

นวัตกรรมกับผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม

วรัทยา กุณิธิชัย* พัชราภรณ์ อารีรัมย์** เนตรชนก ศรีทุมมา***

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นแนวคิดนวัตกรรมกับผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการสนับสนุนการบริหารจัดการทางการพยาบาลให้มีคุณภาพ เพื่อผลลัพธ์การดำเนินงานภายในองค์กรในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการนวัตกรรมในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมใช้หลักการบริหารจัดการใน 3 ระดับได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ร่วมกับการส่งเสริมสมรรถนะผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ด้านทักษะและความสามารถในการเป็นผู้นำด้านนวัตกรรม และด้านการพัฒนาคุณลักษณะของผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม ซึ่งหากผู้บริหารในองค์กรการพยาบาล มีคุณลักษณะดังกล่าวนี้แล้วคาดว่าจะสามารถบริหารจัดการต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมได้อย่างรวดเร็วและทันทั่วถึง อันจะทำให้เกิดผลลัพธ์การดูแลผู้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อความสำเร็จของหน่วยงานและองค์กรได้ตามมา

คำสำคัญ: นวัตกรรม, ผู้บริหารการพยาบาล, ยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม

Innovation and Nursing Managers in Disruptive Technology Era

Waratya Kulnitichai* Patcharaporn Aree** Netchanok Sritoomma***

Abstract

The purpose of this article aimed to describe relationship between the innovative concepts with nursing administrators in the era of disruptive technology, and knowledge and understanding of innovation for nursing managers, which is very important for nursing directors to implement it to improve quality of nursing management effectively in operational results within the organization in the era of transformative technology. Innovation managements in the era of technology transformation uses three levels of management principles: individual, group, and organizational levels, as well as to promote the competence of nursing executives in the era of transformative technology in 3 areas: Innovative leadership skills and abilities and the development of characteristics of nursing administrators in the age of disruptive technology. Therefore, nursing managers in the nursing organization with these features, it is expected to be able to quickly and timely manage changes in the changing technology era. That result can improve patient outcomes on their organizations, which leads to success of the nursing unit and organization as a result.

Keywords: Innovation, Nursing managers, Disruptive technology era

Journal of Nursing Science Christian University of Thailand. 2021, 8(2), 110-121

*Assistant Professor, School of Nursing, University of Phayao

**Associate Professor, College of Nursing, Christian University of Thailand

***Assistant Professor, College of Nursing, Christian University of Thailand

Corresponding author e-mail: waratya.ku@up.ac.th Tel. 0856148534

Received: 18 July 2021, Revised: 16 September 2021, Accepted: 14 October 2021

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ และธุรกิจอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรต่างๆ เร่งคิดค้นเพื่อสร้างสรรค์สินค้าและบริการในรูปแบบใหม่ให้มีความแตกต่างและหลากหลายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่นับวันจะมีรูปแบบ การดำเนินชีวิตที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นวัตกรรม (Innovation) จึงเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของคนในสังคมมากยิ่งขึ้น หน่วยงานและองค์กรต่างๆ จึงต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงนี้ (มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษฎา เขียววิฒสุข, 2562) เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรที่ลดน้อยลง ตรงกันข้ามกับความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่อย่างไม่จำกัด จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้องค์กร สถานประกอบการต่างๆ รวมถึงสถานพยาบาลที่ต้องมีการเรียนรู้จากการถ่ายทอดประสบการณ์ซึ่งกันและกันภายในองค์กร นำมาพัฒนาสรรค์สร้างเพื่อให้เกิดนวัตกรรม โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านคน ปัญญา ความรู้ และทักษะความสามารถ

เทคโนโลยีที่พลิกโฉม (Disruptive technology) หมายถึง เทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามาเปลี่ยนแปลงวิธีการทำสิ่งต่างๆ อย่างสิ้นเชิง (Cambridge Business English Dictionary, 2019) ซึ่งการขับเคลื่อนองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ในโลกยุคการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนั้น การบริหารจัดการทรัพยากรจำเป็นต้องคิดวิเคราะห์และวางแผนโดยการคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในระยะยาวร่วมด้วย เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือ รู้เท่าทันเงื่อนไข

ใหม่ๆ ที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอนในอนาคต ทั้งนี้เนื่องจากความเร็วในการเข้าถึงและแพร่กระจายข้อมูลข่าวสารจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตลอดจนการกระจายโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลของคนหมู่มาก ส่งผลให้ผู้บริหารองค์กรทั้งภาครัฐบาลและภาคธุรกิจต้องมีกลยุทธ์การตัดสินใจเพื่อหาทางเลือกของการแก้ปัญหาและมองหาโอกาสในการพัฒนาสินค้าและบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แสดงให้เห็นได้ว่ายุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม (Disruptive technology era) เทคโนโลยีดิจิทัลและการประยุกต์สารสนเทศเพื่อการแข่งขันเชิงธุรกิจเป็นกุญแจสำคัญที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญจากการศึกษาการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ของผู้บริหารองค์กร พบว่าผู้บริหารมีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นเครื่องอำนวยความสะดวก และใช้เป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันกันอย่างกว้างขวางจนถึงปัจจุบัน (Coccia, 2017) เช่นเดียวกับด้านการบริหารจัดการทางการแพทย์ ที่นับว่าเป็นโอกาสในการเร่งพัฒนาประสิทธิภาพการบริการด้านสุขภาพโดยการลดต้นทุนและปรับปรุงคุณภาพการบริการในเชิงธุรกิจที่จะสามารถเสริมสร้างความแข็งแกร่งและปรับรูปแบบนวัตกรรมการบริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมนี้ด้วยเช่นกัน (Herrmann et al., 2018) ในบทความนี้ได้สรุปสาระสำคัญเกี่ยวกับความหมาย และประเภทของนวัตกรรม และการนำกลยุทธ์ด้านการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารการพยาบาลอันจะเป็นประโยชน์ทำให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทางการแพทย์

พยาบาลรวมไปถึงการเกิดนวัตกรรมการดูแลสุขภาพผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ความหมายของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจากคำว่า “innovare” ซึ่งเป็นภาษาลาติน แปลว่า “ทำขึ้นมาใหม่” คำนิยาม (Definition) หรือความหมายของนวัตกรรมมี 3 ลักษณะ (Dawson & Andriopoulos, 2014) ดังนี้

1. สิ่งใหม่ที่พัฒนาขึ้น (New innovation) เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ เป็นรูปแบบบริการ หรือเป็นกระบวนการ โดยอาจเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่

2. การให้ประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ (Economic benefits) เป็นนวัตกรรมที่ทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นจากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้นๆ ขึ้นมา ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นอาจจะสามารถวัดได้เป็นตัวเงินโดยตรง หรือไม่เป็นตัวเงินโดยตรงก็ได้

3. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง (Continuing of knowledge and creative ideas) นวัตกรรม เป็นสิ่งที่คิดค้นขึ้นมาใหม่ได้เรื่อยๆ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบหรือการทำซ้ำ สิ่งที่เป็นนวัตกรรมจึงต้องมีการใช้ทั้งความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นฐานในการพัฒนาขึ้นมาใหม่ได้เรื่อยๆ

ดังนั้นนวัตกรรมจึงเป็นสิ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นจากการใช้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ ทักษะ และประสบการณ์ของบุคคลในการพัฒนาขึ้นมาใหม่ ซึ่งรูปแบบของนวัตกรรม

เป็นได้ทั้ง ผลิตภัณฑ์ บริการหรือกระบวนการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและให้คุณค่าต่อสังคม

ประเภทของนวัตกรรม

การแบ่งประเภทของนวัตกรรมสามารถสรุปสาระสำคัญโดยแบ่งประเภทนวัตกรรมได้ 3 ลักษณะ คือ 1) นวัตกรรมตามเป้าหมายของนวัตกรรม (The target of innovation) 2) นวัตกรรมตามระดับของการเปลี่ยนแปลง (The degree of change of innovation) และ 3) นวัตกรรมตามขอบเขตของผลกระทบ (The area of impact of innovation) (Goodman & Dingli, 2017) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. นวัตกรรมตามเป้าหมายของนวัตกรรม (The target of innovation) สามารถแบ่งเป็นประเภทย่อยๆ ได้อีก 2 ลักษณะ คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation)

- 1.1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่เดิมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ถือเป็นผลิตผล (Outputs) ขององค์การหรือธุรกิจ โดยอาจจะอยู่ในรูปของตัวสินค้า (Goods) หรือการบริการ (Services) ก็ได้ (Goodman & Dingli, 2017) และตัวแปรหลักที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์มี 2 ตัวแปร คือ 1) โอกาสทางด้านเทคโนโลยี เป็นองค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ และกระบวนการที่จะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นได้ และ 2) ความต้องการของตลาดเป็นความ

ต้องการของผู้ใช้ ที่มีความต้องการในผลิตภัณฑ์ใหม่นั้น และพร้อมที่จะซื้อหรือใช้ และส่งผลทำให้ผู้เป็นเจ้าของนวัตกรรมได้รับประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจหรือสังคม นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ (Tangible product) และจับต้องไม่ได้ (Intangible product) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ เช่น รถยนต์รุ่นใหม่ที่มีสมรรถนะสูง และทีวีที่ใช้เทคโนโลยีที่สูงขึ้น (High definition televisions; HDTV) สำหรับนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จับต้องไม่ได้ เช่น การบริการ แพ็คเก็จทัวร์ (Packet tour) และธุรกรรมการเงินของธนาคารผ่านโทรศัพท์มือถือ เป็นต้น

1.2 นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นเครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจัดจำหน่าย หรือรูปแบบการจัดการองค์การ โดยมีเป้าหมายสู่การพัฒนา นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ให้ไปถึงมือผู้บริโภคหรือผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การมากที่สุด โดยนวัตกรรมกระบวนการส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการควบคุมคุณภาพ (Quality control) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงกิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบในระบบ กล่าวคือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลิตผล (Outputs) (Story, 2011) ซึ่งเป็นระบบและกลไกสำคัญในการพัฒนานวัตกรรม นอกจากนี้แล้วยังเป็นการเปลี่ยนแนวทางในการผลิตสินค้าหรือบริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไป เช่น การผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just in time) การบริหารคุณภาพองค์กรโดยรวม

(Total quality management) หรือการผลิตโดยลดขั้นตอนให้กระชับ (Lean production) เป็นต้น

2. นวัตกรรมตามระดับของการเปลี่ยนแปลง (The Degree of change) แบ่งเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 2 ลักษณะ คือ นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิง (Radical innovation) และนวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental innovation)

2.1 นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิง (Radical innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีระดับความใหม่ ในลักษณะที่มีความแตกต่างไปจากกรรมวิธี และแนวคิดเดิมไปอย่างสิ้นเชิงหรือเป็นลักษณะของการเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน (Goodman & Dingli, 2017) ดังนั้น นวัตกรรมที่มีลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบเฉียบพลัน จึงมีนัยสำคัญมากกว่าการปรับปรุงสิ่งที่มีอยู่เดิม แต่เป็นการออกแบบและใช้แนวคิดใหม่ทั้งหมดในการพัฒนานวัตกรรม นวัตกรรมใหม่อย่างสิ้นเชิงนี้แสดงให้เห็นถึงสิ่งใหม่อย่างแท้จริง เช่น อินเทอร์เน็ต (Internet) จัดว่าเป็นนวัตกรรมในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม อินเทอร์เน็ตทำให้มูลค่านิยมที่มีอยู่เดิมซึ่งมีความเชื่อว่า โลกข้อมูลข่าวสารจำกัดอยู่ในวงเฉพาะในด้านเวลาและสถานที่นั้นเปลี่ยนแปลงไปสู่โลกที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างไร้ขีดจำกัด ทั้งในด้านของเวลาและระยะทาง เช่น อินเทอร์เน็ตอาจเข้ามาแทนที่อย่างสมบูรณ์ในระบบการส่งข้อมูลข่าวสารแทนระบบไปรษณีย์ เป็นต้น

2.2 นวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป (Incremental innovation) เป็นนวัตกรรม

ที่เกิดขึ้นจำนวนมาก และมีความถี่ในการเกิดบ่อยมากกว่านวัตกรรมในลักษณะเฉียบพลัน โดยมีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่ค่อยเป็นค่อยไป มีการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทีละเล็กละน้อย จากเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีอยู่เดิม มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป เป็นสิ่งที่ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงมาจากความเชี่ยวชาญขององค์กรหรือธุรกิจนั้นๆ (Goodman & Dingli, 2017) ซึ่งหมายความว่า การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีภายใต้โครงสร้างหรือสถาปัตยกรรมที่มีอยู่เดิมร่วมด้วย ยกตัวอย่างเช่น เครื่องซักผ้าที่มีการเปลี่ยนระบบการหมุน และประสิทธิภาพในการซักให้มีคุณภาพมากขึ้นหรือเครื่องปรับอากาศที่มีการปรับปรุงระบบการฟอกอากาศและการทำงานให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น นับว่าเป็นตัวอย่างของนวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปที่ทำให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจน ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า นวัตกรรมในลักษณะค่อยเป็นค่อยไปนี้ เป็นนวัตกรรมที่มีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ แบบค่อยเป็นค่อยไป โดยจะพัฒนาจากพื้นฐานแนวคิดหรือการออกแบบจากผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการที่มีอยู่เดิม ทั้งนี้ความสามารถในการเปลี่ยนแปลงจะมีมากน้อยเพียงไรก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญและข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่องค์กรมีอยู่ (Tidd & Bessant, 2014) เป็นการค้นพบ โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดใหม่หรือความรู้ใหม่ที่มีลักษณะต่อเนื่องไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ในบริบทสังคมใดสังคมหนึ่ง ที่เป็นลักษณะของการสะสมความรู้ซึ่งเป็นผลมาจากโลกาภิวัตน์ที่ทำให้เกิดความหลากหลายทั้งทางด้านสังคม วัฒนธรรม และการเมือง ส่งผล

ให้นวัตกรรมมีแนวโน้มเป็นกระบวนการค้นพบสิ่งใหม่ขึ้นอย่างต่อเนื่อง

3. นวัตกรรมตามขอบเขตของผลกระทบ (The area of impact) แบ่งเป็นประเภทย่อยๆ ได้ 2 ลักษณะ คือ นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological innovation) และนวัตกรรมการจัดการ (Administrative innovation) ดังนี้

3.1 นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีฐานการพัฒนามาจากเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้วโดยการพัฒนา นวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค ลักษณะนวัตกรรมกลุ่มนี้มีพื้นฐานหรือขอบเขตของการพัฒนามาจากเทคโนโลยี โดยในปัจจุบัน การพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีมีบทบาทและความสำคัญต่อหลายๆ อุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยี ช่วยทำให้การพัฒนานวัตกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เป็นนวัตกรรมที่มีส่วนสำคัญของความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ของประชากร (Goodman & Dingli, 2017)

3.2 นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Administrative innovation) เป็นการคิดค้นเปลี่ยนแปลงวิธีการ ตลอดจนกระบวนการจัดการองค์กรใหม่ โดยนวัตกรรมดังกล่าวส่งผลทำให้ระบบการทำงาน การผลิต การออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือการให้บริการบางอย่างขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เช่น การจัดการกับระบบข้อมูลต่างๆ ในระบบบริการสุขภาพ

การป้องกันและรักษาโรค (Kaya, Turan, & Aydin, 2015) การบริหารองค์กรโดยใช้แนวคิด บาลานซ์ สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard) มาประยุกต์ใช้ในวางแผนกระบวนการทำงาน ประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร การจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาองค์กร โดยจากการศึกษาผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ การดำเนินงานขององค์กรหรือธุรกิจให้มี ประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดให้ประโยชน์เชิง เศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น (Tidd & Bessant, 2014)

จากที่ได้กล่าวมาในข้างต้นจะเห็น ได้ว่า นวัตกรรมโดยเฉพาะนวัตกรรมทางด้าน เทคโนโลยีมีความสำคัญกับผู้บริหารในทุกองค์กร ทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมถึงผู้บริหารการ พยาบาลด้วยเช่นกัน โดยมีการนำมาประยุกต์ใช้ เป็นกลยุทธ์เชิงนโยบาย โครงสร้างองค์กร ระบบ การทำงาน และกระบวนการจัดการภายใน องค์กร ดังนั้นในปัจจุบันผู้บริหารจึงมีการนำ เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ องค์กรมากยิ่งขึ้น

การประยุกต์ใช้นวัตกรรมกับผู้บริหารการ พยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม

การบริหารจัดการด้านนวัตกรรมให้มี ประสิทธิภาพสูงสุดได้นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ ผู้บริหารการพยาบาลต้องมีความรู้ ความสามารถ ในการนำเทคโนโลยีโดยเฉพาะด้านข้อมูล สารสนเทศมาใช้ในการจัดการทางการพยาบาล ได้อย่างเหมาะสม ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงใน บริบท และสถานการณ์ปัจจุบัน รวมไปถึงการ พัฒนาภาวะผู้นำด้านนวัตกรรมทางการพยาบาล ที่จะสามารถช่วยยกระดับวิชาชีพการพยาบาล

และองค์กรพยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เกิดการสร้างสร้งนวัตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น เป็น การผสมผสานระหว่างภาวะผู้นำที่สามารถบริหาร จัดการโดยนำแนวคิดด้านนวัตกรรมมาบูรณาการ ร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อนำมาพัฒนา องค์กรพยาบาล โดยการส่งเสริมด้านองค์ความรู้ แก่บุคลากรในหน่วยงานให้มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดค้นสร้งสร้งสิ่งใหม่ คิดค้นผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองต่อความ ต้องการที่เหนือความคาดหมายของผู้รับบริการได้ (สุนทรภรณ์ ทองใส, 2559) ซึ่งลักษณะของ ผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม ที่จะสามารถนำพาองค์กรเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย ความสำเร็จได้นั้น ผู้นำการพยาบาลจึงต้องเป็น ผู้ที่มีความสามารถ เป็นผู้รอบรู้ มีความสามารถ ทำให้ทุกคนในองค์กรพยาบาลมองเห็นภาพ เป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจนและเป็นเป้าหมาย เดียวกัน สามารถเผชิญต่อความเสี่ยงและความ ท้าทายได้อย่างชาญฉลาด สามารถจูงใจให้ทีมงาน สรรค์สร้างความคิดใหม่ๆในการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง (Marquis & Huston, 2017) ดังนั้น ภายใต้อาณการณ้แรงกดดันจากคู่แข่งบริการด้าน สุขภาพในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม การบริหาร จัดการต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างฉับพลัน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บริหารการพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริหารการพยาบาลสามารถรับมือ กับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างทันท่วงทีจึงควรมีการ คำนึงถึงใน 3 ระดับ ได้แก่ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร ดังต่อไปนี้

1. ระดับบุคคล การที่บุคคลได้ปลดปล่อย ศักยภาพและรับรู้ถึงขีดความสามารถของตนเอง

จะทำให้เกิดความเจริญงอกงามในด้านจิตวิญญาณ และการตระหนักรู้ในตนเองของบุคคลนั้น (Compton & Hoffman, 2013) แสดงให้เห็นถึงการศึกษาที่สามารถปฏิบัติงานโดยการใช้องค์ความรู้ที่มี ตลอดจนสามารถขยายองค์ความรู้นั้นให้มีความเจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น (Boston-Fleischhauer, 2015) ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลควรมีการเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยการพิจารณาให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมแก่ภาระงาน การเพิ่มค่าล่วงเวลา ซึ่งจะเป็นขวัญและกำลังใจให้พยาบาลวิชาชีพคิดค้น สร้างสรรค์ผลงาน นวัตกรรมบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ดี (สุนทรภรณ์ ทองไสย, 2559) นอกจากนี้แล้วปัจจุบันทุกองค์กรรวมถึงองค์กรพยาบาลต่างหันมาให้ความสนใจในการขยายต่อยอดองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมกับการบริการสุขภาพมากขึ้นเรื่อยๆ โดยใช้เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงาน อย่างไรก็ตามผู้บริหารการพยาบาลระดับสูงควรมีการผลักดันเชิงนโยบายให้มีนักนวัตกรรมทางการพยาบาล (Nurse innovator) ในองค์กร ซึ่งจากการศึกษาพบว่าองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์กระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลที่ดีนั้น ผู้บริหารการพยาบาลต้องเรียนรู้วิธีปลดล็อกหรือดัดศักยภาพในการสร้างสรรค์นวัตกรรมของบุคลากรทางการพยาบาล รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ในองค์กรอยู่เสมอ มีการส่งเสริม สนับสนุน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการคิดค้นนวัตกรรมร่วมด้วย (Bryiewicz, Hughes, & McCreary, 2015) จึงจะทำให้เกิดการพัฒนา

องค์กรและวิชาชีพเป็นอย่างก้าวกระโดดและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ระดับกลุ่ม การบริหารจัดการนวัตกรรมอย่างเป็นระบบได้นั้น หัวหน้าพยาบาลซึ่งเป็นผู้บริหารการพยาบาลระดับต้น จำเป็นต้องเร่งค้นหาวิธีใหม่เพื่อให้ตอบสนองต่อการบริการสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้ใช้บริการ (Boston-Fleischhauer, 2015) ยกตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการในการดูแลผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสัดส่วนผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้นและประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงวัย และประชากรมีอายุเฉลี่ยที่ยืนยาวขึ้น (มรกต จันทรกระพ้อ และกฤษฎา เขียววิเศษ, 2562) เป็นต้น นอกจากนี้แล้วปัจจุบันยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการในการดูแลผู้สูงอายุ จนกลายเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารเพื่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อาทิ การสื่อสารออนไลน์ในอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต สังคมออนไลน์ในอินเทอร์เน็ต เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ สำหรับการตัดสินใจได้ทันเหตุการณ์ และมีการเพิ่มแรงจูงใจโดยการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อนวัตกรรม (Marquis & Huston, 2017) รวมไปถึงระบบการสื่อสารข้อมูลสุขภาพแก่ผู้รับบริการ ระบบการให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพผ่านโปรแกรมออนไลน์ เป็นต้น (อิริยาพร อุดทา และ อริชัย อรรคอุดม, 2560)

3. ระดับองค์กร การปรับเปลี่ยนวิธีการคิดโดยนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารในองค์กรจะช่วยลดต้นทุนทางการบริการสุขภาพในองค์กรลงได้ ตัวอย่างเช่น การนำเทคโนโลยีด้านข้อมูลสารสนเทศมาใช้เป็นกลไกในการลดต้นทุนกิจกรรมทางการพยาบาลในระดับองค์กร หรือการปรับเปลี่ยนวิธีการบริการพยาบาลเพื่อเพิ่มการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการรักษาแก่ผู้รับบริการ โดยการสแกนคิวอาร์โค้ด (QR code) หรือดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน (Download application) เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยหรือการรักษาของตนเอง ก่อนเข้าพบแพทย์ ระยะเวลาการรอคอยแพทย์สั้นลง แต่ยังคงประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการทางสุขภาพ เป็นต้น (สุนทรินทร์ ทองไสย, 2559) ปัจจุบันองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างหันมาให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริการสุขภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประสบปัญหาการมีทรัพยากรอยู่อย่างจำกัด นอกจากนี้แล้วการบริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมผู้บริหารระดับสูงในองค์กรควรมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ การมีคู่ความร่วมมือในเชิงธุรกิจเข้ามาช่วยในการบริหารงานในองค์กรทำให้เกิดข้อได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Marquis & Huston, 2017) กล่าวคือ การนำผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน โดยการรวมตัวกันทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อวางกลยุทธ์และเป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลร่วมกันทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจาก

การศึกษาองค์ประกอบของผู้บริหารการพยาบาลที่ควรได้รับการพัฒนาเพื่อให้เกิดภาวะผู้นำด้านนวัตกรรม พบว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน คือ ด้านความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้าน ความรู้ และทักษะภาวะผู้นำนวัตกรรมทางการพยาบาล ด้านบุคลิกภาพที่เหมาะสม ด้านสังคม และด้านคุณลักษณะนิสัยส่วนบุคคล (ลำพู สนั่นเอื้อ, 2560) จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวนี้มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเฉพาะบุคคลของผู้บริหารการพยาบาล ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลควรได้รับการส่งเสริมสมรรถนะการบริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมร่วมด้วย

การส่งเสริมสมรรถนะผู้บริหารการพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉม

1. ด้านความรู้ เนื่องจากนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารการพยาบาลควรมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิด “นวัตกรรม” เพื่อทำให้เกิดการคิดค้นกระบวนการและวิธีการใหม่ๆ ในการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล อันจะส่งผลต่อการเติบโตและก้าวหน้าในองค์กร (Marquis & Huston, 2017) การที่ผู้บริหารการพยาบาลที่มีความรอบรู้ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ย่อมทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดที่เชื่อมโยงวิสัยทัศน์ขององค์กร เป็นผู้สร้างแรงบันดาลใจ จูงใจให้ผู้ร่วมงานให้เห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น จึงส่งผลทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ตามมา

2. ด้านทักษะ การสร้างนวัตกรรมในองค์กร ให้มีคุณภาพและประสบความสำเร็จ มี

ความจำเป็นที่ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องเข้าใจ รายละเอียด กระบวนการคิดแก้ไขปัญหา โดยการพัฒนาทักษะของตนเองเริ่มจากการมองเห็น สภาพปัญหา การสังเกต การเอาใจใส่ในสิ่ง ผิดปกติที่พบแล้วนำมาประเมินปัญหา ความ ต้องการกับทีมงานที่มีความสนใจเดียวกัน แล้ว นำหัวข้ออื่นๆ มาทบทวนวรรณกรรมอย่างเป็น ระบบ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์ หลังจากนั้น ออกแบบนวัตกรรมทางการพยาบาล กำหนด ตัวชี้วัดของประสิทธิภาพนวัตกรรม กำหนด วิธีการใช้นวัตกรรม แล้วนำมาทดลองใช้ หลังจากนั้นประเมินผลนวัตกรรมที่นำไปทดลอง ใช้ บันทึกและสรุปผลและเผยแพร่นวัตกรรม (Tidd & Bessant, 2014) อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควร คำนึงถึงในการฝึกทักษะการสร้างนวัตกรรมคือ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย การใช้ทรัพยากร ทั้งในด้านบุคลากร ระยะเวลาและงบประมาณ รวมไปถึงความสามารถในการถ่ายโอนนวัตกรรม สู่บุคลากรที่ต้องนำนวัตกรรมไปปฏิบัติร่วมด้วย

3. ด้านคุณลักษณะ การใช้นวัตกรรม และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนางาน เป็นคุณลักษณะหนึ่งของผู้นำทางการพยาบาลที่มี ประสิทธิภาพ (Marquis & Huston, 2017) โดย ผู้บริหารการพยาบาลจำเป็นต้องมีความสามารถ ด้านเทคโนโลยี สามารถนำคอมพิวเตอร์มาใช้ใน

การประมวลผลการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม การนำแนวคิดด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ รวมไปถึงมีการคิดค้นนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ใหม่ๆ มาปรับปรุงพัฒนาการทำงานได้อย่าง เหมาะสมร่วมด้วย

บทสรุป

การนำแนวคิดด้านนวัตกรรมมาใช้ พัฒนาองค์กรนั้น ผู้บริหารการพยาบาลในยุค เทคโนโลยีที่พลิกโฉมจำเป็นต้องพัฒนาองค์ ความรู้ ทักษะความสามารถของตนเอง และ คุณลักษณะด้านการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี พร้อมทั้งนำกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลงทางด้าน เทคโนโลยีในยุคเทคโนโลยีที่พลิกโฉมมาใช้ในการ บริหารจัดการบริการสุขภาพที่เหมาะสมแก่ ผู้รับบริการ ตลอดจนการพัฒนาภาวะผู้นำด้าน นวัตกรรมทางการพยาบาล นอกจากนี้แล้ว ผู้บริหารการพยาบาลควรเป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับตัวและรับมือได้ดีในทุกสถานการณ์ มีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกับทีมการ พยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถ บริหารจัดการองค์กรพยาบาลในยุคเทคโนโลยีที่ พลิกโฉมได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- มรกต จันทร์กระพ้อ และกฤษฎา เขียววิฒสุข. (2562). การสร้างองค์การแห่งนวัตกรรมเพื่อขับเคลื่อนสู่ความเป็นเลิศขององค์การ. *วารสารนักบริหาร*, 39(1), 53-66.
- ลำพู สนั่นเอื้อ. (2560). องค์ประกอบของภาวะผู้นำนวัตกรรมทางการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพที่โรงพยาบาลเฉพาะทางมะเร็ง เขต 4 กรมการแพทย์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยคริสเตียน, จังหวัดนครปฐม
- สุชาติ ไตรภพสกุล และชาคริต พิษณุางกูร. (2563). *การจัดการนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุนทรินทร์ ทองไสย. (2559). พยาบาลกับการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์. *วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี*, 27(1), 112-119.
- อิริยาพร อุดทาและอริชัย อรรคอุดม. (2560). กลยุทธ์การสื่อสารสุขภาพออนไลน์ผ่านสื่อเฟซบุ๊กของโรงพยาบาลพญาไท. *วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 5(2), 146-156.
- Boston-Fleischhauer, C., (2015). Disruptive Innovation. *Journal of Nursing Administration*, 45(10), 469-470.
- Brysiewicz, P., Hughes, T. L. & McCreary, L. L. (2015). Promoting Innovation in Global Nursing Practice. *Rwanda Journal Series F: Medicine and Health Sciences*, 2(2), 41-45.
- Cambridge Business English Dictionary. (2019). *Disruptive Technology*. Retrieved from <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/>
- Coccia, M. (2017). Disruptive Technologies and Competitive Advantage of Firms in Dynamic Markets, *SSRN Electronic Journal*, Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/316708037_Disruptive_Technologies_and_Competitive_Advantage_of_Firms_in_Dynamic_Markets
- Compton, W. C., & Hoffman, E. (2013). *Positive Psychology: The Science of Happiness and Flourishing*. (2nd ed). United States of America: Wadsworth Cengage Learning.
- Dawson, P & Andriopoulos, C. (2014). *Managing change, creativity and innovation*. Los Angeles: SAGE.
- Goodman, M., & Dingli, S. M. (2017). *Creativity and strategic innovation management*. (2nd ed). Abingdon, Oxon; New York: Routledge.

- Herrmann, M. Boehme, P., Mondritzki, T, Ehlers, J. P., Kavadias, S., & Truebel, T. H. (2018). Digital Transformation and Disruption of the Health Care Sector: Internet-Based Observational Study. *Journal of Medical Internet Research*, 20(3), e104.
- Kaya, N., Turan, N & Aydin, G. O. (2015). A Concept Analysis of Innovation in Nursing. *Procedia-Social and Behavioral Science*. 195, 1674-1678.
- Marquis, B. L. & Huston, C. J. (2017). *Leadership Roles and Management Functions in Nursing: Theory and Application*. (9th ed). Lippincott Williams and Wilkins: Philadelphia.
- Muehlhausen, J. (2013). *Business models for dummies*. Hoboken, N.J.: John Wiley & Sons.
- Story, P. (2011). *Dynamic capacity management for health care: advanced methods and tools for optimization*. Boca Raton: CRC Press.
- Tidd, J. and Bessant, J. (2014). *Strategic innovation management*. Hoboken: Wiley.