

# รายงานการศึกษา ฝึกอบรม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศและต่างประเทศ

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- ๑.๑ ชื่อ/สกุล นางชลลดา เงามารรัตน์  
อายุ ๕๐ ปี การศึกษาระดับปริญญาตรีพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยเกื้อการุณย์  
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายชั้น ๑๑
- ๑.๒ ชื่อ/นามสกุล นางสาวสุพรรณิ พุ่มแพง  
อายุ ๓๔ ปี การศึกษาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ หอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญหญิงชั้น๙
- ๑.๓ ชื่อ/สกุล นางสาวเกษร ศิริวรรณ  
อายุ ๓๕ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยเกื้อการุณย์  
ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายชั้น ๑๔
- ๑.๔ ชื่อเรื่อง/หลักสูตร ประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาการพยาบาลประจำปี ๒๕๕๘ “ กลยุทธ์การบริหารงาน  
คุณภาพ (ทางการพยาบาล) แนวใหม่ใน GEN Y Era ”
- ๑.๕ แหล่งที่ให้ทุน โรงพยาบาลกลาง
- ๑.๖ งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร จำนวน ๒,๐๐๐ บาท / คน
- ๑.๗ ระหว่างวันที่ ๒๓ - ๒๔ เมษายน ๒๕๕๘ เวลา ๘.๐๐ - ๑๖.๐๐ น.
- ๑.๘ สถานที่ ณ ห้องประชุมอารีญา ชั้น ๕ โรงแรมเอเชียแอร์พอร์ท จังหวัดปทุมธานี
- ๑.๙ ระยะเวลาการรับทุน ๒ วัน ภายใต้การประชุมวิชาการเครือข่ายพัฒนาการพยาบาล กลุ่มงานการพยาบาล  
โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี
- ๑.๑๐ อนุมัติ/อนุมัติบัตรที่ได้รับ ใบเกียรติบัตรที่ได้เข้าประชุมวิชาการชมรมเครือข่ายพัฒนาการพยาบาลประจำปี  
๒๕๕๘ “ กลยุทธ์การบริหารงานคุณภาพ (ทางการพยาบาล) แนวใหม่ใน GEN Y Era ”

## ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการ ฝึกอบรม

### ๒.๑ วัตถุประสงค์

- ๒.๑.๑ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ ความเข้าใจในด้านการบริหารงานคุณภาพทางการพยาบาล
- ๒.๑.๒ เพื่อนำความรู้ที่ได้จากการอบรมนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานทางการพยาบาลร่วมกับบุคลากรใน  
ทุก GENERATION โดยเฉพาะ GEN Y

## แนวโน้มการพัฒนางานคุณภาพทางการพยาบาลในอนาคต

ปัจจุบันผู้บริหารต้องเข้าใจธรรมชาติของคน/บุคลิกลักษณะของผู้ได้บังคับบัญชาหรือที่เรียกว่าคนในแต่ละ GENERATION ว่าเป็นคนใน GEN อะไร เพื่อที่จะสามารถจัดการและสามารถที่จะมอบหมายงานให้ได้อย่างเหมาะสมกับแต่ละคนส่งผลให้งานสำเร็จได้ตรงตามที่ต้องการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

**ระบบบริการสุขภาพ** ในอนาคตผู้ให้บริการ/ผู้ใช้บริการที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบบริการสุขภาพจะมีการนำความรู้มาช่วยในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น

**ผู้ให้บริการ** ต้องมีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ มีการนำความรู้ใหม่ๆ/วิทยาการที่ก้าวหน้า/เทคโนโลยีที่นำสมัยเข้ามามีบทบาทในวิชาชีพมากยิ่งขึ้น มีการนำวิจัยเข้ามาเกี่ยวข้อง มีการใช้ EVIDENCE BASE มีการใช้ R ๒ R มีการนำนวัตกรรมมาใช้ในการรักษาพยาบาล เพื่อที่จะยกระดับการรักษาคือให้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้ระบบบริการสุขภาพจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง / และมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา เป็นการเพิ่มมาตรฐานการักษาพยาบาล เพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการรวมทั้งยังเป็นการประกันคุณภาพในการรักษาสุขภาพเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ

**ผู้รับบริการ** มีการรวมตัวกันของประชาชนหลายระดับเกิดเป็นเครือข่ายภาคประชาชน มีการเฝ้าหาความรู้จากสื่อออนไลน์ / จากที่ต่างๆ เพื่อตรวจสอบการให้บริการของโรงพยาบาล ญาติ / พี่น้องต้องให้การดูแลกันและกันไม่ทิ้งให้เป็นภาระของสังคม ประชาชนมีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพตนเอง ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีบทบาทหน้าที่ที่จะทำให้ประชากรของประเทศมีสุขภาพที่ดีเกิดเป็น HEALTHY CITIZEN ภายใต้นโยบายของภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพดี

### คุณภาพระบบบริการสุขภาพ

๑. การเข้าถึง ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงระบบบริการได้อย่างเท่าเทียมกัน

๒. คุณภาพของการบริการ ต้องเสมอภาคเป็นธรรม ต้องมีจริยธรรม/จรรยาบรรณวิชาชีพ การบริการตรงกับความต้องการ

- ประชาชนต้องได้รับการบริการอย่างเสมอภาค ผู้ให้บริการมีคุณธรรมและมีจริยธรรมในการให้การักษาพยาบาล
- เกิดการศึกษาเฉพาะทางของบุคลากรทางการแพทย์ มีแพทย์เฉพาะทาง พยาบาลเฉพาะทาง เกิดคลินิกเฉพาะทาง เช่น คลินิกทางกายภาพ/เวชกรรมฟื้นฟูไม่จำเป็นต้องมีแพทย์ เพื่อตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของประชาชน
- มีการประเมินสมรรถนะทางการแพทย์ มีการสอบเพิ่มระดับความสามารถ / มีการเก็บคะแนน CNEU ของพยาบาล มีการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ มีการอบรมเพิ่มขึ้น ฝ่ายการพยาบาลต้องผ่านเกณฑ์การประเมินของสภาการพยาบาล โรงพยาบาลมีการเก็บตัวชี้วัดในด้านความปลอดภัย /ด้านความพึงพอใจ /ด้านต่างๆที่กำหนดไว้ มีการประกันสุขภาพเป็นการยกระดับมาตรฐานของการรักษาพยาบาล และเมื่อโรงพยาบาลผ่านเกณฑ์การประเมิน ภาครัฐจะให้โบนัสเป็นการตอบแทนให้กับโรงพยาบาล

กลยุทธ์ของผู้บริหารกับการมอบหมายงาน(คุณภาพ)ให้ GEN Y ทุกองค์กรจะมีบุคลากรหลาย GENERATION ซึ่งก็เป็นเช่นเดียวกับองค์กรการพยาบาลที่จะประกอบไปด้วย

๑. BABY BOOM
๒. GEN X
๓. GEN Y
๔. GEN Z

ช่วงแต่ละ GEN จะมีช่วงระยะเวลาที่ไม่เท่ากัน พบว่าช่วงเวลาจะสั้นขึ้น ลักษณะแต่ละ GEN จะมีบุคลิกลักษณะดังนี้

#### BABY BOOM

- ช่วงเวลา พ.ศ. ๒๔๘๙ – พ.ศ. ๒๕๐๗ เกิดขึ้นหลังยุคสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่ ๒
- มีอายุ ๕๐ ปีขึ้นไป มีชีวิตเพื่อการทำงาน ทำงานหนัก ประหยัด อุดออม รอบคอบ

#### GEN X

- ช่วงเวลา พ.ศ. ๒๕๐๘ – พ.ศ. ๒๕๒๒ เป็นยุคแห่งความมั่งคั่ง
- เติบโตมากับคอมพิวเตอร์ในยุคเริ่มต้น มีการเริ่มต้นในการพัฒนาเทคโนโลยี
- ชอบอะไรที่ง่าย ๆ ไม่เป็นทางการ มีความริเริ่มสร้างสรรค์

#### GEN Y

- ช่วงเวลา พ.ศ. ๒๕๒๓ – พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นยุคแห่งความก้าวหน้าเทคโนโลยี / internet / คอมพิวเตอร์ สนใจใน SOCIAL NETWORK
- ชอบ IT มีความริเริ่มสร้างสรรค์
- มีลักษณะ SELF CENTER ซึ่งเกิดจากการเลี้ยงดูของผู้ปกครอง
- ทำอะไรหวังผล/ต้องการค่าตอบแทน ให้เงินทำงานแทนตน มีความต้องการด้านปัจจัยด้านวัตถุ
- เป็นตัวของตัวเองสูง ไม่ชอบให้ใครมายุ่ง รั้งาจารย์ ไม่อดทน

#### GEN Z

- ช่วงเวลา พ.ศ. ๒๕๔๑ – พ.ศ. ๒๕๕๐ เติบโตมากับความสะดวกสบาย พ่อ/แม่จะส่งเสริมทุกด้าน ไม่ว่าจะในด้านเรียน/ด้านกีฬา/ด้านดนตรี/อื่นๆ
- เรียนรู้ได้เร็ว ชอบ/มีความสามารถทางด้าน IT มากจะติดเทคโนโลยี / internet / line / FB เป็นต้น
- ชอบอยู่ในเมือง ไม่ชอบชนบท

คนรุ่น GEN Y / GEN Z จะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายกันดังนี้

- QUICK SUCCESS คนกลุ่มนี้ต้องปล่อยให้คิดไม่ต้องบอกวิธีการ ผลลัพธ์จะออกมา เมื่อเกิดปัญหาจะเข้ามาขอคำปรึกษาจากหัวหน้าเอง
- HIGH PAY ต้องการค่าตอบแทนสูง/ สวัสดิการที่ดี ที่ไหนมีผลประโยชน์ก็จะไปที่นั่น ไม่ยึดติดกับที่ใด ไม่กลัวการเปลี่ยนแปลง
- SOME BODY ต้องการเป็นที่รู้จัก/ต้องการเป็นคนสำคัญ ให้งานที่เหมาะสมกับเจ้าตัว เขาจะทำงานอย่างเต็มที่/เต็มกำลังความสามารถ
- HIGH ENTERPREMIUM SPIRIT ชอบทำงานอิสระไม่ชอบกฎระเบียบข้อบังคับจุกจิก ข้อจำกัดมากมาย

บุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับ

๑. GENERATION
๒. การอบรม/การเลี้ยงดู/ฐานะความเป็นอยู่
๓. อาชีพ
๔. เพศ
๕. สังคม / สิ่งแวดล้อม / ทรัพยากรปกครองของประเทศ / อื่นๆ

### การมอบหมายงาน

ผู้มีอำนาจ/ผู้บังคับบัญชา (หัวหน้า) มอบหมายงานโดยมอบภาระงาน/อำนาจหน้าที่/ความรับผิดชอบให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา (ลูกน้อง) ไปปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

### การมอบหมายงานให้ GEN Y

- หลักการมอบหมายงานเหมือนกันไม่ว่า GEN ใดก็ใช้ SMART M
- GEN Y ต้องการเหตุผล การอธิบาย WHY ง่ายๆ
- GEN Y ต้องการให้คนรับฟังเหตุผล ความเป็นตัวตน
- GEN Y ไม่ต้องการการทำงานที่สั่งแล้วสั่งอีก แก่แล้วแก้อีก ไม่ถูกใจสักที

ผู้บังคับบัญชานอกจาก ต้องเข้าใจลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นคนใน GENERATION ใด ยังมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### ปัจจัยด้านการมอบหมายงาน

- Specific คำสั่งต้องชัดเจนมีขั้นตอน/รายละเอียดในการทำงานครบถ้วนและถูกต้อง
- Measurable กำหนดเป้าหมายที่วัดผลลัพธ์ได้
- Agreed งานเดิมในความรับผิดชอบต้องไม่มาก มีการยอมรับที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมาย
- Realistic ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสามารถ/มีศักยภาพ สามารถที่จะทำงานนั้นได้
- Time bound ระบุระยะเวลาในการทำงาน
- Motive มีแรงจูงใจในการทำงาน

### มาตรฐานการพยาบาลกับคนรุ่นใหม่

กลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันประกอบด้วย ๓ Generation ได้แก่กลุ่ม Generation Baby Boomer, Generation X และ Generation Y ทั้ง ๓ กลุ่มนี้มีความแตกต่างกันในเรื่องรูปแบบการสื่อสารความคาดหวังรูปแบบการทำงานค่านิยมทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานและครอบครัวเทคโนโลยีความยึดมั่นผูกพันกับองค์กรและการยอมรับการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารทางการพยาบาลต้องรู้ค่านิยมและพฤติกรรมที่แตกต่าง โดยพิจารณาจากจุดแข็งของแต่ละรุ่นอายุและนำความแตกต่างของแต่ละรุ่นอายุมาปรับปรุงคุณภาพเพิ่มความสามารถในการทำงานและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันให้มากที่สุดโดยยุทธศาสตร์สำคัญที่ใช้ได้แก่

- การสื่อสาร
- การนิเทศ
- การสร้างแรงจูงใจ

ในส่วนของแนวทางการดำเนินการเพื่อให้คนรุ่นใหม่สามารถนำมาตรฐานบริการการพยาบาลและผดุงครรภ์สภาการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติได้มีดังนี้

๑. ถ่ายทอดเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจมาตรฐาน
๒. ทบทวนจนเข้าใจ
๓. ทิมนำช่วยให้ผู้ปฏิบัติเชื่อมโยงมาตรฐานสู่การปฏิบัติ
๔. ใช้มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์สภาการพยาบาลในบริหารจัดการงานการพยาบาลและการประเมินตนเองเพื่อค้นหาความต้องการการพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์
๕. ผู้บริหารนิเทศติดตามทบทวนความเข้าใจ/เรียนรู้ร่วมกับผู้ปฏิบัติ
๖. แสดงให้เห็นข้อมูลการพัฒนาคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ในสถานการณ์ปัจจุบัน
๗. ประเมินผลการปฏิบัติโดยเทียบกับมาตรฐานและเกณฑ์คะแนนในมาตรฐาน

บรรยากาศอย่างไรที่ Gen Y อยากทำงาน (คุณภาพ)

ลักษณะนิสัยในการทำงานของคน GEN Y

๑. ทำงานในสไตล์ของตนเองและต้องการทำงาน มีความยืดหยุ่นด้านเวลา
๒. การทำงานคือการได้มาซึ่งเงินเพื่อใช้จ่ายในสิ่งที่ตนเองสนใจ
๓. การทำงานต้องมีความสุข มีเพื่อนร่วมงานที่ดี และสามารถแสดงความคิดเห็นได้ในการทำงาน
๔. งานที่ทำได้ต้องได้คิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ
๕. งานที่ทำมีโอกาสที่จะเติบโตในองค์กรได้

หลักการบริหารกลุ่มคน GEN Y

๑. ให้ความยืดหยุ่นกับเวลาในการทำงาน
๒. เป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานที่ดีช่วยเหลือกัน
๓. สร้างความเชื่อมั่นด้านความก้าวหน้าในการทำงาน
๔. ให้ค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจ
๕. มีสัมพันธ์ภาพที่ดีในองค์กร
๖. ทำงานร่วมกันเป็นทีมให้คำแนะนำและ feed back ผลงานที่ออกมา
๗. สร้างระบบที่เลี้ยงเพื่อที่จะถ่ายทอดวัฒนธรรมในการทำงาน
๘. นำระบบเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการทำงานให้มากขึ้น
๙. สร้างบรรยากาศที่สนับสนุนการทำงาน

บรรยากาศที่ Generation Y อยากทำงาน (KM โรงพยาบาลศรีนครินทร์)

๑. อยากดำเนินชีวิตแบบสมดุล ไม่ใช่อะไรก็งาน
๒. ชอบที่จะให้หัวหน้ารับฟังความคิดเห็นของเขา
๓. มีบุคลิกภาพเป็นของตัวเองและกล้าแสดงออก
๔. ชอบอยู่กับสภาพแวดล้อมที่ไม่เคร่งครัดมากเกินไป
๕. อยากให้หัวหน้าสอน แต่ก็อยากเป็นคนตัดสินใจเอง
๖. มีค่านิยมต้องการประสบความสำเร็จเร็วโดยเทียบกับเพื่อน
๗. จะให้ความสำคัญกับงานที่ตัวเองชอบมากกว่าสิ่งอื่นใด

### ๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

- ต่อตนเองเพื่อพัฒนาตนเองให้มีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานและสามารถปฏิบัติงานร่วมกับบุคลากร Gen Y ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ต่อหน่วยงานเพื่อนำความรู้ไปใช้ในการบริหารงานบุคลากรจบใหม่ในหน่วยงาน และเพื่อนำความรู้มาถ่ายทอดให้แก่บุคลากรในหน่วยงานให้หน่วยงานเกิดการพัฒนาคุณภาพงานทางการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และบุคลากรสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ส่วนที่ ๓ ปัญหา / อุปสรรค

- เอกสารและสื่อทัศนูปกรณ์ไม่เอื้อต่อการอบรม มองเห็นไม่ชัดเจน สถานที่อบรมไม่มีโต๊ะสำหรับให้วางเอกสารเพื่อจดบันทึก
- การเข้าใจธรรมชาติของคน GEN Y จะมีความสำคัญเพราะจะทำให้สามารถทำงานด้วยกันได้อย่างราบรื่นแต่มีผู้ร่วมงานบางคนที่เป็นคน GEN นี้ ไม่สนใจเนื่องจากยังคงไม่เปิดใจ

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- ส่งเสริมให้พยาบาลทุกคนศึกษาอบรมอย่างสม่ำเสมอโดยเฉพาะผู้ที่ขึ้นมาเป็นผู้บริหารระดับต้น
- ทุกองค์กรจะประกอบไปด้วยหลาย GEN ผู้บริหารควรเข้าใจลักษณะนิสัยของคนแต่ละ GENERATION เพื่อที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข

ลงชื่อ.....*ชช* *ชาลลดา*.....ผู้รายงาน  
(นางชลลดา เงามมรัตน์)

ลงชื่อ.....*สุพรรณิ* *พุ่มแพง*.....ผู้รายงาน  
(นางสาวสุพรรณิ พุ่มแพง)

ลงชื่อ.....*เกษร* *ศิริวรรณ*.....ผู้รายงาน  
(นางสาวเกษร ศิริวรรณ)

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

การอบรมครั้งนี้สร้างความรู้ให้กับบุคลากร เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและเกิดประโยชน์สูงสุด และเป็นหลักสูตรที่เหมาะสมในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

ลงชื่อ.....*[Signature]*.....หัวหน้าส่วนราชการ  
(นายชวิทย์ ประดิษฐบาทุกา)  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลกลาง

