

บทความวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน Joint Commission International (JCI) The Relationship between Transformational Leadership of Head Nurses and Joint Commission International (JCI) Accreditation

นงกรณ์ กำนัน (Nongrak Kamnerd)*

ลัดดาวัลย์ แดงเงิน (Laddawan Daengthem)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาเพื่อศึกษา 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ 2) การรับรองมาตรฐาน Joint Commission International (JCI) 3) ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน JCI กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลวิชาชีพในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ 31 แห่ง จำนวน 299 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ข้อมูลส่วนบุคคล ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ และการได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI ทดสอบค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 โดยคำนวณจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยใช้สถิติทดสอบ Multinomial Logistic Regression

ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.55) 2) เครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่ยังไม่เคยผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI ร้อยละ 66.8 และผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI ร้อยละ 33.2 และ 3) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรองมาตรฐาน JCI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับการรับรองมาตรฐาน JCI

* นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยนเรศวร พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลกรุงเทพพิษณุโลก

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

Abstract

The purposes of this descriptive research were :1) to study transformational leadership of head nurses as perceived by professional nurses. 2) Joint Commission International (JCI) Accreditation. 3) to find the relationship between transformational leadership of head nurses and Joint Commission International (JCI) Accreditation. The research sample comprised of 299 professional nurses at network private hospitals of the large one. The research tool comprised three sets of questionnaires including the personnel data, Transformational Leadership of head nurse as perceived by professional nurse at Network private hospital of the large one and the Joint Commission International (JCI) Accreditation. These questionnaires were tested for validity and reliability. The Cronbach's Alpha reliability coefficients of part 2 were 0.96. Data were analyzed by using frequency percentage mean and standard deviation and correlation analysis. The statistics Multinomial Logistic Regression.

The findings were as follows. 1) Transformational Leadership of head nurse were at high level ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.55). 2)The accreditation of Joint Commission International (JCI) network private hospital of the large one. 66.8 percent have not been evaluated and certified by Joint Commission International (JCI) and 33.2 percent passed the evaluation and Joint Commission International (JCI) accreditation. 3)Transformational Leadership had a statistically significant positive correlation with Joint Commission International (JCI) accreditation ($p < .01$).

Keywords : Transformational Leadership , Joint Commission International (JCI) Accreditation

ความเป็นมาของปัญหา

การแข่งขันที่สูงขึ้นทั้งทางด้านเครื่องมือที่ทันสมัย บริการที่เป็นเลิศ อีกทั้งเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการ หรือผู้บริโภค มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ง่ายและ ได้รวดเร็ว ทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีการรับรู้ ถึงสิทธิประโยชน์ของตนเองตามกฎหมายมากขึ้น ประชาชนต้องการการดูแลด้านสุขภาพที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ทัศนบุญทอง, 2542: 20) เกิดความเคลื่อนไหวของภาคประชาสังคมที่เรียกร้องคุณภาพ บริการสุขภาพเกิดองค์กรเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและมีการจัดตั้งกองทุน คุ้มครองผู้เสียหายจากบริการสาธารณสุข (รายงานประจำปี บริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการจำกัดมหาชน, 2556) ส่งผลให้ผู้บริโภคพยายามแสวงหาสถาบันการดูแลสุขภาพที่ให้การดูแลที่มีคุณภาพสูง (อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม, 2535 อ้างใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2541)

การรับรองมาตรฐาน JCI เป็นกลไกควบคุมคุณภาพ ที่สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลทั่วโลกเห็น ความสำคัญและนำมาปฏิบัติเพื่อส่งเสริมคุณภาพและ ความปลอดภัยในโรงพยาบาล(เฉลิม หาญณรงค์, 2551) และเป็นมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล โดยเฉพาะประเทศในแถบยุโรปและสหรัฐอเมริกา เป็น สิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมั่นใจว่า สถานพยาบาลแห่งนั้น มีการให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพและความปลอดภัยของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ปัจจุบันมีโรงพยาบาลที่ผ่านการ รับรองมาตรฐาน JCI กว่า 300 แห่งจาก 39 ประเทศ ทั่วโลก สำหรับในประเทศไทย มีโรงพยาบาลที่ผ่านการ รับรองมาตรฐาน JCI ทั้งหมด 23 แห่ง (จาวรวัฒน ชาติเดช, 2556) ในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่อยู่ในระดับสากล ที่ใช้ในการประเมินการพัฒนาคุณภาพ และการรับรอง

องค์กรของคณะกรรมการรับรองคุณภาพ JCI มีแนวทางในการพิจารณาสิ่งที่พบจากการเยี่ยมชมสำรวจประเมินการพัฒนาคุณภาพจากเอกสารการเยี่ยมชมสำรวจและข้อมูลหรือสารสนเทศที่เกี่ยวข้องอื่นๆจากแหล่งต่างๆของโรงพยาบาลที่เข้ารับการประเมิน และเสนอความเห็นต่อคณะกรรมการรับรองคุณภาพของ JCI คณะกรรมการจะสรุปสิ่งที่พบ อาจมีความเห็นอย่างหนึ่งอย่างใด คือ 1) รับรององค์กรนั้น 2) ปฏิเสธการรับรององค์กรนั้นและ 3) ยึดเวลาการพิจารณาออกไปจนกระทั่งมีการรวบรวมและทบทวนสารสนเทศเกี่ยวกับการปฏิบัติตามมาตรฐานขององค์กรหรือสถานการณ์ที่คุกคามต่อชีวิต โดยเจ้าหน้าที่ของ JCI หรือให้มีการเยี่ยมชมสำรวจองค์กรซ้ำ หรือเยี่ยมชมสำรวจเฉพาะเรื่องและประเมินผลในขอบเขตที่เจ้าหน้าที่ด้านการรับรอง JCI เห็นว่าเหมาะสม (Joint Commission International, 2011)

การผ่านการรับรองมาตรฐานสากลของโรงพยาบาลได้สร้างคุณค่าและให้ประโยชน์คือความได้เปรียบด้านการแข่งขันเพราะนำมาเป็นหลักฐานแสดงว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการดูแลผู้ป่วยที่ได้มาตรฐาน ความเชื่อมั่นต่อชุมชนว่าโรงพยาบาลตระหนักถึงความปลอดภัยและคุณภาพการดูแลผู้ป่วย การยอมรับจากหน่วยงานด้านประกันสุขภาพโดยนำข้อมูลการดูแลที่มีคุณภาพมาใช้เป็นเกณฑ์สำหรับการเบิกจ่ายค่าตอบแทนผู้ประกันตน การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้วัฒนธรรมความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย และการสร้างความร่วมมือของผู้นำทุกระดับที่จะนำไปสู่การให้ความสำคัญต่อประเด็นความปลอดภัยของผู้ป่วยในโรงพยาบาล(จารูวรรณ ชาติเดช, 2556) นอกเหนือจากการมีมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล ผู้ให้บริการในระบบสุขภาพจะต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง การพัฒนาระบบบริการ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น ย่อมต้องมีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(พูลสุข หิงคานนท์, 2554)

ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสำคัญมากในองค์กร ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่มและสามารถจูงใจให้

ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปตามที่องค์กรต้องการ การเปลี่ยนแปลงจะประสบผลสำเร็จได้ถ้าผู้บริหารมีทั้งภาวะผู้นำและการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิผล(พริยลักษณ์ ศิริสุกัลลักษณ์ 2556, หน้า 29) การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะเป็นแบบอย่างที่ดี ทำให้ผู้ตามมีความศรัทธาในการพัฒนาศักยภาพและมีความสามารถสูงขึ้น (Bass and Avolio, 1994) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงมีองค์ประกอบที่แสดงพฤติกรรมออกมา คือ การมีบารมี (Charisma) การกระตุ้นทางสติปัญญา (Intellectual stimulation) การมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน (Individual consideration) และการจูงใจด้านแรงคลใจ (Inspiration motivation) โดยให้การช่วยเหลือเกื้อกูลแก่ผู้ตาม เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในระดับที่สูงขึ้น ทำให้ผู้ตามเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความต้องการที่เพิ่มขึ้น มีความสำนึกในคุณค่าและจุดมุ่งหมายขององค์กร ตลอดจนพยายามที่จะปฏิบัติงานให้ได้มากกว่าที่คาดหวังไว้ (Bass, 1985: 14-32) ดังนั้นหากหัวหน้าหรือผู้ป่วยมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมจะส่งผลทำให้พยาบาลวิชาชีพแสดงพฤติกรรมบริการให้บริการที่เหมาะสม สามารถพัฒนาคุณภาพบริการ และเป็นแบบอย่างที่ดีในด้านการเป็นผู้นำ พร้อมสู่การเปลี่ยนแปลงเพื่อขอรับรองมาตรฐาน JCI ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตภาคเหนือตอนล่าง จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน JCI เพื่อให้มีข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การรับการรับรองโรงพยาบาลคุณภาพตามมาตรฐานสากล JCI ตามนโยบายขององค์กรภายในปีพ.ศ.2560

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป่วย ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ
2. เพื่อศึกษาการรับรองมาตรฐาน Joint Commission International (JCI)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหรือผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน Joint Commission International (JCI)

สมมติฐานของการวิจัย

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์กับการรับรองมาตรฐาน JCI ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ทั้งหมด 19 แห่ง จำนวน 229 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย ตามกรอบแนวคิดของเบสและอวอลิโอ (Bass & Avolio, 1994) จำนวน 40 ข้อ ลักษณะข้อคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบเลือกตอบได้ทั้งหมด 5 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด เกี่ยวกับการได้รับการรับรองมาตรฐาน JCI คือ 1) ผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI 2) เคยผ่านการประเมินแต่ยังไม่ผ่านการรับรองมาตรฐาน JCI และ 3) ยังไม่เคยผ่านการประเมินมาตรฐาน JCI แบบสอบถามได้ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีความเที่ยง 0.96 การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการทำวิจัยจากคณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ดำเนินการส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มาไม่น้อยกว่า 1 ปี และรวบรวมแบบสอบถามส่งกลับคืนโดยตรงถึงผู้วิจัยตามที่อยู่บนซองจดหมายที่ผู้วิจัยจัดให้ภายใน 1 เดือน รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์จำนวน 229 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของแบบสอบถาม แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน JCI โดยใช้สถิติทดสอบ Multinomial Logistic Regression

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยนเรศวร COA No.074/2015 เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2558

ผลการวิจัย

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.55) เมื่อพิจารณารายด้าน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างบารมี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.56) รองลงมา ด้านการจูงใจด้านแรงดลใจ การมุ่งความสัมพันธเป็นรายคน และการกระตุ้นทางสติปัญญา ($\bar{X} = 4.14, 4.14, 3.68$, S.D. = 0.60, 0.58 และ 0.50 ตามลำดับ)

2. ระดับการรับรองมาตรฐาน JCI เครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่ยังไม่เคยผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI ร้อยละ 66.8 และผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI ร้อยละ 33.2

3. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์กับการรับรองมาตรฐาน JCI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ดังตาราง 1 และตาราง 2

ตาราง 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน JCI

ความสัมพันธ์	การรับรองมาตรฐาน JCI			
	2 log Likelihood of Reduced model	χ^2	df	p-value
ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย	96.137	132.031	84	.01**

**p < .01

ตาราง 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง(รายด้าน)ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับการรับรองมาตรฐาน JCI

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (รายด้าน)	ความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการรับรองมาตรฐาน JCI			
	2 log Likelihood of Reduced model	χ^2	df	p-value
1. การสร้างบารมี	146.400	50.263	20	.00**
2. การจงใจด้านแรงคลใจ	134.828	38.691	19	.00**
3. การกระตุ้นทางสติปัญญา	126.104	29.967	17	.02*
4. การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน	132.743	36.606	20	.01*

** p < .01 , * p < .05

การอภิปรายผล

จากข้อค้นพบในการวิจัยดังกล่าวผู้วิจัยมีประเด็นในการนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.55) อภิปรายได้ว่าพยาบาลวิชาชีพพบว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยของตนแสดงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับงานวิจัยของ วีระชาติ อินทร์โต (2557) ที่ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอยู่ในระดับมากเช่นกันและพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเนื่องมาจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งเทคโนโลยี ข้อมูลและข่าวสาร ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รูปแบบการให้บริการรวมถึง

มาตรฐานการรับรองต่างๆ มีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกันความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ทั้งในภาครัฐและเอกชน การเปลี่ยนโครงสร้างการบริหาร (แผนงาน โรงพยาบาลเอกชนในพิษณุโลก, 2558) โดยตั้งเป้าหมายสู่การเป็นโรงพยาบาลมาตรฐาน Joint Commission International (JCI) ภายในปีพ.ศ.2560 จึงเป็นเหตุสำคัญที่ผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีความสำคัญมากในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร ผู้บริหารต้องมีความคิดริเริ่ม และสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเปลี่ยน ไปสู่การเปลี่ยนแปลงตามที่องค์กรต้องการ (พิริยลักษณ์ ศิริสุภลักษณ์, 2556, หน้า29) โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นผู้บริหารระดับต้นจึงต้องแสดงภาวะผู้นำอย่างเหมาะสม เป็นผู้ที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นและสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้น

ในองค์กรพยาบาล การบริหารจัดการที่ดีของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่นำนโยบายลงสู่ปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายขององค์กรโดยรวมเพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความใกล้ชิดกับพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล อยู่ดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง เมื่อหัวหน้าหอผู้ป่วยมีภาวะผู้นำในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล (Bass & Aveolio, 1994) ประพฤติตัวเป็นแบบอย่างสำหรับผู้ปฏิบัติงาน หัวหน้าหอผู้ป่วยจะเป็นที่ยกย่อง เคารพนับถือ ศรัทธา ไว้วางใจ และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความภาคภูมิใจเมื่อร่วมงานกัน หัวหน้าหอผู้ป่วยที่แสดงความมั่นใจจะช่วยสร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อการบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เช่นเดียวกับที่เบสและอโวลีโอ (Bass & Aveolio, 1994) กล่าวว่าผู้ตามจะเลียนแบบผู้นำ และพฤติกรรมของผู้ นำมาจากความสร้างความมั่นใจในตนเอง ประสิทธิภาพ และความเคารพในตนเอง ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงรักษาอิทธิพลของตนในการบรรลุเป้าหมายและปฏิบัติภาระหน้าที่ขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับรายด้านการสร้างบารมีที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.56) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม มองโลกในแง่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.60) แสดงให้เห็นว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยที่ตระหนักว่าการเป็นผู้นำจะต้องมีคุณธรรม จริยธรรม มองโลกในแง่ดีจะเป็นผู้นำที่ก่อให้เกิดการยอมรับของผู้ร่วมงาน ความซื่อสัตย์ สุจริต และการเป็นผู้ที่มีจริยธรรมสูงจะทำให้ผู้ตามเกิดความไว้วางใจ ซึ่งเป็นไปตามค่านิยมหลักจรรยาวิชาชีพ มาตรฐานของพยาบาลวิชาชีพที่ต้องปฏิบัติงานด้วยความสุจริตและมีคุณธรรม (สำนักงานพยาบาล, 2549)

2. การรับรองมาตรฐาน JCI โรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่ยังไม่เคยผ่านการประเมินมาตรฐาน JCI ร้อยละ 66.8 และผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI ร้อยละ 33.2 อภิปรายได้ว่าจากการที่ประเทศไทยได้มีการรับรองคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ตั้งแต่ทศวรรษพ.ศ. 2545 รวมถึงประเทศไทย

ในปัจจุบันมีการวางกลยุทธ์การเป็นศูนย์กลางบริการทางการแพทย์และการสนับสนุนจากภาครัฐ เช่น กระทรวงพาณิชย์ ส่งเสริมให้โรงพยาบาลเอกชนทำประชาสัมพันธ์ในต่างประเทศ เพื่อขยายธุรกิจบริการสุขภาพโรงพยาบาลเอกชนจึงตระหนักถึงโอกาสการขยายบริการไปยังกลุ่มผู้ป่วยต่างชาติด้วยการพัฒนามาตรฐานที่เป็นสากลเพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้ป่วยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ที่เข้ามาใช้บริการในประเทศไทย นอกจากนี้การผ่านการรับรองมาตรฐานสากลเป็นการสร้างคุณค่าและให้ประโยชน์แก่โรงพยาบาล (Joint Commission international Accreditation Standards for Hospital, 2011) รัฐบาลไทยได้นำนโยบายที่มีผลต่อการเตรียมพร้อมโรงพยาบาลสู่มาตรฐานสากล เช่น ไทยเป็นศูนย์กลางการแพทย์และสุขภาพในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ประกอบกับนโยบายการเปิดเสรีอาเซียนและล่าสุดในเดือนกุมภาพันธ์ 2556 รัฐบาลได้ให้วีซ่าชาวต่างชาติเข้ามารับการรักษาในประเทศไทยได้นาน 90 วัน (ไทยรัฐออนไลน์, 2556) ดังนั้นในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ซึ่งมีโรงพยาบาลเครือข่ายในไทยและกัมพูชา จำนวนรวม 31 แห่งมีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นสถานบริการทางการแพทย์ในระดับตติยภูมิที่เป็นเลิศที่มีมาตรฐานสูงด้วยคุณภาพในระดับสากล เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศด้านบริการสุขภาพและการแพทย์ Excellent Center เป็นกลยุทธ์หลัก (รายงานประจำปีบริษัทกรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัด มหาชน, 2556) ดังนั้นภารกิจของโรงพยาบาลต้องมุ่งเน้นที่จะส่งมอบบริการที่ดีที่สุดและการส่งมอบสุขภาพที่ดี มีความครอบคลุมถึงสภาวะแห่งความสมบูรณ์ของร่างกายจิตใจ รวมถึงการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข และรวมทั้งมีสุขภาวะทางจิตวิญญาณ (WHO, 1984 และ WHO, 1998) ซึ่งที่ผ่านมาการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องพร้อมเข้ารับการขอรับรองเป็นโรงพยาบาลมาตรฐาน JCI ในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่มาแล้ว 5 โรง คิดเป็นร้อยละ 33.2 และโรงพยาบาลในเครือได้มีการตั้งเป้าหมายสู่การเป็นโรงพยาบาลมาตรฐานสากล JCI เพิ่มมากขึ้นภายในปีพ.ศ.2560

3.ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงโดยรวมมีความสัมพันธ์กับการรับรองมาตรฐาน JCI อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01 ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับอัญชลี ดวงอุไร (2545) และทิพย์รัตน์ กลั่นสกุล(2547) พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล อภิปรายไว้ว่าการมีผู้นำ หรือหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะส่งผลต่อผู้ตาม เพราะหัวหน้าหอผู้ป่วยมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล การมีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสมของหัวหน้าหอผู้ป่วย จะสามารถจูงใจและผลักดันให้พยาบาลวิชาชีพร่วมมือร่วมใจและเต็มใจปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ สร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร (อรัญญา รุ่งวชิรา, 2547) ดังนั้นหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานโดยเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานและผู้ปฏิบัติงานให้สูงขึ้น พัฒนาความสามารถและพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมงานและผู้ปฏิบัติงานไปสู่ระดับที่สูงขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักรู้ในภารกิจและวิสัยทัศน์ของทีมและขององค์กร จูงใจให้ผู้ร่วมงานมองให้ไกลเกินกว่าความสนใจของพวกเขาไปสู่ประโยชน์ของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ซึ่งกระบวนการที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานหรือผู้ปฏิบัติงานนี้จะกระทำโดยผ่านองค์ประกอบพฤติกรรม คือการสร้างบารมี (Charisma) ประพฤติตัวเป็นแบบอย่าง หรือเป็นโมเดลสำหรับผู้ปฏิบัติงาน การมีวิสัยทัศน์และความสามารถถ่ายทอดไปยังผู้ปฏิบัติงาน การเป็นผู้นำที่ไว้วางใจได้ว่าจะทำในสิ่งที่ถูกต้อง ผู้นำจะเป็นผู้ที่มีศีลธรรมและมีจริยธรรมสูง มีการกระตุ้นทางสติปัญญา (Intellectual stimulation) จูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจกับผู้ปฏิบัติงาน โดยการสร้างแรงจูงใจภายใน การให้ความหมายและความท้าทายในเรื่องงานของผู้ปฏิบัติงาน การกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team spirit) ให้มีชีวิตชีวา มีการแสดงออกซึ่งความกระตือรือร้น โดยการสร้างเจตคติที่ดีและการคิดในแง่บวก การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (Individual consideration) การดูแลเอาใจใส่ผู้ปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ

การเป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน เพื่อการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน การเอาใจใส่เป็นพิเศษในความต้องการของปัจเจกบุคคล การสร้างแรงคลใจ (Inspiration motivation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสัมผัสกับภาพที่งดงามของอนาคต แสดงการอุทิศตัวหรือความผูกพันต่อเป้าหมายและวิสัยทัศน์ร่วมกัน และแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจอย่างแน่วแน่ว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมองข้ามผลประโยชน์ของตนเพื่อวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ซึ่งเป้าหมายสำคัญของโรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่ คือเป้าหมายสู่การเป็นโรงพยาบาลมาตรฐาน JCI ภายในปีพ.ศ.2560 และเป้าหมายที่จะก้าวขึ้นเป็นโรงพยาบาลชั้นนำของประเทศ โดยเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศด้านบริการสุขภาพและการแพทย์ Excellent Center เป็นกลยุทธ์หลัก

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรองมาตรฐาน JCI ของโรงพยาบาลในเครือโรงพยาบาลเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่งส่วนใหญ่ยังไม่เคยผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐาน JCI หากผู้บริหารระดับสูงมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการบริการและการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานสากล เพื่อให้สามารถยืนยันได้ว่าเป็นสถานพยาบาล มีคุณภาพตามมาตรฐาน ผู้ใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด จึงควรสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแก่หัวหน้าหอผู้ป่วย เพื่อให้เกิดการนำนโยบายลงสู่ผู้ปฏิบัติ คือการพัฒนากระบวนการบริการและการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานสากล โดยเน้นคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยเป็นสำคัญ เพื่อให้โรงพยาบาลในเครือผ่านการประเมินและรับรองมาตรฐานสากล JCI บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

2. จากผลการวิจัยพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยด้านการกระตุ้นทางสติปัญญาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$, S.D. = 0.50) แต่มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่น หัวหน้าหอผู้ป่วยควรพัฒนาตนเองให้เกิดแนวทางการแก้ไขปัญหารู้จักคิดวิเคราะห์ปัญหา รู้จักใช้หลักเหตุผล และข้อมูลหลักฐานประกอบการตัดสินใจ มีความคิด

ริเริ่มสร้างสรรค์ ให้อิสระแก่ผู้ปฏิบัติงานได้คิดและตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรองมาตรฐาน JCI
2. การศึกษาเปรียบเทียบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยในภาครัฐและเอกชน

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.พุดสุข หิงคานนท์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.ลัดดาวัลย์แดงเงิน ผู้ทรงคุณวุฒิ และกลุ่มตัวอย่าง ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- จารุวรรณ ธาตาเดช.(2556).การรับรองมาตรฐานสากล โรงพยาบาลในประเทศไทย:สถานการณ์และแนวโน้ม.กรุงเทพฯ. ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์. (2541). การรับรองโรงพยาบาลในสหรัฐอเมริกา: เอกสารประกอบการประชุมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างโรงพยาบาลในโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์.
- เจลิ้ม หาญณรงค์.(2551).ความเหมือนและความแตกต่างของHA และ JCI. *Journal of safety and health*, 2 (5),49-51.
- ทิพย์รัตน์ กลิ่นสกุล. (2547).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย การมีส่วนร่วมในงานกบประสิทธิ์ผลของทีมงานพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำปีการโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคกลาง . วิทยานิพนธ์ พย.ม.,คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทัศนา บุญทอง. (2542). ปฏิรูประบบบริการการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพ โดยที่พึงประสงค์ในอนาคต.กรุงเทพฯ: ศิริโชคการพิมพ์.

บริษัท กรุงเทพดุสิตเวชการ จำกัดมหาชน. (2556). รายงานประจำปี2556.กรุงเทพฯ: กรุงเทพดุสิตเวชการ.

พุดสุข หิงคานนท์.(2554).ภาวะผู้นำทางการพยาบาล. พิษณุโลก: คาวเงินการพิมพ์.

พิริยลักษณ์ ศิริสุกัลลักษณ์.(2556).การจ้างงานและสภาพการทำงานในต่างประเทศตามการรับรู้ของพยาบาลไทย. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย.

โรงพยาบาลเอกชนในพิษณุโลก. (2558). แผนงานประจำปี2558. พิษณุโลก.

วีระชาติ อินทร์โต. (2557).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกับระดับการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดชัยนาท.วิทยานิพนธ์ พย.ม.,มหาวิทยาลัยนเรศวร,พิษณุโลก.

ไทยรัฐออนไลน์.(2556). การยกเว้นวิชา 6 ชาติอาหรับ ที่รักษาพยาบาลในไทย: ไทยรัฐเชียร์ไทยแลนด์. เข้าถึงได้ที่<http://WWW.thairath.co.th/content/edu/324754>. เมื่อ 5 มกราคม พ.ศ.2558.

สำนักงานพยาบาล. (2549). หน้าที่ความรับผิดชอบหลักและสมรรถนะพยาบาลวิชาชีพ. นนทบุรี: สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.

อรทัย รุ่งวชิรา.(2547).ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ.วิทยานิพนธ์ พย.ม.,มหาวิทยาลัยบูรพา,ชลบุรี.

อัญชลี ดวงอุไร.(2545). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วย การรับรู้ความชัดเจนในนโยบายขององค์กรกับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมพัฒนาคุณภาพของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์ พย.ม., คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

Bass, B.M., and Avolio, B.J.(1994). *Improving organizational effectiveness through transformation leadership*. Thousand Oaks: Sage.

Bass, M. M. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectations*: New York.

Joint Commission International.(2011).*Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals*. 4th eds. Oakbrook Terrace: Joint Commission Resources.

World Health Organization (WHO). (1984). *Health Promotion: A discussion document on the concept and principle*. World Health Organization. Copenhagen: Denmark.

World Health Organization (WHO). (1998). *The world health report 1998-Life in the 21st century: a vision for all* World Health Organization. Geneva: Switzerland.