

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันทั้งด้านสังคม วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อระบบบริการสุขภาพทำให้เกิดปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ ผู้ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ปัญหาสุขภาพที่เกิดจากสิ่งแวดล้อม ปัญหาสุขภาพจากโรคติดเชื้อที่ซับซ้อน ทำให้ภาระค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพสูงขึ้นจากความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้โรคที่เคยเป็นปัญหาสามารถควบคุมได้แต่มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ประชาชนไม่ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานอย่างเสมอภาค ความต้องการดูแลสุขภาพของประชาชนเปลี่ยนไปต้องการการดูแลเพื่อส่งเสริมสุขภาพในภาวะปกติสูงขึ้น ต้องการการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ(ทัศนา บุญทอง,2543) รัฐธรรมนูญในปัจจุบันได้แสดงเจตนารมณ์ไว้อย่างชัดเจนว่า เป็นสิทธิของประชาชนที่ควรจะได้รับบริการสาธารณสุขอย่างเสมอภาคในบริการสุขภาพที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน รัฐบาลปัจจุบันจึงประกาศนโยบายการประกันสุขภาพขึ้น

จากการเปลี่ยนแปลงในระบบบริการสุขภาพ ที่มีเครือข่ายการบริการเป็นระบบบริการสุขภาพเชิงรุก จัดให้มีสถานพยาบาลประจำครอบครัวเพื่อให้บริการสุขภาพแบบองค์รวม มีระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมีมาตรฐานและมีความต่อเนื่อง มีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมโดยชุมชนมีส่วนร่วม โรงพยาบาลมีความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับสถานะการณ์ด้านงบประมาณที่มีการเปลี่ยนแปลงให้สามารถดำเนินการได้โดยที่งบประมาณมีจำกัดฝ่ายการพยาบาลเป็นหน่วยงานบริหารของโรงพยาบาลที่มีขอบเขตและปริมาณงานกว้างขวาง ทั้งด้านช่างงานและจำนวนบุคลากร ทุกหอผู้ป่วยมีความสำคัญต่อระบบการให้บริการของโรงพยาบาล บุคคลสำคัญต่องานบริหารอันเป็นหัวใจนี้ก็คือหัวหน้าหอผู้ป่วย (head nurse)

หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นบุคคลสำคัญที่สุดคนหนึ่งของฝ่ายการพยาบาล ปฏิบัติงานในบทบาทผู้บริหารการพยาบาลระดับต้นเพราะภาระกิจความรับผิดชอบครอบคลุมไปทั้งด้านการจัดการและด้านการบริการพยาบาลที่ปฏิบัติโดยตรงแก่ผู้ป่วย หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นกุญแจสำคัญของความร่วมมือและประสานงานของเจ้าหน้าที่ระดับต่างๆตลอดจนผู้ป่วยและญาติทั้งในแผนกและนอกแผนกของโรงพยาบาล โดยเฉพาะสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลซึ่งเป็นงานหลักของฝ่ายการพยาบาล การ

พยาบาลจะมีคุณภาพหรือได้มาตรฐานหรือไม่ อยู่ที่ความสามารถและการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยเปรียบเสมือนตัวกลางผู้ประสานเชื่อมโยงแนวความคิดและการปฏิบัติของบุคลากรหลายฝ่ายเข้าด้วยกันและเป็นบุคคลสำคัญต่อความก้าวหน้าหรือความล้มเหลวของงานบริการสุขภาพ (รัชดา ตันติสารศาสตร์, 2544) หัวหน้าหอผู้ป่วยจึงเป็นผู้นำนโยบายของโรงพยาบาลมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพยาบาลที่มีคุณภาพ ซึ่งการพยาบาลจะครอบคลุม 4 มิติคือ การรักษา การส่งเสริม การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ (ฟาริดา อิบราฮิม, 2537) หัวหน้าหอผู้ป่วยจะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทความสามารถในการบริหารจัดการการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานและทรัพยากร เพื่อที่จะใช้เป็นพื้นฐานการมองปัญหาและพัฒนางาน กำหนดนโยบายและวิธีดำเนินงาน รวมทั้งงบประมาณวางแผนกลยุทธ์ตามสภาพการที่เปลี่ยนแปลงไป ควบคุม วางระบบประเมินงานและแก้ไขปรับปรุงให้สู่เป้าหมายเพื่อให้โรงพยาบาลมีมาตรฐานบริการที่ผ่านฐานในการรับรองเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ เช่นมีการจัดระบบประกันสุขภาพ การประเมินและตรวจสอบคุณภาพการพยาบาล การประเมินผลการปฏิบัติของพยาบาล การวางระเบียบวินัยและบทลงโทษเพื่อพัฒนาคน(รัชดา ตันติสารศาสตร์, 2544)

หัวหน้าหอผู้ป่วยถูกคาดหวังให้แสดงบทบาทในการปฏิบัติและดำเนินงานตามนโยบายการบริหารและแผนการปฏิบัติงาน โดยให้ข้อมูลแก่ผู้ร่วมงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนางานตามนโยบายที่องค์กรกำหนดไว้ (Rowland & Rowland, 1997) และรับผิดชอบในบทบาทการดูแลกิจกรรมในหอผู้ป่วยเช่นด้านการดูแลผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการบริหารทรัพยากรมนุษย์(Chitty, 1997) โดยเชื่อมโยงการบริหารกับการทำงานของบุคลากรเพื่อให้การดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ (Mark, 1994) หัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทในการดูแลให้บริการการพยาบาลเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสูงสุด มีความเป็นเลิศเมื่อเปรียบเทียบกับสถานบริการสุขภาพอื่นไม่ว่าของรัฐหรือเอกชนซึ่งจะมีผลต่อรายได้ของโรงพยาบาลในการเพิ่มจำนวนผู้ต้องการรับบริการ หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องปฏิบัติบทบาทตามเป้าหมายที่มุ่งคุณภาพการพยาบาลภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดด้วยการใช้คนเท่าเดิมแต่ทำงานให้มากขึ้นหรืองานเท่าเดิมแต่ใช้คนน้อยลงโดยคุณภาพของงานต้องเท่าเดิมหรือดีกว่าเดิม มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการที่เหมาะสม ในการนำทรัพยากรในหอผู้ป่วยมาใช้ในเชิงสร้างสรรค์คุณภาพการพยาบาล มีบทบาทในการบริหารธุรกิจ การเงิน การลงทุน การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดทำงบประมาณควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล (อุคมรัตน์ สวงนศิริธรรม, 2537) วิเชียร ทวีลาภ (2523) กล่าวว่างานทางการพยาบาลเป็นงานที่มีความรับผิดชอบสูง เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพความปลอดภัยของชีวิตมนุษย์ จึงไม่ควรมีความผิดพลาดใดๆเกิดขึ้น

การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง มีความสำคัญในการบริหารจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้าและอยู่รอดต่อสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันสูง มีผู้กำหนดบทบาทในการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยเช่น กาสเตอร์ทโฮล์ทและโป๊ป (Gassert, Holt & Pope, 1982) ได้เสนอการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ 5 ด้านคือ บทบาทผู้บริหารจัดการ บทบาทผู้ปฏิบัติการพยาบาล บทบาทผู้ให้คำปรึกษา บทบาทผู้สอน และบทบาทผู้วิจัย เซอร์แมน (Sherman, 1989 อ้างใน Douglass, 1992) และโอนิลและกาจโดสติก(O'Neil & Gajdosik, 1989) เสนอบทบาทในการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยไว้ดังนี้ บทบาทในการวางแผน การจัดระบบ การอำนวยความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การตัดสินใจ และการควบคุมต่างๆ กานองและกานอง(Ganong & Ganong, 1980) กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้าหอตามลักษณะงานที่เกี่ยวข้องคือ บทบาทความรับผิดชอบต่อผู้ป่วย บทบาทความรับผิดชอบต่อแพทย์ บทบาทในฐานะผู้บริหารการพยาบาล บทบาทต่อบุคลากรในหน่วยงาน บทบาทที่มีต่อคณะผู้บริหาร บทบาทความรับผิดชอบต่อบุคลากรในทีมสุขภาพอื่นๆ บทบาทความรับผิดชอบต่อองค์กรอื่นๆ บทบาทความรับผิดชอบต่อตนเอง ฟาริดา อิบราฮิม (2541) ได้กำหนดบทบาทการปฏิบัติงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะเป็นพยาบาลวิชาชีพคนหนึ่งคือ บทบาทผู้ประเมินปัญหาและวางแผนการพยาบาล บทบาทผู้ร่วมงาน บทบาทครู บทบาทผู้ประสานงาน บทบาทผู้นิเทศ บทบาทที่ปรึกษา บทบาทผู้ประเมินผลและพัฒนางาน บทบาทผู้วิจัย เรมวลดันท์ศุภวิวัฒน์ (2542) กล่าวถึงบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรคือ บทบาทผู้บริหารจัดการ ผู้อำนวยการดูแลผู้ป่วย ผู้ให้คำปรึกษา ผู้สอน ผู้ประสานการรักษาผู้ป่วย ผู้จัดการเปลี่ยนแปลง ผู้วิจัย และกองการพยาบาล(2539) กำหนดบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยประกอบด้วย 3 ด้านคือด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติบทบาท ได้ดีได้แก่ความเข้าใจของบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ต่อตำแหน่ง ความเป็นเหตุเป็นผลของงาน หน้าที่ความรับผิดชอบและบุคลิกภาพของบุคคลที่ดำรงตำแหน่ง (Steven, 1981) นอกจากนี้ความคลุมเครือหรือไม่ชัดเจนของบทบาทที่คาดหวัง(role ambiguity) ความขัดแย้งในบทบาท (role conflict) ความไม่สอดคล้องของบทบาท(Role incongruity) ข้อจำกัดด้านเวลาความยุ่งยากที่จะแสดงบทบาท(role overload) หรือในสถานการณ์ที่มีเวลามากแต่บทบาทน้อย (role underload) ความไม่มีความสามารถในบทบาท (role under qualification) และการที่มีความรู้ความสามารถที่สูงเกินกว่าความต้องการของบทบาทนั้น(role overqualification) ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติบทบาทที่กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถก่อเกิด คุณค่าหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะบรรลุตามที่คาดหวังไว้ (Hardy & Hardy, 1978) ปัญหาในการปฏิบัติ บทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อเข้ารับผิดชอบในตำแหน่ง คือการปฏิบัติงานในลักษณะเดิมๆที่กระทำตามกันมาโดย

มาโดยการใช้การแนะนำ การสอนต่อจากหัวหน้าหอผู้ป่วยรุ่นก่อนๆไม่ค่อยมีการจัดเตรียมแผนการศึกษาอบรมเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะไม่มี การคัดเลือกหรือตรวจสอบคุณสมบัติ แต่ใช้ระบบอาวุโสซึ่งจะทำให้หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกผิดและสูญเสียความมั่นใจในการปฏิบัติบทบาทของตนเอง (Errst,1995) มีผลทำให้มีการสร้างสรรค์วิธีการทำงานหรือมีนวัตกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยน้อย ประเด็นนี้เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ร่วมปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายในงาน (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2540) จากการศึกษาของ Udod, S & W.(2001) เกี่ยวกับประสบการณ์ที่จำเป็นต้องมีเมื่อพยาบาลประจำการต้องเปลี่ยนแปลงบทบาทและหน้าที่ใหม่เป็นผู้จัดการพยาบาลระดับต้นที่เมือง มานีโตบา จำนวน 117 คนพบว่าความสามารถที่จำเป็นต้องมีเมื่อปฏิบัติบทบาทใหม่ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการตัดสินใจที่ดี การแก้ปัญหา การจัดการกับความขัดแย้ง การจัดการกับความเครียด กลยุทธ์ในการบริหารบุคคลที่มีประสิทธิภาพ การมอบหมายงาน การประสานความร่วมมือกับสหสาขาวิชาชีพในการดูแลผู้ป่วยและความสามารถในการปฏิบัติงาน(Udod, 2001)

การศึกษาประสบการณ์การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลในแคนาดา จำนวน 153 คน พบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยส่วนมากมีประสบการณ์ทำงานในบทบาททางด้านการบริหารปานกลางทำให้เกิดภาวะเครียดในการทำงาน 5 ด้านได้แก่ การดูแลผู้ป่วยน้อย มีความรู้ในบทบาทต่ำ ภาระงานหนักและคลุมเครือ มีการลาออกของบุคลากร และประสบปัญหาในการติดต่อกับแพทย์ ซึ่งเป็นความเครียดจากการรับรู้ในบทบาทต่ำทำให้เกิดความขัดแย้งในบทบาท (role Conflict) ที่คาดหวังและส่งผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน(Job dissatisfaction)หรือการไร้พลังอำนาจ (Leatt & Schneck, 1980) เช่นเดียวกับการศึกษาของ Barker and Ganti (1980) ซึ่งศึกษาการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนจำนวน 26 คน พบว่าการขัดแย้งกันระหว่างงานตามบทบาทที่กำหนดไว้กับงานที่ปฏิบัติจริงเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2544) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยว่าผู้บริหารการพยาบาลในยุคของการเปลี่ยนแปลงระบบบริการสุขภาพมีความเครียดและไม่แน่ใจในบทบาทซึ่งเป็นผลจากปัจจัยภายนอก เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในองค์กรประกอบกับเจตคติและความเชื่อของแต่ละบุคคล มีผลทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการแสดงบทบาทในตำแหน่ง (role performance) ไม่สามารถใช้บทบาทในตำแหน่งได้อย่างเช่น บทบาทผู้สนับสนุนส่งเสริม ผู้บูรณาการและผู้ประสานงาน ซึ่งบทบาทเหล่านี้ต้องการความมั่นใจในตนเองความรู้สึกในคุณค่าของตนเองและความสามารถที่เพียงพอที่จะใช้อำนาจในรูปแบบใหม่นี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยจะปฏิบัติบทบาทที่ครบถ้วนสมบูรณ์ขึ้นอยู่กับความชัดเจนในบทบาทและการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมและสังคมภายในองค์กร(Browner,1987) Langenfeld (1988)กล่าวว่าถ้าบทบาทที่คาดหวังไม่ได้รับการยอมรับจากบุคลากรจะทำให้ประสิทธิผลของการจัดการจะลดลง หัวหน้าหอผู้ป่วยปฏิบัติงานตามบทบาทไปหลากหลายทิศทางเป็นเพราะรับรู้ใน

ในบทบาทของตนเองอาจไม่ถูกต้องเหมาะสม หัวหน้าหอส่วนมากต้องการให้มีการชี้แนะและสอนงานด้านบริหารให้มากขึ้น(Weaver and other, 1991)

ใจแสง โพธิโกสม, ถัดคา ชูศิลป์ทอง, ธนพร สายวาริ (2541) พบว่าการปฏิบัติตามบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีการรับรู้ที่แตกต่างกันระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลวิชาชีพ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินการปฏิบัติบทบาทของตนเองสูงกว่าการประเมินของพยาบาลวิชาชีพเช่นเดียวกับ โอเบอเอ็ ฮิริยูร์ส (2542) ศึกษาการติดต่อสื่อสารในกระบวนการบริหารงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลทั่วไปและพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของพยาบาลประจำการ การที่หัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการมีการรับรู้ที่แตกต่างกัน โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินการปฏิบัติของตนเองสูงกว่าที่พยาบาลประจำการมีการรับรู้จะทำให้มีผลต่อการที่จะพัฒนางานที่ปฏิบัติ โดยที่หัวหน้าหอผู้ป่วยประเมินการปฏิบัติของตนเองสูงอยู่แล้วอาจทำให้ไม่มีการพัฒนางานที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น หรือมีการปฏิบัติงานในบทบาทจริงแต่ไม่มีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารให้บุคลากรในหอผู้ป่วยทราบ การที่มีการรับรู้ที่แตกต่างกันอาจมีผลถึงการมีส่วนร่วมในการนำนโยบายลงสู่การปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติต่างๆที่กำหนดขาดความร่วมมือในการปฏิบัติที่จะให้ได้ตามมาตรฐาน

โรงพยาบาลพิจิตรเป็นโรงพยาบาลทั่วไปอยู่ในการกำกับของกองโรงพยาบาลภูมิภาคมีขนาด 405 เตียง ระบบงานของโรงพยาบาลทั่วไปแบ่งออกเป็นหลายกลุ่มงาน กลุ่มงานการพยาบาลเป็นกลุ่มงานหนึ่งที่มีความสำคัญมีหน้าที่รับผิดชอบงานบริการพยาบาลแก่ผู้มารับบริการทั้งหมดตลอด 24 ชั่วโมง ฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลพิจิตรได้กำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยได้แก่ วุฒิกศัการระดับปริญญาตรีขึ้นไปและเป็นพยาบาลวิชาชีพมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี อัตรารับเงินเดือนระดับ 7 ขึ้นไป มีประสบการณ์ในด้านการบริหารการพยาบาลหรือเป็นผู้ช่วยหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่น้อยกว่า 2 ปีและปฏิบัติงานในแผนกนั้นไม่น้อยกว่า 3 ปี ปัจจุบันโรงพยาบาลพิจิตรอยู่ระหว่างดำเนินการระบบประกันคุณภาพเพื่อนำสู่การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นแกนนำที่จะต้องปฏิบัติบทบาท ในการใช้แนวคิดที่มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดทิศทาง ค่านิยม พันธกิจที่ชัดเจน เพื่อสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและช่วยให้โรงพยาบาลผ่านการรับรองคุณภาพได้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล,2543)

หัวหน้าหอผู้ป่วยของโรงพยาบาลพิจิตรที่เข้าสู่ตำแหน่งที่ผ่านมา จะมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 5ปี ไม่มีการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าสู่ตำแหน่งจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้บริหารการพยาบาลในระดับหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยใช้ประสบการณ์ตรงในฐานะพยาบาลวิชาชีพมาก่อน หรือ

บริหารงานสืบต่อแนวคิดของหัวหน้าเดิม ซึ่งสุมาลี จักรไพศาล (2541) กล่าวว่าในการขาดการเตรียมพยาบาลวิชาชีพเพื่อเข้าสู่ตำแหน่งระดับหัวหน้าหอผู้ป่วย จะส่งผลให้หัวหน้าหอผู้ป่วยขาดประสบการณ์ ขาดความสามารถในการแสดงบทบาทการเป็นผู้นำที่เหมาะสม ซึ่งจะทำให้ผลการปฏิบัติงานหรือผลของการบริหารงานไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากการมีประสบการณ์ในงานด้านใดก็ตามจะส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานนั้นได้ดีและทำงานให้บรรลุผลสำเร็จได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการรับรู้บทบาทที่ครบถ้วนของหัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย (Miller&Heine, 1988) บุคคลจะปฏิบัติตามบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องรับรู้และเข้าใจในบทบาทที่ตนต้องปฏิบัติซึ่งโรงพยาบาลพิจิตรไม่มีการประเมินในส่วนนี้ หากมีช่องว่างเกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติอาจทำให้เกิดความขัดแย้งและเกิดปัญหาในการบริหาร จากปัญหาในการรับรู้การปฏิบัติบทบาทดังกล่าวผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ บทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามที่กองการพยาบาลกำหนดนั้นคุณลักษณะงานทั้ง 3 ด้านอาจไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและนโยบายทางด้านสาธารณสุข หัวหน้าหอผู้ป่วยต้องแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำในการพัฒนาและปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ เป็นตัวแทนขององค์กรวิชาชีพมีบทบาทด้านบริหารจัดการนำแผนและนโยบายระดับโรงพยาบาลสู่การปฏิบัติในหอผู้ป่วยให้เห็นผลลัพธ์การปฏิบัติการพยาบาลเป็นรูปธรรมชัดเจนวางแผนการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำผลงานวิจัยมาใช้ในการพัฒนาและแก้ปัญหาการปฏิบัติการพยาบาลในหอผู้ป่วย ผู้ศึกษาจึงใช้กรอบแนวคิดบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยที่สำคัญที่จะสนองตอบต่อลักษณะงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยในสถานการณ์บริการสุขภาพในปัจจุบัน ได้แก่ บทบาทผู้ให้การดูแลผู้ป่วย บทบาทผู้ประสาน บทบาทผู้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลง บทบาทผู้ให้คำปรึกษา บทบาทผู้นำ บทบาทผู้บริหารจัดการ บทบาทผู้วิจัย บทบาทผู้ให้ความรู้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาการปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและพยาบาลประจำการยอมรับให้ร่วมมือและปฏิบัติตามในกรณีที่ผลการศึกษามีการรับรู้ที่แตกต่างกัน ซึ่งถ้าผลการศึกษาออกมาสอดคล้องในทิศทางเดียวกันจะทำให้ง่ายต่อการปรับปรุง แก้ไขในจุดที่ยังมีการรับรู้ที่ค่อนข้างน้อย เพื่อการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพิ่มขึ้น การศึกษานี้ยังไม่มีผู้ใดเคยศึกษา ผู้ศึกษาจึงต้องการจะทราบถึงการปฏิบัติตามบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ เพื่อนำผลการศึกษาปรับปรุงการทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลพิจิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลพิจิตร

คำถามการศึกษา

1. การปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพิจิตรทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
2. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลพิจิตรทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับใด
3. การปฏิบัติบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลพิจิตรมีความแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาการปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยและพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม 2545

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

การปฏิบัติบทบาทหัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่หัวหน้าหอผู้ป่วยแสดงออกในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ประกอบด้วย 9 บทบาท ได้แก่ บทบาทผู้ให้การดูแลผู้ป่วย บทบาทผู้ประสาน บทบาทผู้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วย บทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลง บทบาทผู้ให้คำปรึกษา บทบาทผู้นำ บทบาทผู้บริหารจัดการ บทบาทผู้วิจัย บทบาทผู้ให้ความรู้ วัตถุประสงค์โดยแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นเอง

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพชั้น 1 จากสภาการพยาบาลและได้รับการมอบหมายให้ดำรงตำแหน่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย

พยาบาลประจำการ หมายถึง พยาบาลวิชาชีพที่ขึ้นทะเบียนและรับใบประกอบวิชาชีพชั้น 1 ของสภาการพยาบาล และพยาบาลเทคนิคที่ขึ้นทะเบียนและรับใบประกอบวิชาชีพชั้น 2 ของสภาการพยาบาล และปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยในตำแหน่งพยาบาลประจำการ