

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากทั้ง ด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ส่งผลให้ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการในระบบสุขภาพเพิ่มสูงขึ้น กระทรวงสาธารณสุขจึงมีแนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือที่เรียกว่า HA) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการ เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2540 ทั้งนี้กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา ระบบภายในของโรงพยาบาล มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและพัฒนาทั้งองค์การ ทำให้องค์การเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีวัตถุประสงค์เพื่อคุณภาพบริการที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยลดความเสี่ยงในการทำงานของบุคลากรผู้ป่วยและญาติได้รับบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐาน สังคมมีความเชื่อมั่นในระบบบริการสุขภาพว่าสามารถให้ความไว้วางใจ ผู้บริหารมีโอกาสที่จะคิดพัฒนาและองค์กรวิชาชีพ มีมาตรฐานหรือข้อกำหนดต่าง ๆ นำสู่การปฏิบัติ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2542, หน้า 1) การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) จะเน้นในส่วนที่เป็นการสร้างกระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน การวัดผลเพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ความสำคัญของความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพของผู้ปฏิบัติ งานทุกคน การทำงานร่วมกันเป็นทีม การตรวจสอบตนเองและการปรับปรุงระบบงาน การนำความรู้ที่ทันสมัยและมาตรฐานวิชาชีพมาใช้ในการดูแลผู้ป่วย

การพัฒนาเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพนั้น กระบวนการพัฒนาและการรับรองคุณภาพ จะดำเนินไปได้ ผู้นำจะต้องมุ่งมั่นมีการสร้างกระแสการพัฒนา สร้างทีมผู้ประสานงานพัฒนาคุณภาพและทีมพัฒนา มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ใหม่ พัฒนาระบบการเพื่อพัฒนาคุณภาพงาน (เบญจา รอดจ่าย, 2544) โรงพยาบาลต้องกำหนดมาตรฐานการทำงาน นำหลักการบริหารทั้งองค์กรมาใช้ในการปรับปรุงระบบงาน โดยเน้นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานและระบบงานอย่างต่อเนื่อง การทำงานร่วมกันเป็นทีม การนำด้วยอุดมการณ์และให้การดูแลรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ (พิรุณ รัตนวณิช, 2545, หน้า 144) และการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อให้ได้รับการประเมินการรับรองคุณภาพต้องมีการจัดระบบบริหาร และระบบการทำงานในโรงพยาบาล ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งมุ่งเน้นการทำงานด้วยใจที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ มีการทำงานเป็นทีม

มีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง (Risk Management - RM) มีการประกันคุณภาพ (Quality Assurance - QA) และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement - CQI) เข้าด้วยกัน (อนุวัฒน์ ศุภชิตกุล, 2542, หน้า 15-16)

การทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จย่อมหมายถึงความสำเร็จขององค์กร การที่จะทำงานเป็นทีมให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นต้องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม คือ 1) ภาวะผู้นำโดยที่ผู้นำที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นแบบอย่างช่วยกระตุ้นสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบงาน ได้สำเร็จตามเป้าหมาย เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้เพิ่มประสิทธิผลของทีม (Bass, 1995, p.120) จากการศึกษาของ โอรัวารี (Oaralli, 2003, อ้างอิงใน ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล, 2547) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลของทีม ภาวะผู้นำจึงเป็นสิ่งสำคัญที่หัวหน้าหรือผู้ป่วยต้องนำมาปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดความไว้วางใจ ความเชื่อถือศรัทธาในผู้นำของผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้เกิดแรงบันดาลใจในการทำงาน ทুমเท แรงกายแรงใจให้กับงานส่วนรวมอย่างคุ้มค่า สามารถปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องจนบรรลุเป้า หมายขององค์กร 2) การมีส่วนร่วมในงานซึ่งเป็นกระบวนการที่สร้างให้เกิดความเข้าใจที่เหมาะสม และสร้างความยึดมั่นผูกพันในการทำงานกับบุคลากรในองค์กร (Foot and Hook, 2002, อ้างอิงใน ทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล, 2547) สำหรับการทำงานเป็นทีม ถ้าสมาชิกร่วมมือร่วมใจกันแสดงความคิดเห็น มีการปรึกษาร่วมกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานของสมาชิกทีม การมีส่วนร่วมในงานจะนำไปสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของทีมได้ 3) พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสม จากความคิดเห็นของ ณีฐพันธ์ เขจรนันท์ (2546, หน้า 23-25) กล่าวว่าทีมจะประสบความสำเร็จได้จะต้องขึ้นอยู่กับที่ตั้งเป้าหมายร่วมกันของสมาชิกทีม ทุกคนในทีมงานมีสิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างเสรีโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น มีภาวะผู้นำ มีการแสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องและเป็นเอกฉันท์ สมาชิกทีมมีความไว้วางใจกันและมีการใช้ความคิดสร้างสรรค์ของสมาชิกทีม ด้วยเหตุที่สมาชิกทีมมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมอย่างมาก ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องพัฒนาทักษะและพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกสามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (สุนันทา เลานันท์, 2544, หน้า 77) จากผลการวิจัยทางด้านจิตวิทยาสังคมพบว่า สมาชิกทีมทุกคนจะต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมจึงจะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบผลสำเร็จได้ การแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมของสมาชิกเพียงคนเดียว อาจจะมีผลต่อความล้มเหลวของทีมงาน

ได้ (Schermerhorn, Hunt and Osborn, 1994, อ้างอิงใน สุนันทา เลานันท์, 2544, หน้า 77)

4) บรรยากาศองค์การ ในการทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงานบรรยากาศของกลุ่มเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องคำนึง ถึงในการทำงานร่วมกันบรรยากาศของกลุ่มเป็นลักษณะทางจิตวิทยาสำหรับการทำงานร่วมกัน ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้สมาชิกในทีมสามารถทำงานร่วมกันได้ บรรยากาศในการทำงานจะเป็นองค์ประกอบ สำคัญที่ส่งผลให้งานในกลุ่มพบความสำเร็จหรือล้มเหลวเกิดผลผลิตสูงหรือต่ำ บรรยากาศในการทำงานจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการรับรู้ของสมาชิกในกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับในเรื่องต่าง ๆ เช่น โครงสร้างของงาน ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันและกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ความเข้าใจกันและเปิดเผยความรู้สึกนึกคิดต่อกัน ความรู้สึกเกี่ยวกับความเป็นธรรมที่มีอยู่ในกลุ่ม ถ้ากลุ่มมีบรรยากาศในการทำงานดี สมาชิกมีความไว้วางใจกันรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ความร่วมมือร่วมใจก็จะสูงตาม ความขัดแย้งภายในกลุ่มก็จะน้อย การทำงานก็จะไม่ตึงเครียด (พงษ์พันธ์ พงษ์ไธยา, 2542) บรรยากาศองค์การควรเป็นบรรยากาศที่ดี เพราะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลในองค์การเกิดความสบายใจ มีความสุขในการทำงานเกิดความไว้วางใจ ในองค์การทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ (สมยศ นาวิการ , 2538) ซึ่งบรรยากาศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดที่ควรคำนึงถึงเมื่อมีการพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในองค์การหรือการทำงานเป็นทีม (Snow, 2002)

กลุ่มการพยาบาลเป็นองค์การหนึ่งที่สำคัญในระบบสุขภาพ ที่สามารถนำแนวคิดการทำงานเป็นทีมมาเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการบริการพยาบาลที่ดีมีประสิทธิภาพ การที่กลุ่มการพยาบาลมีภารกิจหลักในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนโดยมีลักษณะงานที่หลากหลาย มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวนมากหลายระดับ กระบวนการทำงานเป็นทีมจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะช่วยในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาบริการพยาบาลให้มีคุณภาพตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ผู้บริหารทางการพยาบาลทุกระดับในกลุ่มการพยาบาลจึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการบุคลากรให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้มีการประสานงานแลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ มีความคิดสร้างสรรค์แก้ปัญหาและสามารถปฏิบัติงานให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อการแข่งขันสู่ความเป็นเลิศในด้านคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาล ทีมประกันคุณภาพการพยาบาลเป็นทีมหนึ่งของกลุ่มการพยาบาลที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้นมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการ วางระบบในการปฏิบัติงานพยาบาลและเป็นหลักประกันว่าจะมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการพยาบาลหรือแนวทางปฏิบัติทางการพยาบาลที่กำหนดรวมทั้งมี ผลลัพธ์ตามที่

คาดหวังไว้ การประกันคุณภาพประกอบด้วยการกำหนดมาตรฐาน การวัดผลการปฏิบัติและการปรับปรุงแก้ไขเมื่อไม่มีการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดหรือผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง จากเหตุผลและความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคัดสรรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อค้นหาแนวทางในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพ โดยศึกษาการทำงานเป็นทีมของพยาบาลวิชาชีพในงานประกันคุณภาพการพยาบาล

คำถามการวิจัย

1. การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนืออยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือหรือไม่
3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ตัวแปรใดที่สามารถร่วมกันพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วย กับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ
3. เพื่อศึกษาตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ จากตัวแปร อายุ ประสบการณ์การทำงาน การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหรือผู้ป่วย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย สามารถร่วมพยากรณ์การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือโดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในทีมประกันคุณภาพ การพยาบาลของโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ นำไปใช้พัฒนาองค์การของตนเองอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลต่อไป

2. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารฝ่ายการพยาบาลได้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับของการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพ ของพยาบาลวิชาชีพสูงขึ้น และใช้เป็นแนวทางพิจารณาการศึกษาปัจจัยเหล่านั้นเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพมาตรฐานการบริการสู่ความเป็นเลิศ อันจะก่อประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวมต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับ การทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือโดยศึกษา เฉพาะพยาบาลวิชาชีพที่เป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดเท่านั้นจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

นครสวรรค์และโรงพยาบาลลำปาง โดยเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนสิงหาคม 2550 ถึง เดือนพฤศจิกายน 2550

นิยามศัพท์เฉพาะ

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ลักษณะการทำงานที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานทำงานร่วมกัน เพื่อจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพการพยาบาล โดยวัดจากแบบสอบถามตามการทำงานเป็นทีมในงานประกันคุณภาพการพยาบาล ตามการรับรู้ของตนเองที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของวูดค็อกต์ (Woodcock, 1989, p.1) โดยมีองค์ประกอบ 6 ด้านดังนี้คือ

1. การร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสอดคล้องกับเป้าหมาย หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานร่วมกันกำหนด วัตถุประสงค์งานประกันคุณภาพการพยาบาลที่สอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาล โดยวัตถุประสงค์ดังกล่าวมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ทุกคนให้การยอมรับและเต็มใจที่จะทำตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อให้งานประกันคุณภาพบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2. การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน มีรูปแบบการติดต่อสื่อสารในงานประกันคุณภาพการพยาบาลที่ชัดเจนมีการติดต่อสื่อสารกันโดยตรงไปตรงมา สะดวกรวดเร็ว มีการรับฟังซึ่งกันและกัน ใช้ภาษาคำพูดและภาษาท่าทางได้สอดคล้องกัน สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นได้อย่างเปิดเผย จริงใจ เหมาะสมกับกาลเทศะ

3. การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกทีม หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในงานประกันคุณภาพการพยาบาล มีการแสดงออกในลักษณะของความ เป็นมิตร มีการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งจะทำความเข้าใจในแนวคิดหรือปัญหาของผู้อื่นและพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. การเปิดเผยและเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานสามารถแสดงความรู้สึก ความคิดเห็นของตนต่องานประกันคุณภาพการพยาบาลได้อย่างเปิดเผยจริงใจกัน มีความเชื่อมั่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน ยอมรับความคิดเห็นใหม่ ๆ เต็มใจในการแก้ปัญหา มีการสื่อสารให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานให้ทุกคนในทีมรับทราบและเมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานเกิดขึ้น ทุกคนแสดงความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหา

5. การให้ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในการสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานมีความร่วมมือกัน ในการทำงานเป็นทีมงานประกันคุณภาพการพยาบาล พร้อมทั้งจะสนับสนุนและเสริมสร้างทักษะความรู้ ความสามารถให้แก่กันและกัน เมื่อมี

ความขัดแย้งเกิดขึ้น ทุกคนยอมรับว่าการทำงานอาจเกิดความเห็นไม่ตรงกันและทำการแก้ไข ปัญหาอย่างรวดเร็ว มีการใช้ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทางสร้างสรรค์

6. การทบทวนการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพในหน่วยงาน มีการประชุมปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานประกันคุณภาพการพยาบาล อย่างสม่ำเสมอ สมาชิกทีมมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน มีระบบการประเมินการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ ทุกคนร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อนำมาแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การประเมินและรับรองโดยองค์การภายนอก ว่าโรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ

ทีมประกันคุณภาพ หมายถึง ทีมประกันคุณภาพการพยาบาลประกอบด้วยบุคลากร วิชาชีพด้านการพยาบาลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและรับผิดชอบในกิจกรรมการประกันคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน /หรือผู้ป่วยเดียวกัน สมาชิกทีมประกันคุณภาพจะประกอบด้วย หัวหน้าหน่วยงาน/หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค

งานประกันคุณภาพ หมายถึง งานประกันคุณภาพการพยาบาลซึ่งเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเฝ้าระวังและประเมินคุณภาพในการดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายสำคัญคือ การค้นหาโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุงการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพสูงขึ้น

โรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ เขตภาคเหนือ หมายถึง โรงพยาบาลของรัฐที่มีจำนวนเตียงสามารถรับผู้ป่วยได้ตั้งแต่ 500 เตียงขึ้นไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ในเขตภาคเหนือที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลลำปาง โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก โรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลระดับปฏิบัติการที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง หรือปริญญาตรี หรือสูงกว่าและได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและรับผิดชอบในกิจกรรมการประกันคุณภาพและปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลของแต่ละหน่วยงาน /หรือผู้ป่วย

ปัจจัยคัดสรร ประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล บรรยากาศองค์การ และภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย

อายุ หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันโดยนับจำนวนเต็มเป็นปีของอายุพยาบาลวิชาชีพ

ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนระยะเวลาเป็นปีของการปฏิบัติงานในหน้าที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์

การมีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกันทำงานของพยาบาลวิชาชีพในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพการพยาบาล โดยให้ความสำคัญ และพร้อมที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติกิจกรรมนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจวัดจากแบบสอบถามตามแนวคิดของ โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff, 1980) โดยมีองค์ประกอบของการมีส่วนร่วมใน 4 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการแสดงออกด้านความคิดเกี่ยวกับการจัดหรือกำหนดงานประกันคุณภาพพยาบาลในหน่วยงาน
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามโครงการและแผนงานประกันคุณภาพพยาบาลในหน่วยงานก่อให้เกิดความรู้สึกร่วมในการเป็นเจ้าของกิจกรรมและผลงานที่ปรากฏ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์จากการเข้าร่วมงานประกันคุณภาพพยาบาลในหน่วยงาน ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะ การได้ไปสัมมนาดูงานทั้งในและนอกสถานที่ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพพยาบาล ทำให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ผู้ให้บริการเกิดความไว้วางใจและมีผู้มาใช้บริการมากขึ้นนำผลกำไรให้กับองค์กร ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพพยาบาลในหน่วยงานของตนเอง

พฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสมของพยาบาล หมายถึง พฤติกรรมตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่แสดงออกเกี่ยวกับการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงานของตนอย่างเหมาะสม โดยมีความมุ่งมั่นให้งานประกันคุณภาพการพยาบาลสำเร็จตามเป้าหมายซึ่งประกอบด้วยลักษณะของพฤติกรรมแสดงออกอย่างเหมาะสม ใน 5 ด้าน ตามแนวคิดของ คล้าค (Clark, 1978, p.114) ดังนี้ คือ

1. ด้านความเป็นอิสระ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล กล้าที่จะเปิดเผยตนเองด้วยการกระทำและคำพูด มีการแสดงความรู้สึกต่อการทำงานอย่างอิสระและตรงไปตรงมา กล้าแสดงความคิดเห็นของตนเองให้ผู้ร่วมงานและหัวหน้ารับทราบ แม้ว่าความคิดเห็นของตนเองจะแตกต่างจากบุคคลอื่น

2. ด้านการควบคุมอารมณ์ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล รู้จักการควบคุมอารมณ์ตนเองในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นขณะทำงานในหน่วยงาน แสดงพฤติกรรมมารับและกล่าวคำชมเชยผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สามารถรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงาน และให้ข้อวิจารณ์แก่ผู้อื่นด้วยความสุภาพ

3. ด้านการใช้สิทธิของตนเอง หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล สามารถที่จะใช้สิทธิของตนเองได้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ ในฐานะพยาบาลวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิตนเอง รู้จักปกป้องสิทธิของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถกล่าวคำปฏิเสธเพื่อปกป้องสิทธิของตนเองได้

4. ด้านความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาลมีความรับผิดชอบต่อภาระกิจของตนเอง สามารถเผชิญปัญหาต่าง ๆ ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ มีการวางแผนร่วมกันในการทำงานในหน่วยงานมีการตั้งเป้าหมายในการทำงานชัดเจน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสนใจในงานที่กำลังทำอยู่ แม้จะเป็นงานที่ชอบหรือไม่ชอบก็ตาม และเมื่อทำงานผิดพลาดก็ยอมรับข้อบกพร่องของตนเอง แล้วนำข้อบกพร่องนั้นมาปรับปรุงแก้ไข

5. ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล มีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจนตรงไปตรงมาและ สอดคล้องทั้งภาษาคำพูดและภาษาท่าทาง สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นทุกระดับได้อย่างเปิดเผยจริงใจ เหมาะสมกาลเทศะ

บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานที่พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่ รับรู้ได้โดยตรงและทางอ้อมซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพใน 8 ด้าน ตามแนวคิดของลิทวินและสตริงเกอร์ (Litwin and Stringer, 1968) ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์การ เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการปกครองกฎระเบียบ ข้อบังคับ การนิเทศ การควบคุมงาน การบริหารงาน โครงสร้างของหน่วยงานในงานประกันคุณภาพของพยาบาลวิชาชีพ

2. ด้านความรับผิดชอบและความท้าทาย เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับ การ รับผิดชอบต่องาน ปริมาณงานที่ต้องทำความเข้าใจในงาน ความเป็นอิสระของงานที่ รับผิดชอบและการตัดสินใจต่อหนทางที่จะทำงานให้งานประกันคุณภาพการพยาบาลประสบ ผลสำเร็จ

3. ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการเป็น ผู้ร่วมงานที่ดี ความเป็นมิตร มีการชื่นชมซึ่งกันและกัน ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการ พยาบาล มีการช่วยเหลือและสนับสนุนจากผู้บริหารและบุคลากรในหน่วยงาน

4. ด้านการให้รางวัลและลงโทษ เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการได้รับ รางวัลตอบแทนและการลงโทษ เน้นการให้รางวัลตอบแทนดีกว่าการลงโทษ การได้รับรางวัล ตอบแทนต้องมีระบบที่ชัดเจน ยุติธรรม คำนึงถึงงานเป็นหลัก

5. ด้านความขัดแย้ง เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับการเผชิญหน้าในการ แก้ไข ปัญหาความคิดเห็นที่แตกต่างกันของบุคคล และหน่วยงานที่มีการแข่งขันภายในองค์การ การอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ข้อขัดแย้งและการให้อภัย

6. ด้านมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง เป็นการรับรู้ของพยาบาล วิชาชีพเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานที่เข้าใจตรงกัน และความ ชัดเจนของความคาดหวังที่เกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล

7. ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในองค์การ เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับการเป็นเจ้าขององค์การ ค่านิยม ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การมีส่วนร่วมต่องานของ กลุ่มในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการพยาบาล

8. ด้านการเสี่ยงและการรับความเสี่ยงในงาน เป็นการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพเกี่ยวกับ การค้นหาความเสี่ยงหรือความปลอดภัยในงานและ แนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกัน ความเสี่ยงในงานบริหารความเสี่ยง มีการวิเคราะห์ การวางแผนและการประเมินผลเพื่อลดความ รุนแรงลง

ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง บุคลิกลักษณะและความสามารถของ หัวหน้าหอผู้ป่วยที่จะจูงใจให้พยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วยนั้นปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ บรรลุตามเป้าหมายขององค์การซึ่งประกอบด้วยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการ แลกเปลี่ยนตามทฤษฎีของ แบส (Bass, 1985, p.120)

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้พยาบาล วิชาชีพ เกิดความสำนึกของความต้องการและมีความพอใจมากกว่าที่เป็นอยู่ ให้การพัฒนาและ

สนับสนุนจนก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง โดยมีองค์ประกอบคือ การสร้างบารมี การดำเนินถึงความ เป็นเอกบุคคผล การกระตุ้นปัญญา

1.1 การสร้างบารมี หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้พยาบาลวิชาชีพเกิดความ นับถือ ผูกพัน จงรักภักดี เชื่อฟัง เกิดความไว้วางใจและรู้สึกตนเองมีคุณค่า มีความสามารถและ อยากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความคาดหวังขององค์การ โดยใช้ลักษณะพิเศษของตน ได้แก่ มี ความมั่นใจในตนเอง ซื่อสัตย์ ใจดี ยุติธรรม ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้บังคับบัญชาได้พัฒนาตนเอง เต็มใจที่จะถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำ มีวิสัยทัศน์

1.2 การดำเนินถึงความ เป็นเอกบุคคผล หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยเข้าใจความ แตกต่างของแต่ละบุคคผล การตั้งใจและสนองตอบความต้องการของผู้ได้บังคับบัญชา มอบหมาย งานให้ตามความสามารถของแต่ละคน ใช้การบริหารแบบมีส่วนร่วม เน้นการพัฒนา เน้นความ เป็นเอกบุคคผลโดยการติดต่ออย่างเป็นกันเอง ให้ข้อมูลข่าวสาร ให้คำแนะนำ

1.3 การกระตุ้นปัญญา หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยกระตุ้นให้พยาบาลวิชาชีพ ตระหนักถึงปัญหาที่กำลังประสบอยู่และวิธีแก้ไข โดยใช้ความคิดและดุลยพินิจก่อนที่จะลงมือ ปฏิบัติ โดยให้ข้อมูลข่าวสาร แนวคิด ชี้ทางเลือกในการปฏิบัติที่พยาบาลวิชาชีพสามารถเข้าใจและ ให้การยอมรับ

2. ภาวะผู้นำการแลกเปลี่ยน หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยใช้สิ่งแลกเปลี่ยนที่มีคุณค่า สนองความต้องการของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อให้เกิดความทุ่มเทพยายามในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยมีองค์ประกอบคือ การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข การจัดการโดยมีข้อยกเว้น

2.1 การให้รางวัลโดยมีเงื่อนไข หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยให้รางวัลจงใจเพื่อให้ พยาบาลวิชาชีพทุ่มเทความพยายาม โดยให้กำลังใจ สัญญาการให้รางวัลเมื่องานสำเร็จโดยการ ยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2.2 การจัดการโดยมีข้อยกเว้น หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยบ่อนข้อมูลทางลบแก่ บุคคลากร เมื่อปฏิบัติงานโดยไม่ใส่ใจหรือปฏิบัติงานผิดพลาดโดยการใช้อารมณ์น้อยที่สุด เมื่อ ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานผิดพลาด ซึ่งการจัดการโดยมีข้อยกเว้นทำได้โดยการแสดงความเห็นใจ ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ ชี้ให้เห็นข้อบกพร่อง ว่ากล่าวตักเตือน ตำหนิ ลดขั้นเงินเดือนหรือลงโทษ