

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการทางสุขภาพโดยมีบริการด้านการรักษาพยาบาลเป็นบริการหลัก ในโรงพยาบาลแต่ละแห่งจะมีพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรจำนวนมากทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดตลอดเวลา ดังนั้นพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกในขณะที่ปฏิบัติงานจึงส่งผลกระทบต่อการรับรู้คุณภาพบริการ โดยรวมของโรงพยาบาลและเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของประชาชนที่จะเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล กล่าวคือ หากโรงพยาบาลประกอบไปด้วยบุคลากรพยาบาลที่มีอรรถาธิบายไม่ตรี ให้บริการด้วยความเต็มใจและจริงใจ ปฏิบัติการพยาบาลด้วยความคล่องแคล่วว่องไว เคารพและให้เกียรติผู้ป่วย ลักษณะดังกล่าวเป็นสิ่งแสดงถึงคุณภาพของบริการทางการแพทย์ซึ่งจะทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดีและแนะนำญาติหรือคนที่รู้จักให้มาใช้บริการของโรงพยาบาลต่อไป (กุลยา ตันติผลชีวะ, 2522; กรุณา เขาวรัตน์, 2536; วรางคณา ขาวเชิษฐ์, 2540)

การที่ผู้ป่วยจะพิจารณาคุณภาพของงานบริการทางการแพทย์นั้น จะให้ความสนใจพฤติกรรมของพยาบาลที่แสดงออกถึงความมีศิลปะและจรรยาบรรณในขณะที่ให้การพยาบาลมากกว่าการแสดงความรู้ความสามารถในเชิงวิชาชีพ (ศิริพร ขัมภลจิต, 2531; พนิดา คำยุ, 2538; Eriksen, 1987) ดังนั้นสังคมจึงต้องการพยาบาลที่มีความรับผิดชอบสูง เอาใจใส่ในงาน มีความเมตตา กรุณา อีกทั้งยังมีความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใสและอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งบางครั้งกลับพบว่าพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกไม่ได้เป็นไปตามที่สังคมคาดหวัง เหตุดังกล่าวทำให้นักวิชาการพยาบาลพยายามที่จะพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาลด้วยแนวคิดของการดูแลเนื่องจากเป็นแนวคิดการปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยมีรากฐานมาจากจิตสำนึกและความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยให้มีสุขภาพดี ซึ่งจะช่วยให้การพยาบาลมีคุณภาพและทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจ การดูแลผู้ป่วยสามารถวิเคราะห์ออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติเชิงจิตใจ เป็นสภาวะจิตใจที่เป็นรากฐานของการดูแล เช่น ความเมตตา กรุณา การตระหนักในความต้องการของผู้ป่วย เป็นต้น 2) มิติเชิงปรัชญา เป็นสภาวะความเชื่อที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการดูแล เช่น การให้เกียรติ การเคารพในสิทธิของผู้ป่วย เป็นต้น 3) มิติเชิงโครงสร้าง เป็นการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อให้การ

คุณแลมีคุณภาพ และ 4) มิติเชิงปฏิสัมพันธ์ เป็นสัมพันธภาพที่ดีในขณะที่การดูแล ทั้งนี้มีมิติต่าง ๆ สามารถประเมินได้จากพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออก (ปัญญากรณ์ ชูตั้งกร และคณะ, 2537)

หากกล่าวถึงคุณภาพการดูแลผู้ป่วยในโรงพยาบาลของรัฐเท่าที่ผ่านมายังพบว่ามีความคุณภาพด้อยกว่าเอกชนอยู่บ้าง ทั้งนี้เนื่องจากสาเหตุหลายประการ เช่น ขาดแคลนทรัพยากร จำนวนผู้ป่วยมีมากเกินไปหรือมีระบบการทำงานที่ยุ่งยากมากขึ้นตอน ทำให้พยาบาลไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ อย่างไรก็ตามเมื่อทำการวิเคราะห์จะพบว่าสาเหตุที่แท้จริงเกิดจากพฤติกรรมของพยาบาลที่บางครั้งพบว่าพยาบาลแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ไม่เต็มใจที่จะให้บริการ ปฏิบัติต่อผู้ป่วยอย่างเย็นชา ขาดความเอื้ออาทร ไม่เคารพและให้เกียรติผู้ป่วย (กรรณ แดงสุวรรณ, 2538; โอบัฐ วาริรักษ์, 2538) การที่พยาบาลมีความรู้สึกเหนื่อยหน่ายและไม่สนใจที่จะดูแลผู้ป่วยนั้นเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ต้องทำงานที่มีลักษณะซ้ำซากจำเจท่ามกลางความขาดแคลนทรัพยากร ขาดอำนาจในการตัดสินใจหรือมีความขัดแย้งในการทำงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังเกิดจากจิตลักษณะภายในของพยาบาล เช่น มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อวิชาชีพ ขาดความเข้มแข็งอดทน ขาดความภาคภูมิใจในตนเองและขาดพลังใจในการทำงาน เป็นต้น (ฐานา ธรรมคุณ, 2532; รจเรช อินทรโชติ, 2539; วราภา จันทรโชติ, 2540)

คุณภาพของการดูแลผู้ป่วยต้องเริ่มจากคุณภาพของพยาบาลที่นอกจากจะเป็นผู้มีความรู้ความสามารถทางการพยาบาลแล้ว พยาบาลต้องเป็นผู้ที่รู้จักค้นหาความหมายของงาน (Job Meaningfulness) เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พยาบาลเห็นความสำคัญและคุณค่าของการทำงานมีจิตสำนึกในหน้าที่รับผิดชอบ สามารถประสานการทำงานให้เป็นส่วนหนึ่งของการไปสู่เป้าหมายสูงสุดของชีวิต รู้จักมีส่วนร่วมและถอดถอนตนเองออกจากการทำงานได้อย่างเหมาะสม จึงพร้อมและมีความตั้งใจในการทำงาน (Arnold, 1989) และด้วยลักษณะงานที่ทำให้พยาบาลเกิดความเครียดในงานได้ง่ายนั้นพยาบาลจึงต้องมีความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ (Sense of Coherence) เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พยาบาลสามารถประเมินเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีเหตุผล เมื่อประสบปัญหาในการทำงานก็รู้จักแสวงหาแหล่งสนับสนุนเพื่อแก้ปัญหาที่ได้อย่างเหมาะสม จึงสามารถเผชิญกับความเครียดและทำให้ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานลดลง มีอารมณ์มั่นคงที่จะดูแลผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพเสมอต้นเสมอปลาย (Antonovsky, 1979; กังสตาล สุทรวีรสรณ์, 2535) นอกจากนี้การได้รับการสนับสนุนจากโรงพยาบาลก็เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยกระตุ้นให้พยาบาลเกิดขวัญกำลังใจ มีความกระตือรือร้นและตั้งใจทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ทั้งนี้ทางผู้บริหารพยาบาลควรมีการเสริมสร้างอำนาจในงาน (Job Empowerment) ให้แก่พยาบาล เพราะการเสริมสร้างอำนาจในงานจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงานให้กับพยาบาลซึ่งจะทำให้คุณภาพของการพยาบาลดีขึ้น พยาบาลที่ไม่ได้รับการเสริมสร้างอำนาจในงานจะรู้สึกขาด

แรงจูงใจในการทำงาน เกิดความท้อแท้เบื่อหน่ายและขาดความพร้อมที่จะดูแลผู้ป่วย (สุพิศ กิตติรัชดา, 2538; ศิริอร สิ้นรุ, 2539; นิตยา อินกลินพันธ์, 2539; Wilson & Laschinger, 1994; Laschinger and Havens, 1996)

ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายเร่งปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ และอนาคตก็มีแนวโน้มที่จะนำเอาระบบประกันคุณภาพการรักษามาใช้เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข, 2540) โดยที่ผ่านมาทางกระทรวงได้เพิ่มจำนวนบุคลากรพยาบาลและจ่ายค่าตอบแทนเพิ่มเติมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจซึ่งต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก แต่ยังไม่สามารถปรับปรุงพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลให้ดีขึ้นได้อย่างชัดเจนจึงนับว่าสูญเปล่า ซึ่งในสภาพความเป็นจริงจะเห็นว่าระบบราชการยังมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณทำให้ไม่สามารถจูงใจบุคลากรให้ตั้งใจทำงานด้วยสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (money – making incentive) ได้ และการจูงใจด้วยวิธีดังกล่าวก็ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของพยาบาลได้ในระยะยาว (โอบธวัช วารวิรักษ์, 2538; สุพิศ กิตติรัชดา, 2538) ผู้วิจัยในฐานะพยาบาลจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล โดยศึกษาจากปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ การค้นหาความหมายของงานและความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ และปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ การเสริมสร้างอำนาจในงาน โดยการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาตัวตั้งแต่ 500-1,000 เตียง จึงสามารถให้บริการแก่ผู้ป่วยได้เป็นจำนวนมาก อีกทั้งยังเป็นแหล่งพัฒนาวิชาการด้านการรักษาพยาบาลตลอดจนให้การสนับสนุนและนิเทศงานแก่โรงพยาบาลทั่วไป (วิศิษฐ์ พิชัยสนธิ, 2535) โรงพยาบาลศูนย์จึงควรเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยหวังว่าการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานบริการพยาบาล โดยเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารพยาบาลในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความพร้อมความตั้งใจในการทำงาน ตลอดจนเป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานภายในหน่วยงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพยาบาลและกระตุ้นให้พยาบาลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายของโรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการค้นหาความหมายของงาน ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์และการเสริมสร้างอำนาจในงาน กับพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์
2. เพื่อศึกษาความสามารถในการร่วมกันทำนายพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ จากตัวแปรการค้นหาความหมายของงาน ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์และการเสริมสร้างอำนาจในงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยคือ ศึกษาในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 1 ปีขึ้นไป และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ ในช่วงเดือนมิถุนายน 2542

สมมุติฐานการวิจัย

1. การค้นหาความหมายของงาน ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์และการเสริมสร้างอำนาจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล
2. การค้นหาความหมายของงาน ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์และการเสริมสร้างอำนาจในงาน มีอิทธิพลร่วมกันทำนายพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยบางประการที่มีผลต่อพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วยของพยาบาล
2. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารพยาบาลในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้เป็นผู้มีความพร้อมและมีความตั้งใจที่จะดูแลผู้ป่วย
3. เพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารพยาบาลในการปรับปรุงโครงสร้างและรูปแบบการบริหารงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรพยาบาลเกิดความตั้งใจทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

1. พยาบาล หมายถึง พยาบาลวิชาชีพซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาพยาบาลศาสตร์หรือประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์ (เทียบเท่าปริญญาตรี) และได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ ชั้นหนึ่ง
2. โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาตัวตั้งแต่ 500-1,000 เตียง
3. พฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย (Patient Caring Behavioral) หมายถึง พฤติกรรมหรือการกระทำของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยโดยมีจิตสำนึกหรือความปรารถนาที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนหรือส่งเสริมให้ผู้ป่วยมีสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสามารถประเมินระดับของพฤติกรรมได้จากแบบประเมินพฤติกรรมการดูแลผู้ป่วย
4. ความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์ (Sense of Coherence) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เชื่อมั่นว่าเหตุการณ์ยุ่งยากในชีวิตเป็นสิ่งที่สามารถเข้าใจและอธิบายได้อย่างมีเหตุผล สามารถหาหนทางคลี่คลายเหตุการณ์เหล่านั้นได้ อีกทั้งมองว่าเหตุการณ์นั้นเป็นสิ่งที่น่าท้าทายและมีคุณค่าที่ตนจะเข้าไปจัดการให้สำเร็จลุล่วง ซึ่งสามารถประเมินระดับของความรู้สึกได้จากแบบวัดความเชื่อมั่นในการเผชิญเหตุการณ์
5. การค้นหาความหมายของงาน (Searching for Job Meaningfulness) หมายถึง การดำเนินการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลกระทำแล้วก่อให้เกิดการเข้าใจธรรมชาติของชีวิตและการทำงาน มองเห็นคุณค่าและความหมายของการทำงาน สามารถประสานการทำงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของการดำเนินชีวิต ทำให้เกิดความพร้อมและความสุขในการทำงาน ซึ่งสามารถประเมินระดับของการกระทำจากแบบวัดการค้นหาความหมายของงาน
6. การเสริมสร้างอำนาจในงาน (Job Empowerment) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรถึงการได้รับการพัฒนาศักยภาพจากองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการที่องค์การจัดสภาพแวดล้อมของการทำงานเพื่อให้บุคลากรได้รับการช่วยเหลือสนับสนุนทรัพยากร ข้อมูลข่าวสารและโอกาส ซึ่งสามารถประเมินระดับการรับรู้ได้จากแบบวัดการเสริมสร้างอำนาจในงาน