

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การพยาบาลเป็นองค์การย่อยในโรงพยาบาลที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เนื่องจากร้อยละ 90 ของการให้บริการในโรงพยาบาลเป็นบริการที่จัดให้โดยพยาบาล (Kramu and Schmalenberg, 1988) นอกจากนี้ยังมีจำนวนบุคลากรมากที่สุดที่สุดในโรงพยาบาล (Sullivan and Decker, 1997: 106) คือร้อยละ 70 ของบุคลากรทั้งหมดในโรงพยาบาล (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2537) ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพขององค์การพยาบาลที่ประสบความสำเร็จย่อมหมายถึงความสำเร็จต่อโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน การประเมินผลความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ คือ การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543: 28) ภรณ์ มหามนต์ (2532: 2) กล่าวว่า สิ่งที่จะเป็นเครื่องชี้วัดว่าองค์การใดประสบความสำเร็จในการบริหารงาน คือ ประสิทธิภาพขององค์การ และประสิทธิผลยังเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการอยู่รอดและก้าวหน้าขององค์การ (อรุณ วัชรธรรม, 2525: 116) ประสิทธิภาพเป็นระดับของการบรรลุเป้าหมายขององค์การคือบริการที่มีคุณภาพ เป็นเกณฑ์หรือตัวชี้วัดในการประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน นอกจากนี้ตัวชี้วัดยังนำไปใช้เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพขององค์การพยาบาลได้ด้วย

ปัจจุบันประชาชนมีความต้องการดูแลสุขภาพและการดูแลสุขภาพพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างสถานบริการพยาบาลกับประชาชนเปลี่ยนจากความสัมพันธ์แบบเอื้ออาทรไปเป็นความสัมพันธ์เชิงพาณิชย์มากขึ้น จากการศึกษาของโยชิ แสงดี พิมลพรรณ อิศรภักดี และมาลี สันภูวรรณ (2543) เรื่องปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุขพบว่า สภาพปัญหาที่ทำให้เกิดทุกข์แก่ประชาชนผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งเกิดจากกลุ่มผู้ให้บริการ คือ พยาบาล และระบบการบริหารจัดการ นอกจากนี้สภาพของโรคที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปจากอดีต กลายเป็นโรคที่เกี่ยวกับมลภาวะและสิ่งแวดล้อม อันเป็นผลจากการพัฒนาประเทศ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรคที่สามารถป้องกันได้ จะเห็นได้ว่าสาเหตุการตายของคนไทย 4 อันดับแรกในปี 2540 คือ โรคหัวใจ อุบัติเหตุทุกประเภท โรคมะเร็ง และโรคเอดส์ และพบว่าคนไทยมีความแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรมเพิ่มขึ้นจากปี 2526 ที่มีจำนวนแปดแสนคนเป็นสองล้านคนในปี 2540 (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2543: 2) ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเท่านั้น แต่ยังส่งผลโดยรวมในระดับประเทศด้วย เนื่องจากสุขภาพเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการชีวิตและสังคมที่สะท้อนปัญหาต่าง ๆ ทางสังคมและการพัฒนา

ทั้งหมด (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2540: 27) ยิ่งไปกว่านั้นการที่คนไทยมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับสุขภาพประมาณสองแสนห้าหมื่นล้านบาท มีอัตราเพิ่มขึ้นร้อยละ 10 มาหลายปี แต่ไม่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2543: 8) ประกอบกับการที่กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้ทุกโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลคุณภาพภายในสิ้นปีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (2540-2544) ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งกระตุ้นให้ทุกโรงพยาบาลต้องมีการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพดี เป็นบริการที่มีประสิทธิผลสามารถทำให้เกิดผลในทางที่ดีที่สุดต่อปัญหาสุขภาพที่กำลังเกิดขึ้นจริงในปัจจุบันและปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

การพัฒนาคุณภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลซึ่งเป็นผู้บังคับการพยาบาลจำเป็นต้องมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และมีการปรับกลยุทธ์การบริหารงานต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายให้ได้ คือ คุณภาพ การประเมินผลคุณภาพการบริหารงานขององค์การพยาบาลนั้นมีมิติหนึ่งที่จะประเมินก็คือ ประสิทธิภาพขององค์การพยาบาล โดยต้องอาศัยตัวชี้วัดที่เหมาะสม เพื่อจะได้ทราบว่าการบริหารงานบรรลุถึงคุณภาพที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การพยาบาลต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง

ประสิทธิผลขององค์การพยาบาล เป็นเป้าหมายของหน่วยงานทางการแพทย์พยาบาลในการที่จะให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ประชาชน โดยครอบคลุม 4 มิติ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยคำนึงถึงคุณค่าของการปฏิบัติงานด้านวิทยาศาสตร์ คุณค่าทางด้านจริยธรรม และการตระหนักในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ (สิวลี ศิริไล, 2542: 194) การที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรทางการแพทย์พยาบาลทุกคนทุกระดับ เริ่มตั้งแต่ผู้ให้บริการ พยาบาลจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการให้บริการทางการแพทย์ที่ดี ได้มาตรฐาน ผู้บริหารทางการแพทย์พยาบาลจะต้องมีวิสัยทัศน์ มีคุณสมบัติเหมาะสม มีความมุ่งมั่นในการที่จะพัฒนาองค์การพยาบาลให้มีการบริการที่ดีมีคุณภาพให้ได้ การจัดการในองค์การพยาบาลต้องมีประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลการจัดการอย่างเป็นระบบเป็นขั้นตอน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้และช่วยในการบริหารงาน และที่สำคัญจะต้องเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง กล่าวคือผู้รับบริการจะต้องได้รับการที่มีความเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคในการได้รับการบริการ และสามารถเข้าถึงบริการได้ นอกจากนี้ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องสามารถวัดได้ จึง

จะถือได้ว่าเป็นบริการที่ดีมีคุณภาพ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริหารพยาบาลทราบได้ว่าการพัฒนาได้ดำเนินการไปถึงขั้นไหน และจะต้องพัฒนาต่อเนื่องไปอย่างไรบ้าง ทำให้การพัฒนาที่มีเป้าหมายที่แน่นอน สามารถประเมินผลการบริหารงานในภาพรวมขององค์กรได้

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลไม่ได้เป็นเพียงการนำไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงองค์การพยาบาลเท่านั้น แต่ยังสามารถที่จะนำไปเป็นเกณฑ์เป้าหมายในการปฏิรูประบบบริการสุขภาพที่กระทรวงสาธารณสุขกำลังดำเนินการอยู่ในขณะนี้ได้ด้วย การปฏิรูปเป็นการปรับปรุงแก้ไขข้อปฏิบัติทั้งระบบ โดยใช้การกระทำอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน ผ่านความเห็นชอบร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงใหม่ที่ดีกว่าและยอมรับได้ของสังคม (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2540) จะเห็นได้ว่าการปฏิรูปเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่สิ่งที่ดีกว่า ดังนั้นจึงต้องมีการวางเป้าหมายในการทำงานร่วมกันในภาพรวมของประเทศ มีการกำหนดพันธกิจเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงนั้นจำเป็นต้องมีตัวชี้วัดเป็นเกณฑ์ประเมินความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงด้วย

จะเห็นได้ว่าตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารองค์การพยาบาลได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลขององค์การพยาบาลได้ด้วย การที่จะใช้ตัวชี้วัดใดเป็นตัวบ่งชี้ว่าองค์การพยาบาลใดประสบความสำเร็จในการบริหารงานนั้น ผู้บริหารองค์การพยาบาลเองจะเป็นผู้ตอบคำถามนี้ได้ดีที่สุด การประเมินประสิทธิผลขององค์การขององค์การทั่วไปไม่ได้หลายแนวคิดหรือทฤษฎี ขึ้นอยู่กับเป้าหมายของแต่ละองค์กร แต่องค์การพยาบาลมีเป้าหมายโดยรวมเหมือนกัน นั่นคือ คุณภาพบริการพยาบาลที่ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น การเลือกตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลจึงต้องมีการจัดกลุ่มและลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดแต่ละตัว จึงจะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการและงานบริหารในองค์การพยาบาล รวมถึงการปฏิรูประบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพมากที่สุดได้

จากการศึกษาตำราทางวิชาการและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า การศึกษาประสิทธิผลขององค์การพยาบาลส่วนใหญ่เป็นการศึกษาการประเมินประสิทธิผลขององค์การพยาบาลเฉพาะภายในหน่วยงานย่อยเท่านั้น เช่น ความพึงพอใจในงานของพยาบาล (จารุวรรณ เสวกวรรณ, 2517 ; เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา, 2518 ; ละออ ตันตศิรินทร์, 2521 ; สำราญ บุญรักษา, 2539 และสุภาเพ็ญ ปาณะวัฒนพินิจ, 2539) การศึกษาความขัดแย้งและการจัดการกับความขัดแย้งของพยาบาล (แก้ววิบูลย์ แสงพลสิทธิ์, 2534) บรรยายภาคองค์การ (อัมเรศน์

ชาวสวนกล้วย, 2534 ; เจียมจิตต์ จุคาบุตร, 2539 ; ขนิษฐา กุลกฤษฎา, 2539 และสุภาณี ทายารธรรม, 2537) คุณภาพชีวิตการทำงาน (ทวีศรี กร์ทอง, 2530 ; อรพิน ดันติมูธา, 2538 และดรณศรี สิริยศธำรง, 2542) ความพึงพอใจของผู้ป่วย (เตยหอม บุญพันธ์, 2539 และจุฬามณี คุณวุฒิ, 2542) ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร (แจ่มจันทร์ คล้ายวงษ์, 2540) และคุณภาพบริการพยาบาล (พัชรี ทองแผ้ว, 2540 และอรชร อาชาฤทธิ์, 2541) เป็นต้น แต่ประสิทธิผลขององค์การพยาบาลโดยรวมโดยเฉพาะตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การยังไม่ได้มีการศึกษา การศึกษาโดยใช้เทคนิคการวิจัยแบบเดลฟายที่มีผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และนักวิชาการทางด้านการบริหารการพยาบาลเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีความเหมาะสมที่สุด การได้มาซึ่งตัวชี้วัดและมีการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาลดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารและการบริการพยาบาลในองค์การพยาบาลให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการปฏิรูประบบบริการสุขภาพในภาพรวมของประเทศได้ด้วย โดยมีเป้าหมายคือบริการที่มีคุณภาพเป็นเป้าหมายที่ต้องการร่วมกัน นั่นคือ ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อค้นหาตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล
2. เพื่อประเมินตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากร คือ ผู้บริหารองค์การพยาบาลของโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วประเทศ ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล ผู้ตรวจการพยาบาล หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการโรงพยาบาล และนักวิชาการด้านการบริหารจัดการทางการพยาบาล ได้แก่ อาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ หัวหน้าภาควิชาบริหารการพยาบาล นักวิชาการของโรงพยาบาล หรือนักวิชาการกระทรวงสาธารณสุข

2. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

ปัญหาในการวิจัย

ปัญหาในการวิจัย คือ อะไรคือตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การพยาบาล หมายถึง เกณฑ์หรือข้อความต่าง ๆ ที่ได้จากผู้ให้บริการ การจัดการทางการพยาบาล หรือผู้รับบริการ ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการบริหารหน่วยงานทางการพยาบาลที่อยู่ในโรงพยาบาลทั้งของภาครัฐและเอกชนของผู้บริหารทางการพยาบาลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ คือบริการที่ดี มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ใช้เป็นแนวทางในการประเมินประสิทธิผลขององค์การพยาบาลทั่วไป
2. ใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และการปฏิรูประบบบริการสุขภาพของประเทศไทย
3. นำผลการวิจัยไปใช้ในการทำวิจัยขั้นต่อไป