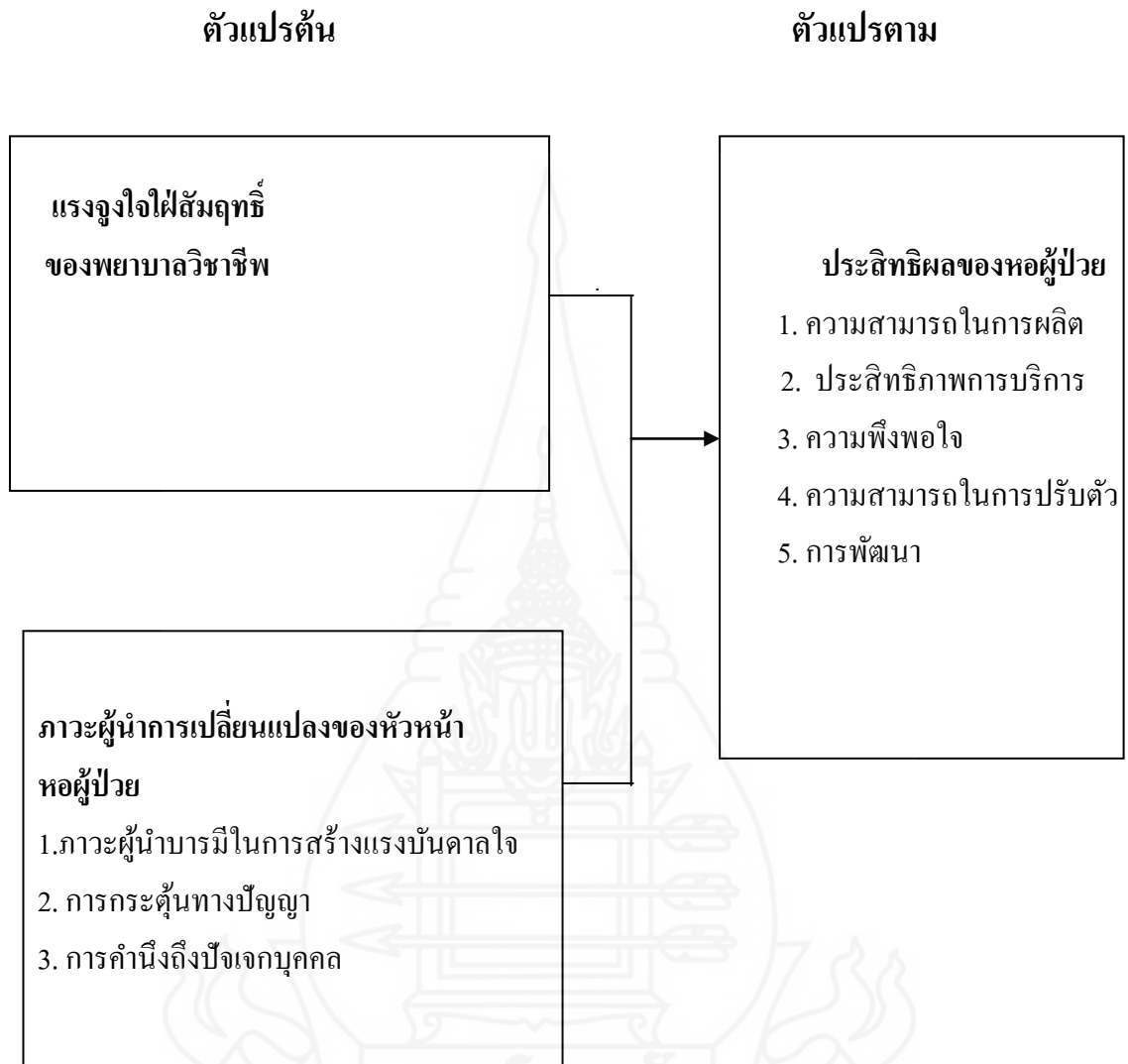
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยได้แสดงไว้ในกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ (Achievement motive of professional nurses) ตามแนวคิดของ Mc Clelland (1985) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 4 ด้านคือ 1) ด้านการคิด การตัดสินใจ และการยอมรับความจริงพร้อมจะปรับปรุงงาน 2) ด้านการวางแผนระบบงาน มีการกำหนดเป้าหมายการทำงานที่เหมาะสมมีการคาดการณ์ล่วงหน้า 3) ด้านความพากเพียร ความอดทนที่จะทำงานที่ยากและท้าทายให้สำเร็จ และ 4) ด้านความต้องการการมีพลังอำนาจและการยอมรับจากผู้อื่น

3.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย (Transformational leadership of head nurse) ตามแนวคิดของ Avolio, Bass & Jung (1999) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ด้านคือ 1) ด้านภาวะผู้นำบารมีในการสร้างแรงบันดาลใจ 2) ด้านการกระตุ้นทางปัญญา และ 3) ด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล

3.3 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย (Effectiveness of patient care unit) ตามแนวคิดของ Gibson, Ivancevich and Donnelly (1991) ที่ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ 1) ความสามารถในการผลิต 2) ประสิทธิภาพการบริการ 3) ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ 4) ความสามารถในการปรับตัว และ 5) การพัฒนา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

4.2 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

4.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนประสิทธิผลของหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

5. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย ที่ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับประสิทธิผลของหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ทั้งหมด 4 จังหวัดคือ จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี ซึ่งประกอบด้วยโรงพยาบาลชุมชน ทั้งหมด 48 แห่ง ประชากร คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 จำนวน 927 คน ตัวแปรต้นคือ 1)แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ 2) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย และตัวแปรตามคือ ประสิทธิผลของหอผู้ป่วย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 18 วัน (วันที่ 10 มีนาคม – วันที่ 28 มีนาคม 2554)

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ประสิทธิภาพของหอผู้ป่วย (Effectiveness of patient care unit) หมายถึง ความสามารถของบุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยและในองค์กรที่สามารถปฏิบัติงานได้ บรรลุเป้าหมายของหอผู้ป่วยและขององค์กรที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิด ผลลัพธ์ ตรงตามความคาดหวัง

ซึ่งสามารถวัดได้จาก 1) การผลิต 2) ประสิทธิภาพ 3) ความพึงพอใจ 4) ความสามารถในการปรับตัว และ 5) การพัฒนา

6.1.1 ความสามารถในการผลิต (Productivity) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการปฏิบัติกิจกรรมในการบริการพยาบาล เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายและนโยบายของหอผู้ป่วยทั้งด้านปริมาณ ได้แก่ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการการพยาบาล ระยะเวลารอคอยลดลง ความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านคุณภาพในการปฏิบัติการพยาบาลที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของสถาบันรับรองคุณภาพแห่งชาติ(HA) มีการดูแลผู้ป่วยโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีการเก็บตัวชี้วัด ติดตามและทบทวนตัวชี้วัดในการบรรลุเป้าหมาย

6.1.2 ประสิทธิภาพการบริการ (Efficiency) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลในการใช้ทรัพยากรและวัสดุอุปกรณ์การแพทย์อย่างคุ้มค่า เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการให้บริการที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยตามมาตรฐานวิชาชีพ ทำให้ระยะเวลาการอยู่โรงพยาบาลของผู้ป่วยสั้นลง

6.1.3 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (Satisfaction) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการปฏิบัติงานประกอบไปด้วย ความภาคภูมิใจต่อความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายของการปฏิบัติงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้ร่วมงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ความรู้สึกมีคุณค่าที่ได้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถ ผู้รับบริการพึงพอใจ ความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้รับมอบหมายงานที่มีลักษณะงานที่ส่งเสริมความริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนความพึงพอใจที่ได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6.1.4 ความสามารถในการปรับตัว (Adaptive ness) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อระดับความสามารถของบุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยในการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาลที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกหอผู้ป่วย การปรับเปลี่ยนพัฒนานโยบาย การวางแผน การบริหารจัดการระบบการทำงานให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วยความรวดเร็วที่เหมาะสมกับสถานการณ์และมีการยอมรับในนโยบายที่กำหนด รวมทั้งสามารถปฏิบัติตามแผนงานนั้นได้ด้วยความเต็มใจ

6.1.5 การพัฒนา (Development) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่มีต่อการบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยว่ามีแนวทางการพัฒนาหอผู้ป่วย มีการเตรียมบุคลากรให้มีความรู้และความเข้าใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพ บุคลากรในหอผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมให้มีการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ เช่น การเข้ารับการอบรม การเข้าร่วมประชุมสัมมนา การให้โอกาสศึกษาต่อ การสอนงาน ตลอดจนการให้เวลาและโอกาสในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

6.2 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพ (Achievement motivation of professional nurses) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีความเพียรพยายามที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จด้วยตัวเอง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคและความล้มเหลวใดๆ อดทนทำงาน ที่ยากและท้าทาย ชอบที่จะคิดและตัดสินใจด้วยตนเองยอมรับความเป็นจริงเมื่อทำงานไม่สำเร็จและพร้อมปรับปรุงงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น มีการคาดการณ์ล่วงหน้าและวางแผนในการจัดระบบงาน รู้จักกำหนดเป้าหมายที่เหมาะสมกับความสามารถของตน มีความต้องการที่จะมีพลังอำนาจและได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

6.3 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย (Transformational leadership of head nurse) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อพฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงาน สามารถกระตุ้นให้ผู้ร่วมงานแสดงความคิดเห็นและร่วมแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน มีการจูงใจให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ เพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมายโดยประเมินจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ Avolio, Bass & Jung (1999) ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย 3 ด้านคือ

6.3.1 ภาวะผู้นำการมีในการสร้างแรงบันดาลใจ (Charismatic inspirational leadership) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อพฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการประพาดตนเป็นผู้นำที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานได้ตระหนักถึงคุณค่าของงาน สร้างเจตคติที่ดีและการคิดในด้านดีแก่บุคลากร มีความสามารถในการปฏิบัติงานจนเกิดการยอมรับในกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และไว้วางใจ เกิดความภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสทำงานร่วมกันและเต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน

6.3.2 การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อพฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเป็นผู้นำในการปฏิบัติงาน โดยมีการคิดหาวิธีการหรือการหาแนวทางใหม่ในการคิดแก้ปัญหา กระตุ้นให้ผู้ร่วมงานมีการแสดงความคิดเห็น มองปัญหาในแง่มุมต่างๆ โดยใช้เหตุผลและข้อมูลพื้นฐาน มีการนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาใช้ในการปฏิบัติงาน

6.3.3 การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพต่อพฤติกรรมการแสดงออกของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการมุ่งเน้นความสัมพันธ์เป็นรายบุคคล โดยการส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีการเอาใจใส่ รับรู้และตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ร่วมงาน ให้การแนะนำ เป็นที่ปรึกษาและให้ความ

ช่วยเหลือผู้ร่วมงาน ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ร่วมงานแต่ละคนให้มีการพัฒนาตามระดับความ
ต้องการความสำเร็จและความก้าวหน้าในงาน

6.4 พยาบาลวิชาชีพ (Professional nurses) หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาใน
ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีขึ้นไป ที่มีระยะเวลาการทำงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป และ
ได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่งปฏิบัติงานในหอ
ผู้ป่วยและไม่ได้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารในโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่

10

6.5 หัวหน้าหอผู้ป่วย (Head nurse) หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ดำรงตำแหน่งหัวหน้า
หอผู้ป่วย ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไปในโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10

**6.6 โรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 (Community Hospital in
Public Health Inspection Region 10)** หมายถึง โรงพยาบาลชุมชนในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอที่มีจำนวนเตียงตั้งแต่ 30-120
เตียง ในเขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดหนองคาย
จังหวัดอุดรธานี จังหวัดเลยและจังหวัดหนองบัวลำภู รวมทั้งสิ้น 48 แห่ง

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เป็นแนวทางในการพัฒนาหอผู้ป่วย โรงพยาบาลชุมชนเขตตรวจราชการ
สาธารณสุขที่ 10 ให้มีประสิทธิผลสูงขึ้นและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโรงพยาบาล
ชุมชนอื่นๆ ต่อไป

7.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาพยาบาลวิชาชีพให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เพื่อเป็นกำลัง
สำคัญในการปฏิบัติงานบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และปรับปรุงระบบ
การบริหารงานในหอผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน เขตตรวจราชการสาธารณสุขที่ 10 ให้มีประสิทธิผล
มากขึ้น

7.3 เป็นแนวทางในการพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้
มีศักยภาพในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการบริหารหอผู้ป่วย ให้มีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น