บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการบริการสุขภาพของประเทศไทย ซึ่งสำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพได้มีการศึกษาปัญหาพบว่ามีปัญหาในภาพรวมคือเป็นระบบที่มุ่งการซ่อมสุขภาพมากกว่าการสร้างสุขภาพดี โรคและปัญหาสุขภาพของคนไทยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมระบบเดิมแก้ได้ไม่ตรงจุด มีปัญหาเรื่องคุณภาพ มาตรฐาน และความเป็นธรรมต่อผู้บริการ ร้อยละ 20 ของคนไทยยังขาดหลักประกันด้านสุขภาพและที่มีอยู่ยังมีปัญหาความเหลื่อมล้ำ ใช้เงินสิ้นเปลืองสูงถึงปีละ 2.5 แสนล้านบาทและ เพิ่มขึ้นทุกปีโดยได้ผลตอบแทนต่ำ (สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพ, 2544 :15) จากปัญหาสุขภาพดังกล่าวมีผลให้สถานการณ์และแนวโน้มของแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 9 ได้เสนอ ทิศทางในหลักการใหญ่ 3 ประการคือ 1) การเป็นแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ โดยมุ่งเน้นให้เป็นแผนยุทธศาสตร์ ที่จะบอกทิศทางแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มิใช่เฉพาะเพียงกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้นอย่างที่ผ่านมา 2) การมีส่วนร่วมจากทุกส่วนทั้งภาคประชาชนรัฐ และเอกชน โดยต้องตั้งต้นด้วยการร่วมคิดร่วมดำเนินการไปจนถึงร่วมติดตาม ประเมินผล 3) ต้องมีการเชื่อมโยง กลไกทางสังคมเพื่อให้สามารถดำเนินการไปสู่ความสำเร็จ (ร่างแผนพัฒนาสุขภาพฯ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545 – 2549, 2544 : 13 – 17)

การพัฒนาสุขภาพในแผนฉบับที่ 9 นี้ มีเนื้อหาโดยสรุปไว้ในร่างวิสัยทัศน์ร่างแผนพัฒนาสุขภาพฯ ฉบับที่ 9 (2544) คือ สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งกาย ใจ สังคม และวิญญาณ เป็นอุดมการณ์ของสังคมที่ทุกส่วนมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกันในการสร้างให้บุคคล ครอบครัวและชุมชนมีความศรัทธา เชื่อมั่นในศักยภาพของตน ในการดูแลรักษาสุขภาพได้อย่างเหมาะสม และตระหนักในสิทธิของการมีส่วนร่วมในการกำหนดติดตาม และตรวจสอบการบริหารจัดการทรัพยากรสาธารณสุขให้เกิดประโยชน์สูงสุด การบริการด้านสุขภาพเป็นการดูแลแบบองค์รวมที่มีคุณภาพมาตรฐาน และมีหลักประกันด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ระบบสุขภาพไทยสามารถคุ้มครองสุขภาพของคนไทย จากผลกระทบของระบบโลกได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยคำนึงถึงภูมิปัญญาไทยและการพึ่งตนเองด้านสุขภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว จะส่งผลให้ฝ่ายการพยาบาลต้องทบทวนเกี่ยวกับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของผู้บริหารการพยาบาล ต้องมีการปรับตัวตามแนวคิดของการพัฒนาสุขภาพในร่างแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 และร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฯ ฉบับที่ 9 และร่างแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ก็ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาที่จะดำเนินการในแผน โดยให้ความสำคัญที่การพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อสุขภาพเป็นอันดับแรก (ร่างแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่9,2544)

อันรวมถึงสมรรถนะด้านบริหารจัดการของหัวหน้าผู้ป่วยด้วย

จากการศึกษาสมรรถนะเกี่ยวกับบทบาทด้านบริหารจัดการ พบว่าสมรรถนะในบทบาทตามกรอบแนวคิดของ Quinn(1984,1988) เป็นแนวคิดที่มุ่งให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดพฤติกรรมคือ สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการที่สร้างสัมพันธภาพ รับฟังความคิดเห็นร่วมกันของผู้ปฏิบัติงานให้การสนับสนุน มีเหตุผลและวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานภายในองค์กร อย่างมีระบบและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นแนวคิดของ Quinn เรื่องสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการสอดคล้องกับแนวคิดของการพัฒนาสุขภาพในร่างแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ที่ให้ความสำคัญการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย มีการปฏิบัติงานรูปเครือข่ายที่ต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ร่วมคิด ร่วมดำเนินงาน ติดตามและประเมินผลเพื่อนำไปสู่คุณภาพมาตรฐานการบริการ บริการที่ทั่วถึงเป็นธรรมและการพึ่งตนเองด้านสุขภาพ ซึ่งQuinnได้กำหนดสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยแบ่งเป็น 8 สมรรถนะ ดังนี้

1. สมรรถนะในบทบาทผู้สั่งการ (Director) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยได้แก่ การเป็นผู้นำในการเริ่มต้น การกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพ

2. สมรรถนะในบทบาทผู้ผลิต (Producer) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยได้แก่ การจัดการเพื่อสร้างเสริมคุณภาพการบริการพยาบาล การรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการกับเวลาและความเครียด

3. สมรรถนะในบทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การวางแผนงาน การจัดรูปงาน การควบคุม

4. สมรรถนะในบทบาทผู้ตรวจสอบข้อมูล (Monitor) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการปฏิบัติในองค์กร

5. สมรรถนะในบทบาทผู้สอนงาน (Mentor) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การนิเทศ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

6. สมรรถนะในบทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ การแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ

7. สมรรถนะในบทบาทนักนวตกรรม (Innovator) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แสวงหาแนวทางในการบริหารที่ทันสมัย

8. สมรรถนะในบทบาทการเป็นตัวแทน (Broker) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การพัฒนาและคงไว้ซึ่งฐานอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเจรจาต่อรองในปัญหา การแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาได้

หัวหน้าหอผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ความรู้ทักษะในด้านการจัดการเป็นอย่างดี จึงจะมีความสามารถในการดำเนินการทุกอย่างภายใต้อำนาจหน้าที่และนโยบายของ โรงพยาบาลเพื่อจะให้การพยาบาลมีคุณภาพได้มาตรฐาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้เรียกได้ว่าต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญทั้งทางด้านการพยาบาลและการจัดการ (Stevens,1974:36) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีภารกิจทั้งทางด้านการจัดการและการปฏิบัติการพยาบาล และต้องเผชิญปัญหาต่างๆมากมาย โดยเฉพาะในหอผู้ป่วยซึ่งประกอบด้วยงานหลากหลาย เพื่อให้งานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องมีบทบาทแสดงออกให้เห็นถึงความสามารถและบทบาทที่ต้องมีการปรับตัวและพัฒนา สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการก็เช่นกันต้องมีการปรับตัวและพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อนำไปสู่คุณภาพมาตรฐานการบริการ บริการที่ทั่วถึงเป็นธรรมและการพึ่งตนเองด้านสุขภาพของประชาชน สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่หัวหน้าหอผู้ป่วยจะได้แสดงความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน สิ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีพฤติกรรมความสามารถในบทบาทด้านบริหารจัดการมากขึ้น มีการศึกษาถึงปัจจัยที่จะส่งเสริมความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคล พบว่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Variable) ปัจจัยด้านสถานการณ์ (Situation Variable) เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) (McCormick and Ligen 1985, มณี ลี้ศิริวัฒนกุล 2540:3,พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์2534, กนกศิลป์ พุทธศิลพรสกุล 2543, ภัสรา จารุสุสินธ์ 2543.)

ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual Variable)

อายุ ที่มากขึ้นทำให้บุคคลนั้นมีพัฒนาการตามวัยและสั่งสมประสบการณ์ชีวิต ความคิดและทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ บุคคลจะมีการพัฒนาการด้านต่างๆเปลี่ยนไปตามวัย เมื่อมีอายุมากขึ้นมีการเรียนรู้มากขึ้น (รัตนา ลือวานิช, 2539) สามารถมองโลกได้กว้างและลึกซึ้งขึ้น รู้จักใช้เหตุผลในการวิเคราะห์ตัดสินสถานการณ์ต่างๆอย่างรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับ Luckmann and Sorensen (1987 อ้างถึงใน เสาวภา สีเหนี่ยง, 2539) ที่กล่าวว่าผู้ที่มีอายุมากขึ้นจะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

การศึกษา ทำให้ได้รับศาสตร์ความรู้ต่างๆเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้บุคคลนั้นสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรือสภาพการณ์ต่างๆซึ่ง Raiff and Shore (1993: 105) ได้ทำการวิจัยเบื้องต้นพบว่าระดับพื้นฐานที่แตกต่างกัน สามารถก่อให้เกิดผลของงานที่มีประสิทธิภาพต่างกันและสัมพันธ์กับสมรรถนะของงาน

ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหาร ระยะเวลาที่เพิ่มมากขึ้นจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มพูนทักษะและมองเห็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้ชัดเจนขึ้น ผลการวิจัยของ Corroan (1981 อ้างถึงใน นิตยา แพร่วานิชย์, 2534) พบว่าประสบการณ์ช่วยให้ทักษะทางการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น และมีความกล้าที่จะเผชิญปัญหาต่างๆได้ดีซึ่งจะส่งผลต่อความสามารถในการปฏิบัติงาน และพัฒนี นาคฤทธิ์ ได้ศึกษาสมรรถนะของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

สถานภาพสมรสเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรสบุคคลที่แต่งงานแล้วจะมีที่ปรึกษาระบายความคับข้องใจในการทำงานในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งด้านความคิด ข้อเสนอแนะ ด้านวัตถุหรือสิ่งของ สัมพันธภาพที่มีในครอบครัวจึงช่วยลดความเครียดจากการทำงาน (สุนีย์ มหาพรหม, 2536) นอกจากนี้ วิไลพร มณีพันธ์ (2539) กล่าวว่า คนที่มีครอบครัวและคนโสดซึ่งรวมความถึงคนที่อยู่ในสถานภาพที่หย่าแล้วจะให้ความสำคัญในงานและการเรียนรู้แตกต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะไม่ทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่จะมีความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัวจึงมีความทะเยอทะยาน แข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้าซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนโสดหรือบุคคลที่มีสถานภาพหย่าแล้ว

เชาวน์อารมณ์ (Emotional Quotient) งานพยาบาลเป็นงานที่ค่อนข้างหนัก ต้องดูแลผู้ป่วยตลอดระยะเวลา 24 ชั่งโมง ต้องใช้ความรู้ทักษะในการปฏิบัติการพยาบาล ต้องใช้ความคิดความรู้สึกและการแสดงออกของพฤติกรรม โต้ตอบในการช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดความเครียดทางอารมณ์ได้ค่อนข้างสูง พยาบาลจึงจำเป็นต้องมีอารมณ์มั่นคงมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงสามารถควบคุมจิตใจและอารมณ์ได้ดี Goleman (1998) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์มีความสำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จในชีวิตเหนือกว่าด้านสติปัญญา และความชำนาญการด้านต่างๆถึงสองเท่า สอดคล้องกับ วีรวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ได้กล่าวว่าอาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับเชาวน์อารมณ์สูง และ Lam (1998) พบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือ ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีการปฏิบัติงานดีด้วย นอกจากนี้ Bellack (1999 อ้างในลักขณา แพทย์นันท์, 2542)ได้แสดงความคิดเห็นว่าเชาวน์อารมณ์จะทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในวิชาชีพพยาบาล และมีความสำคัญต่อโลกเนื่องจากบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูงจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานและมีการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์ต่อคนอื่นและพัฒนาวิชาชีพให้สามารถช่วยเหลือสังคมได้มากยิ่งขึ้น

หอสมุดกลาง สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ในสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยีได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การต่างๆ รวมทั้งองค์การพยาบาลด้วย รูปแบบการบริหารจัดการขององค์การพยาบาลที่ปฏิบัติสืบต่อกันมามีลักษณะรวมอำนาจ มีกฎระเบียบที่เข้มงวด ยึดถือเคร่งครัด เปลี่ยนแปลงยาก ผู้บริหารเป็นผู้ที่มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย วางแผนงาน ควบคุม สั่งการ และตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว โดยที่บุคคลอื่นในทีมงานไม่มีโอกาสได้คิด ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ องค์การที่มีรูปแบบบริหารเช่นนี้ ไม่อาจอยู่รอดได้ในยุคของการแข่งขัน (จุฬาลักษณ์ ฉีรัตนพันธ์, 2541) วิชาชีพการพยาบาลก็เช่นกัน ผู้บริหารการพยาบาลต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการบริหารของตนเอง เพื่อให้สามารถนำวิชาชีพให้ก้าวหน้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล การเสริมสร้างพลังอำนาจเป็นความสามารถในการผลักดันความตั้งใจความมุ่งมั่นของตนสู่ผู้อื่น เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้วิชาชีพเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม โดยการส่งเสริมช่วยเหลือของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา (Tyson and Jackson,1992 อ้างถึงใน จารุวรรณ ปีทอง, 2540) โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้ว จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและมีคุณภาพ (Kanter,1977) จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความภูมิใจ รู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วมในการประสบความสำเร็จนั้น ทำให้เป็นแรงจูงใจและเสริมสร้างพลังอำนาจในงานต่อไปยังบุคลากรพยาบาล เกิดเป็นพลังอำนาจในทีมงาน ทำให้ทีมงานแข็งแกร่ง ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน ซึ่งจะช่วยพัฒนาหัวหน้าหอผู้ป่วยในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีความก้าวหน้าในวิชาชีพของตน สอดคล้องกับคำกล่าวของอรพรรณ ลือบุญธวัชชัย (2541:15) พบว่าการใช้เทคนิคการเสริมสร้างพลังอำนาจสามารถนำไปสู่การพัฒนาตนและงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักพื้นฐานด้านจิตวิทยาเชื่อว่า บุคคลปฏิบัติกิจกรรมใดๆสำเร็จเมื่อบุคคลมีความมั่นใจว่าตนมีความสามารถที่จะกระทำได้บุคคลจะมีความมั่นใจในการปฏิบัติกิจการใดๆ เมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนมีคุณค่าและยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Kinlaw (1995) ที่กล่าวว่าการเสริมพลังอำนาจในงานเป็นกระบวนการของการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนาและขยายสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความสามารถการปฏิบัติงานของบุคคลและทีมงาน ตลอดจนหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งมีผลต่อองค์การโดยรวม

ดังนั้นหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลต้องเล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ และหากลยุทธต่างๆที่จะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถมากขึ้น การศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการเพื่อนำไปสู่การพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน

หน่วยงานที่มีบุคลากรหลากหลาย รับผิดชอบให้บริการดูแลรักษาพยาบาลประชาชนเป็นจำนวนมากในส่วนภูมิภาค และกำลังดำเนินการพัฒนาคุณภาพของบริการรวมทั้งการจัดหามาตรฐานต่างๆมาประเมินการจัดระบบบริหาร และการบริการเพื่อประกันคุณภาพ เช่น โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) แนวคิดการจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (Total Quality Improvement) มาประยุกต์ใช้ โดยเน้นความสำคัญของความมุ่งมั่นที่จะทำงานอย่างมีคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานทุกคน มีการสร้างและปรับระบบให้ทันกับเหตุการณ์ที่เปลี่ยนไป มีการตรวจสอบคุณภาพในการทำงานทุกด้าน เพื่อสร้างสรรค์งานบริการที่มีคุณภาพ จากลักษณะดังกล่าวซึ่งเป็นลักษณะของโรงพยาบาลศูนย์ จะช่วยให้ผู้วิจัยสืบค้นปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของผู้บริหารทางการพยาบาลคือหัวหน้าหอผู้ป่วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาเรื่องนี้ที่โรงพยาบาลศูนย์

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลเชาวน์อารมณ์และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล ที่จะส่งผลหรือสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนาหรือสนับสนุนสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่ออันจะนำไปสู่คุณภาพมาตรฐานการบริการ บริการที่ทั่วถึงเป็นธรรมและการพึ่งตนเองด้านสุขภาพ ตามแผนปฏิรูประบบบริการ สุขภาพในปัจจุบันและแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 9

ปัญหาการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์หรือไม่

2. ปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลสามารถร่วมพยากรณ์สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ได้หรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลกับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์

3. เพื่อศึกษาตัวแปรพยากรณ์ ที่ร่วมทำนายสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์

แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้พบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากแนวคิดเกี่ยวกับความแตกต่างของบุคคล คนแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะของตนไม่เหมือนผู้อื่น ประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตที่ไม่เหมือนกัน เช่นการศึกษา การเลี้ยงดู สภาพแวดล้อมของสังคมมีผลทำให้บุคคลแต่ละคนมีค่านิยม ทัศนคติ และบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อจิตใจ อารมณ์ และสังคมของคนเป็นอันมากทำให้การรับรู้ต่อสิ่งเร้าแตกต่างกัน พฤติกรรมที่แสดงออกจึงแตกต่างกันไปด้วย จากการศึกษาของรัชนี สินะสนธิ (2543) กล่าวว่าปัจจัยที่สามารถพยากรณ์เพื่อพิทักษ์สิทธิอันหมายถึงการปกป้องสิทธิให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ป่วย คือ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง ประสบการณ์ การศึกษาอบรม เจตคติต่อวิชาชีพพยาบาลและค่านิยมต่อวิชาชีพ

1.1 อายุ โดยทั่วไปบุคคลจะมีระดับวุฒิภาวะสูงขึ้นตามวัย ผู้ที่มีอายุมากขึ้นประสบการณ์ก็จะเพิ่มมากขึ้น ความคิด ความอ่าน ความรู้สึก และการกระทำจะปรับเปลี่ยนไปตามวัย การมองปัญหาจะชัดเจน ถูกต้อง ตรงความเป็นจริงมากขึ้น รวมทั้งมีความสุขุม รอบคอบ มีความรับผิดชอบและมีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี(ทัศนา บุญทอง, 2532) นอกจากนี้ ผู้ที่มีอายุมากขึ้น จะมีประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้ดีกว่าผู้มีอายุน้อยกว่า (Luckmann and Sorensen,1987)

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษาทำให้บุคคลได้รับความรู้ต่างๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ได้รับการศึกษาสูงขึ้นย่อมได้รับการถ่ายทอดความรู้ ความคิด และความสามารถมากขึ้น และยิ่งถ้าเป็นความรู้ความเข้าใจในวิชาการเฉพาะสาขายิ่งทำให้บุคคลมีวุฒิภาวะสูงขึ้น (Dessler, ม.ป.ป.) ระดับการศึกษาจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การ(พนัส หันนาคินทร์, 2526) เพราะความสามารถในการทำงานของมนุษย์ เป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง ประสบการณ์ การศึกษา การฝึกอบรม (เสริมศักดิ์ วิศาลภรณ์,2521) ความแตกต่างของการศึกษาจึงทำให้คนมีความสามารถในการทำงานและการพัฒนาตนเองไม่เท่ากัน(อาภาโลจายะ,2538) และระดับพื้นฐานการศึกษาที่แตกต่างกันมาก สามารถทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกัน(Raff and Shore , 1993)

1.3 ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง จะทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ในการทำงาน มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จากศึกษาของCorocran (1981, อ้างถึงใน นิตยา แพร่วาณิชย์, 2534) พบว่า

ระยะเวลาหรือประสบการณ์ช่วยให้ทักษะทางการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น ประสบการณ์บางอย่างของพยาบาลจะช่วยให้การเตรียมพยาบาลเป็นผู้บริหารที่ดีได้ และมีความกล้าที่จะเผชิญปัญหาต่างๆ ได้ดี ประสบการณ์มากจะช่วยพัฒนาทางด้านความคิด มีจินตนาการสามารถเลือกทางเลือกได้ดีและเหมาะสมมากกว่า ยังช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นละมีเหตุผลมากขึ้นด้วย (Kirk,1981) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของNigro (1984) พบว่าระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งมากย่อมทำให้บุคคลเข้าใจในงานที่ปฏิบัติและรับผิดชอบได้ดี ซึ่งสามารถคาดการสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีประสบการณ์มากกว่าน่าจะมีความเชื่อมั่น เผชิญปัญหาต่าง ๆ ได้ดี มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้นส่งผลไปถึงคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วยได้

1.4 สถานภาพสมรส คนที่แต่งงานแล้วจะได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากคู่สมรส มีที่ปรึกษาระบายความคับข้องใจในการทำงาน มีส่วนช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจแก้ปัญหาต่างๆ สัมพันธภาพที่มีในครอบครัวจึงช่วยลดความเครียดจากการทำงาน (สุนีย์ มหาพรหม, 2536) สอดคล้องกับ Maslach (1986 อ้างใน วิไลพร มณีพันธ์,2539) กล่าวว่า คู่สมรสที่มีความสัมพันธภาพที่ดีต่อกันจะมีความรัก ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน รู้จักผ่อนหนักผ่อนเบาให้อภัยกันและกัน และยังมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินใจและ แก้ปัญหาต่างๆ จะเห็นได้ว่าครอบครัวเป็นแหล่งของปัญญา แหล่งของความรัก มีการสนับสนุนซึ่งกันและกัน ช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง ไม่รบกวนการทำงานและก่อให้เกิดวุฒิภาวะทางอารมณ์มากขึ้น ทำให้เป็นคนที่มีเหตุผล ไม่หวั่นไหวง่ายทำงานด้วยสติปัญญาที่สุขุมรอบคอบ (ลออ หุตางกูร, 2534) นอกจากนี้ วิไลพร มณีพันธ์ (2539) กล่าวว่า คนที่มีครอบครัวและคนโสด ซึ่งรวมถึงคนที่อยู่ในสถานภาพหย่าแล้ว จะให้ความสำคัญในงาน และการเรียนรู้ต่างกัน คนที่มีครอบครัวแล้วจะทุ่มเทยึดงานเป็นสาระสำคัญของชีวิตเพียงประการเดียว แต่มีความต้องการจะประสบความสำเร็จในชีวิตครอบครัว จึงมีความทะเยอทะยานแข่งขันและแสวงหาความก้าวหน้า ซึ่งเสี่ยงกับความล้มเหลวและผิดหวังน้อยกว่าคนที่โสด จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีสภานภาพสมรสและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อครอบครัวทำให้เกิดความเข้าใจ มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการตัดสินและแก้ปัญหาต่างๆ สามารถช่วยให้ความเครียดลดน้อยลง ทำให้เป็นคนที่มีเหตุผลสุขุมรอบคอบในการทำงาน

2. เชาวน์อารมณ์ของพยาบาลวิชาชีพ เป็นความสามารถของบุคคลที่จะตอบสนองต่ออารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยแสดงอารมณ์ ความรู้สึก ความคิดออกมาได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ สามารถมุ่งมั่น อดทน รอคอย ดำเนินกิจกรรมของตัวเองเพื่อไปสู่เป้าหมายจนประสบความสำเร็จ สามารถรับรู้อารมณ์ของตนเองพร้อมจัดการไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณสมบัติในเรื่องของเชาวน์อารมณ์มากพอๆ กับเชาวน์ปัญญาด้วย สอดคล้องกับ วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542) ได้กล่าว

ว่า อาชีพพยาบาลเป็นอาชีพที่ผู้ปฏิบัติต้องมีระดับเชาวน์อารมณ์สูง นอกจากนี้ Bellack (1999 อ้างใน ลักขณา แพทยนันท์,2542) ได้แสดงความคิดเห็นว่า เชาวน์อารมณ์จะทำให้พยาบาลเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงานและมีการเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อประโยชน์แก่คนอื่นและพัฒนางาน วิชาชีพให้สามารถช่วยเหลือสังคมได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะเป็นผู้มีเชาวน์อารมณ์สูงนั้น อาจเป็นผลมาจากหลายองค์ประกอบเช่น การอบรมเลี้ยงดู สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม การเรียนรู้ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ บุคลิกภาพที่มีผลต่อพัฒนาการทางสังคมเป็นต้น Lam (1998) พบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น กล่าวคือผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีการปฏิบัติงานที่ดีด้วย พยาบาลควรต้องเป็นผู้ที่มีระดับเชาวน์อารมณ์สูง ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันรวมไปถึงความสามารถในบทบาทด้านการจัดการด้วย

3. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล พลังอำนาจเป็นความสามารถในการผลักดันความตั้งใจความมุ่งมั่นของตนสู่ผู้อื่น เป็นความสามารถในการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพทำให้วิชาชีพเป็นที่ยอมรับและได้รับการยกย่องในสังคม โดยการส่งเสริม ช่วยเหลือของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชา (Tyson and Jackson, 1992 อ้างถึงใน จารุวรรณ ปิ่ทอง, 2540) โดยเชื่อว่าเมื่อบุคคลได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจแล้วจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์ มีความกระตือรือร้นและสนใจที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จและมีคุณภาพ (Kanter,1977) หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลต้องเล็งเห็นความสำคัญในจุดนี้ และหากลยุทธต่างๆที่ทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถมากขึ้น และการศึกษาของ Laschinger and Shamian (1994) ศึกษาการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการกับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน ได้แก่ การเข้าถึงโอกาส ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น การสนับสนุน และทรัพยากรในสภาพแวดล้อมของที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถด้านการจัดการอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในบทบาทของผู้สอนและบทบาทผู้อำนวยความสะดวก และผู้บริหารการพยาบาลให้คะแนนเกี่ยวกับการได้รับพลังอำนาจและการได้รับโอกาสในการทำงานสูงกว่าพยาบาลประจำการ

จากแนวเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. อายุ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
4. สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย
5. เชาวน์อารมณ์ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย

6. การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย

7. ปัจจัยส่วนบุคคล การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และเชาวน์อารมณ์สามารถพยากรณ์สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์

2. กลุ่มตัวอย่าง คือหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลศูนย์ที่ปฏิบัติงานมาอย่างน้อย 1 ปี จำนวน 299 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นจากหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 25 โรงพยาบาล 688 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ และการได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง และสถานภาพสมรส

3.1.2 เชาวน์อารมณ์ ประกอบด้วย สัมพันธภาพภายในตนเอง การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การปรับตัว การจัดการกับความเครียด สภาวะทางอารมณ์

3.1.3 การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลประกอบด้วย การได้รับอำนาจซึ่งมีตัวประกอบย่อยคือ การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน การได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับทรัพยากร และการได้รับโอกาสซึ่งมีตัวประกอบย่อยคือ การได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ การได้รับคำยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน

3.2 ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย.สมรรถนะในบทบาทผู้สั่งการ (Director) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยได้แก่ เป็นผู้นำในการเริ่มต้น กำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ การมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพ สมรรถนะในบทบาทผู้ผลิต (Producer) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อยได้แก่ การจัดการเพื่อสร้างเสริมคุณภาพการบริการพยาบาล การรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการกับเวลาและความเครียด สมรรถนะในบทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) ประกอบด้วย

สมรรถนะย่อยได้แก่ การวางแผนงาน การจัดรูปงาน การควบคุม สมรรถนะในบทบาทผู้ตรวจสอบข้อมูล (Monitor) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการปฏิบัติในองค์กร สมรรถนะในบทบาทผู้สอนงาน (Mentor) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การเป็นผู้นิเทศ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา สมรรถนะในบทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย การสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ การแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ สมรรถนะในบทบาทนักนวตกรรม (Innovator) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแสวงหาแนวทางในการบริหารที่ทันสมัย สมรรถนะในบทบาทการเป็นตัวแทน (Broker) ประกอบด้วยสมรรถนะย่อย ได้แก่ การพัฒนาและคงไว้ซึ่งฐานอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย การเจรจาต่อรองในปัญหา การแสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถด้านการจัดการแตกต่างกันได้แก่

1. อายุ หมายถึง จำนวนปีตามปฏิทินของหัวหน้าหอผู้ป่วยในขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล
2. ระดับการศึกษา หมายถึง การได้รับการศึกษาทางการพยาบาลขั้นสูงสุดของ หัวหน้าหอผู้ป่วยในขณะที่ผู้วิจัยเก็บข้อมูล
3. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่ง หมายถึงระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยจนถึงปัจจุบัน
4. สถานภาพสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของหัวหน้าพยาบาล แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่ โสด คู่ และหม้าย/หย่า/แยก

เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างมีเหตุผลและเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ สามารถมุ่งมั่น อดทน รอคอย ดำเนินกิจกรรมของตัวเองเพื่อไปสู่เป้าหมายจนกระทั่งประสบความสำเร็จ สามารถรับรู้อารมณ์ของตนเองพร้อมจัดการไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสม ครอบคลุม 5 องค์ประกอบตามแนวคิดของ Bar-On (1992อ้างใน กนกศิลป์ พุทธศิลพรสกุล,2543) ดังนี้

1. สัมพันธภาพภายในตนเอง (Intrapersonal) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ในตนเองทางอารมณ์ เข้าใจภาวะอารมณ์ของตน กล้าแสดงออกที่เหมาะสม การประจักษ์แจ้งแห่งตนและความเป็นอิสระ

2. การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล(Interpersonal) หมายถึง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น มีน้ำใจ เอื้ออาทรห่วงใยผู้อื่น และตระหนักรู้เท่าทันในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น

3. การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจสถานการณ์ต่างๆ และสามารถตีความได้ถูกต้อง ตรงตามความเป็นจริง มีความยืดหยุ่นในความคิดและความรู้สึกของตนเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

4. การจัดการกับความเครียด(Stress management) หมายถึงความสามารถในการจัดการกับความเครียด และควบคุมอารมณ์ของตนเองและแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

5. สภาวะทางอารมณ์ (General mood) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสนุกสนานให้เกิดแก่ตนเองและผู้อื่นได้ดี การมองโลกในแง่ดี การแสดงออกและมีความสุขที่สามารถสังเกตเห็นได้

การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลหมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในการพัฒนาความสามารถเพื่อให้ปฏิบัติได้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การได้รับอำนาจและได้รับโอกาส

1. การได้รับอำนาจ หมายถึง การที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลผลักดันให้หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทได้เต็มที่และบรรลุเป้าหมายขององค์การประกอบด้วย

1.1 การได้รับการช่วยเหลือสนับสนุน หมายถึง การที่องค์การหรือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลให้การสนับสนุน ให้การยอมรับ ให้ความเห็นชอบแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยเกิดความคิดสร้างสรรค์ ให้โอกาสในการตัดสินใจ การให้ความรับผิดชอบในการแก้ปัญหา ให้ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เอื้ออำนวยความสะดวกให้หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

1.2 การได้รับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับข้อมูลข่าวสารหรือความรู้ต่างๆตลอดจนความเคลื่อนไหวภายในองค์การและภายนอกองค์การมีแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพ และได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้น

1.3 การได้รับทรัพยากร หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับสิ่งสนับสนุนและเอื้ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ บุคลากร เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย

2. การได้รับโอกาส หมายถึง การที่หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลให้โอกาสแก่หัวหน้าหอผู้ป่วยในการที่จะพัฒนาและมีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ดี ได้แก่

2.1 การได้รับความก้าวหน้าในการทำงานหมายถึงการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับการส่งเสริมจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในการเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้น การได้รับการพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรม รวมทั้งได้รับผิดชอบงานที่ท้าทายความสามารถ

2.2 การได้รับการเพิ่มพูนความสามารถและทักษะ หมายถึงการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีโอกาสได้เข้าอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ตลอดจนการลาศึกษาต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน การได้รับคำยกย่องชมเชยและรางวัลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้รับคำยกย่องชมเชย รางวัลจากหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เมื่องานสำเร็จ รวมทั้งการได้รับการยอมรับในความสามารถ

สมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมเกี่ยวกับการบริหารจัดการให้การพยาบาลในหอผู้ป่วยประสบความสำเร็จ เพื่อเป้าหมายการบริหารการพยาบาลที่มีคุณภาพ ประกอบด้วยสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการ 8 สมรรถนะคือ

1. สมรรถนะในบทบาทผู้สั่งการ (Director) หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการเริ่มต้น กำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ การมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพ

2. สมรรถนะในบทบาทผู้ผลิต (Producer)หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการจัดการเพื่อสร้างเสริมคุณภาพการบริการพยาบาล การรักษาไว้ซึ่งสิ่งแวดล้อมที่ก่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพ การบริหารจัดการกับเวลาและความเครียด

3. สมรรถนะในบทบาทผู้ประสานงาน (Coordinator) หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการการวางแผนงาน การจัดรูปงาน การควบคุม

4. สมรรถนะในบทบาทผู้ตรวจสอบข้อมูล (Monitor) หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน การเก็บรวบรวมข้อมูลในการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการปฏิบัติในองค์กร

5. สมรรถนะในบทบาทผู้สอนงาน (Mentor)หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการเป็นผู้นิเทศ มีสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

8. สมรรถนะในบทบาทผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) หมายถึง ความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการสร้างทีมงาน การมีส่วนร่วมการตัดสินใจ การแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ

7. สมรรถนะในบทบาทนักนวตกรรม (Innovator) หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แสวงหาแนวทางในกาบริหารที่ทันสมัย

8. สมรรถนะในบทบาทการเป็นตัวแทน(Broker) หมายถึงความสามารถที่หัวหน้าหอผู้ป่วยได้แสดงออกถึงความรู้และทักษะที่จำเป็นในงานหรือบทบาทที่ปฏิบัติ ในการพัฒนาและคงไว้ซึ่งฐานอำนาจของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจรจาต่อรองในปัญหา แสดงความคิดเห็นในการแก้ปัญหาได้

หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาล สำเร็จการศึกษาพยาบาลระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารระดับสูงสุดในกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง บุคลากรที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลสำเร็จการศึกษาพยาบาลระดับเทียบเท่าปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้ขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และเป็นผู้ได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งพยาบาลผู้บริหารในหอผู้ป่วยแผนกการพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์มานานไม่น้อยกว่า 1 ปี

โรงพยาบาลศูนย์ หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดสำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่มีขนาดจำนวนเตียงในการรับผู้ป่วย 500-1,000 เตียง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. เป็นประโยชน์โดยตรงต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยทำให้ทราบและตระหนักถึงสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการ และเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพมากขึ้น

2. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะในบทบาทด้านบริหารจัดการให้กับหัวหน้าหอผู้ป่วย