

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากภาวะการเมือง สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และการเพิ่มขีดความสามารถของเทคโนโลยี รวมทั้งมีกฎหมายหลายฉบับบัญญัติ เพื่อรองรับ การบริการสุขภาพและการบริหารหน่วยงานราชการที่ดี เช่น พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2542 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2545 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 เป็นต้น รวมทั้งมีหน่วยงานเกิดขึ้นใหม่เพื่อรองรับ การบริหารจัดการแนวใหม่ที่สำคัญ 2 หน่วยงานคือ สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ซึ่งรองรับการบริหารงานของโรงพยาบาล และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) รองรับการบริหารงานของหน่วยราชการ โรงพยาบาลต่างๆจึงต้องมีการปรับตัวทางการบริหารและการบริการอย่างมากเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและยังคงเรียกความศรัทธาจากสังคม ได้ จึงต้องมีการปฏิรูปการบริหารจัดการให้ทันการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อกฎหมายและ แนวทางที่หน่วยงานเหล่านี้กำหนด ซึ่งการปรับตัวที่สำคัญในช่วงนี้ คือ การพัฒนาระบบราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะ มาตรา 11 กล่าวว่า องค์กรของรัฐต้องปรับตัว พัฒนาสู่องค์กรเรียนรู้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชน และเกิดประสิทธิผลคุ้มค่าการลงทุน นอกจากนี้การพัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพ (hospital accreditation) โดยการพัฒนาการบริหารงาน ภายในโรงพยาบาลอย่างเป็นระบบทั่วทั้งองค์กร มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล (อนวัฒน์, 2542) ทั้งนี้เพื่อพัฒนาโรงพยาบาล สู่องค์กรเรียนรู้ โดยมีการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์กร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นสู่ ความเป็นเลิศ การมีแบบแผนความคิด การสานวิสัยทัศน์ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิด เชิงระบบ (Senge, 1990)

โรงพยาบาลทุกแห่งมีบุคลากรทางการแพทย์จำนวนมาก ซึ่งผู้ที่มีบทบาทสำคัญด้าน การพัฒนาบุคลากรได้แก่หัวหน้าหรือผู้ป่วยซึ่งต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเองและบุคลากร ในหอผู้ป่วยให้สามารถตอบรับการเปลี่ยนแปลงข้างต้น ทั้งนี้เพราะจุดศูนย์กลางของการพัฒนา องค์กรอยู่ที่การพัฒนาบุคลากร (บุปผา, 2542) ซึ่งต้องการการฝึกฝนอบรมตนด้วยการเรียนรู้ อยู่เสมอเป็นการขยายขีดความสามารถให้เชี่ยวชาญมากขึ้น สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นคนเก่ง คิดเป็นทำเป็น ซึ่งต้องมีวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลสามารถสร้างแรงดึงเครียดเพื่อการสร้าง สรรค์รวมทั้งใช้จิตสำนึกในการปฏิบัติงานและทำงานเป็นทีมได้ซึ่งคุณสมบัติเหล่านี้เชิงแก้

(Senge, Kleinner, Roberts, Ross & Smith, 1994) เรียกโดยรวมว่า ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (personal mastery)

ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคคลเป็นการกระบวนการขยายขีดความสามารถของบุคคลให้มีความเชี่ยวชาญ สร้างสรรค์ผลงานได้อย่างมีคุณภาพมีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคคลครอบคลุมการเรียนรู้ และการสร้างความรู้ในระดับบุคคล ทีมและเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ขององค์กร (Senge, 1990) ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของผู้บริหารเป็นผลรวมของทักษะและความสามารถในการจัดการให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล เข้าใจความแตกต่างระหว่างที่เป็นจริงกับที่ควรเป็นได้ (วีระวัฒน์, 2544) ดังนั้นบุคคลควรมีการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล สร้างแรงตึงเครียดเพื่อการสร้างสรรค์ สามารถใช้จิตใต้สำนึก ส่งผลให้บุคลากรมีการเรียนรู้ การเรียนรู้ด้วยตนเองเป็นผลมาจากแรงจูงใจภายในของตนเองและเมื่อศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเองและเรียนรู้ตลอดชีวิต (Senge, Kleinner, Roberts, Ross & Smith, 1994) ผู้บริหารยุคใหม่นอกจากต้องมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ จนสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีแก่บุคลากรได้และยังต้องมีการจัดการสถานแวดล้อมในองค์กรที่เอื้อต่อบุคลากรในการพัฒนาตนเอง ขยายขีดความสามารถอย่างต่อเนื่องไม่มีสิ้นสุด โดยมีบทบาทที่สำคัญ ได้แก่ บทบาทผู้ออกแบบ บทบาทผู้สอน และบทบาทผู้อำนวยการความสะดวก

หัวหน้าหรือผู้ป่วยมีบทบาทสำคัญในการบริการสุขภาพ หากองค์กรใดสามารถพัฒนาศักยภาพของคนในองค์กรได้สูงสุดจะสามารถอยู่รอดได้ในยุคปัจจุบันที่มีการแข่งขันและการเปลี่ยนแปลงสูงมาก ซึ่งแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542 มาตราที่ 28 ที่เน้นการพัฒนาคนให้มิตักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตสำหรับโรงพยาบาลที่มีการพัฒนาระบบคุณภาพตามแนวทางการพัฒนาและการรับรองคุณภาพตามองค์ประกอบที่ 4 นั้น ต้องพัฒนาพยาบาลวิชาชีพในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ และพัฒนาศักยภาพได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นแนวคิดของความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ หัวหน้าผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพได้มีการพัฒนาองค์ประกอบที่ 4 อยู่ในเกณฑ์ยอมรับได้แต่เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพและการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศเป็นกระบวนการที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอช่วยให้หัวหน้าผู้ป่วยทราบการพัฒนาของตนเอง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าผู้ป่วยตามคุณลักษณะ 3 ประการ คือ วิสัยทัศน์ส่วนบุคคล การสร้างความตึงเครียดเพื่อการสร้างสรรค์ และการเรียนรู้จนมีการใช้จิตใต้สำนึกในการปฏิบัติงาน รวมถึงบทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าผู้ป่วย ครอบคลุมบทบาทผู้ออกแบบ บทบาทผู้สอน และบทบาทผู้อำนวยการความสะดวก โดยศึกษาในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพ เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลที่ได้พัฒนาความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของบุคลากรมาแล้วในระดับหนึ่ง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาระดับบทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

คำถามการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในระดับใด
2. หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในระดับใด

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ขององค์การของเซงเก้ (Senge, 1990) โดยมีการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์การ 5 ด้านของกระบวนการพัฒนาองค์การสู่องค์การการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ การมีแบบแผนความคิด การสานวิสัยทัศน์ การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม และการคิดเชิงระบบ ด้านความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (personal mastery) ที่เป็น 1 ใน 5 กล่าวถึงการสร้างกระบวนการเรียนรู้ในองค์การ เพื่อขยายศักยภาพของบุคลากรอย่างไม่มีขีดจำกัด และสอดคล้องกับความต้องการขององค์การ โดยผู้บริหารมีบทบาทสำคัญ ในการสร้างความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศให้เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคลและทีมงาน ด้วยการเป็นแบบอย่างที่ดีในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้พยาบาลและบุคลากรพัฒนาตนเองและเพิ่มขีดความสามารถของตนเองในการสร้างสรรคงานให้บรรลุวิสัยทัศน์ขององค์การ โดยเป็นแบบอย่างที่ดี ในการมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล หรือเป้าหมายในการพัฒนาตนเอง สร้างแรงตึงเครียดเพื่อการสร้างสรรค์ เรียนรู้และใช้จิตใต้สำนึกในการปฏิบัติงาน สำหรับการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศนั้นวิเคราะห์จากแนวคิดของเซงเก้ (Senge, 1990 & Senge, Kleinner, Roberts, Ross & Smith, 1994) ซึ่งมีบทบาท 3 ประการคือ 1) ผู้ออกแบบ (designer) โดยเป็นผู้ที่กระตุ้นให้บุคลากรมีค่านิยมหลักในการอยู่ร่วมกันโดยมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การมีการจัดการให้บุคลากรมุ่งมั่นสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญให้ตนเองอย่างต่อเนื่องในหน่วยงาน 2) ผู้สอน (teacher) โดยเป็นผู้ชี้แนะ มีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ซึ่งต้องมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นแบบอย่างของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม เน้นการสอนในขณะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงาน 3) ผู้อำนวยการความสะอาด (steward) โดยเป็นผู้ให้

การสนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านความรู้ ทรัพยากรการสร้างบรรยากาศ การให้รางวัลและการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้บุคลากรในหอผู้ป่วยเกิดความมุ่งมั่นสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง

นิยามศัพท์

ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (personal mastery) หมายถึง การรับรู้หรือการปฏิบัติในการขยายความสามารถตนเองของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยประเมินจากเครื่องมือที่ผู้วิจัยวิเคราะห์จากแนวคิดของเซงเก้ (Senge,1990) ซึ่งครอบคลุมการรับรู้หรือการปฏิบัติในการสร้างวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล การสร้างแรงตึงเครียดเพื่อการสร้างสรรค์ การเรียนรู้และการใช้จิตใต้สำนึก

วิสัยทัศน์ส่วนบุคคล (personal vision) หมายถึง การรับรู้หรือการปฏิบัติใช้ความสามารถสร้างภาพในใจที่เกินกว่าความเป็นจริงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ด้วยการใช้กระบวนการคิดของตนเองที่มีอิสระจากอิทธิพลอื่น ๆ เป็นความต้องการจะให้สิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นจริงแก่ชีวิตของตนในอนาคตอย่างแรงกล้าที่จะบรรลุให้ได้ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านหน้าที่การงาน ครอบครัวและด้านตนเอง

การสร้างแรงตึงเครียดเพื่อการสร้างสรรค์ (holding creative tension) หมายถึง การรับรู้หรือการปฏิบัติที่มีความปรารถนา ที่จะบรรลุวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อรับรู้ช่องว่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับความเป็นจริงในปัจจุบันก่อให้เกิดแรงผลักดันมุ่งมั่นที่จะบรรลุให้ได้

การเรียนรู้ส่วนบุคคลและการใช้จิตใต้สำนึก (learning and subconscious) หมายถึง การรับรู้หรือการปฏิบัติในการเรียนรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อขยายขีดความสามารถตนเองและสามารถเชื่อมโยงกับบุคคลอื่นอย่างเหมาะสม มีการพัฒนาโดยการฝึกฝนสม่ำเสมอจนเกิดเป็นทักษะในการทำงานที่สามารถนำมาใช้กับงานที่ปฏิบัติ

บทบาทการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ (role in personal mastery management) หมายถึง การพัฒนาบุคลากรและทีมงานในหอผู้ป่วยเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีบทบาท 3 ประการ คือ บทบาทผู้ออกแบบ บทบาทผู้สอน และบทบาทผู้อำนวยการความสะดวก

บทบาทผู้ออกแบบ (designer) หมายถึง การปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยมหลักในการอยู่ร่วมกันของคนในองค์กร ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร มีการจัดการให้บุคลากรมุ่งมั่นสร้างความรู้ความเชี่ยวชาญให้ตนเองอย่างต่อเนื่องในหน่วยงาน

บทบาทผู้สอน (teacher) หมายถึง การปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเป็นผู้ชี้แนะ ผู้ฝึก โดยมีการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมกับเหตุการณ์ เป็นแบบอย่างของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

บทบาทผู้อำนวยการความสะดวก (steward) หมายถึง การปฏิบัติของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สนับสนุนช่วยเหลือทั้งด้านความรู้ ทรัพยากร การสร้างบรรยากาศ การให้รางวัล และการเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้บุคลากรในหอผู้ป่วยเกิดความมุ่งมั่น สร้างความรู้ความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศ และการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยทำการศึกษาหัวหน้าหอผู้ป่วยและหัวหน้างานที่มีประสบการณ์อย่างน้อย 1 ปี ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีผู้ได้บังคับบัญชาเป็นพยาบาลวิชาชีพมากกว่า 5 คน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุขในภาคใต้และได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ภายในเดือนกันยายน พ.ศ.2548 จำนวน 10 แห่งระยะเวลาในการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2548- มกราคม พ.ศ.2549

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารทางการพยาบาล สามารถนำแนวทางและรูปแบบการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของหัวหน้าหอผู้ป่วยประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงานของตนเอง
2. เป็นวิจัยพื้นฐานของการศึกษา ความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศที่สูงขึ้นหรือประยุกต์ใช้กับองค์การอื่น ๆ
3. เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาล ในการพิจารณาส่งเสริมและพัฒนาความสามารถในการจัดการความมุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศของวิชาชีพ