

บทที่ 1

บทนำ



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิวัฒนาการแนวความคิดการบริหารจัดการมีแนวโน้มที่จะจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากเดิมเป็นแบบใหม่ในผู้ปฏิบัติงานในแต่ละคนจะต้องมีความรู้ความชำนาญหลายๆประการรวมกัน แนวคิดทางด้านการบริหารในปัจจุบันที่อยู่ในความสนใจ คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการรื้อระบบหรือการจัดการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์การก็ตาม (วีระวัฒน์ ปันนิตมัย, 2538) ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ได้ปรับแนวความคิดพัฒนาจากเดิมที่เน้นการพัฒนาเศรษฐกิจเป็นจุดหมายหลัก แต่เพียงอย่างเดียวมาเน้นคนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา เพราะคนเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาทุกเรื่อง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2539) นอกจากนี้ Bassi Benson และ Cheney (1996) ยังได้กล่าวถึงแนวโน้มสูงสุดในอนาคต 10 ประการ โดยกล่าวถึงแนวโน้มที่ 10 ว่า คน คือ ทรัพยากรที่สำคัญยิ่งของประเทศ จึงควรให้มีการพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น แต่การที่คนจะมีคุณภาพได้นั้น จะต้องมีความสมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานสำคัญยิ่งที่จะดำเนินการให้เกิดขึ้นและสามารถบริการให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง นั่นคือการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะเป็น สิ่งสำคัญในการบริหารจัดการในยุคศตวรรษที่ 21

จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกได้ส่งผลกระทบต่อมายังประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพที่หลากหลายประกอบกับผู้ใช้บริการมีความรู้เรื่องสุขภาพอนามัยมากขึ้น จึงมีความคาดหวังและแสวงหาสถานบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่ตนคาดหวัง สถานบริการสุขภาพจึงต้องมีการแข่งขันในเรื่องการให้บริการโดยเน้นการบริการที่มีคุณภาพซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้นสถานบริการสุขภาพอนามัยทั้งภาครัฐและเอกชน จึงใช้กลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารจัดการ เพื่อให้การบริการสุขภาพอนามัยมีคุณภาพ (งามจิตต์ จันทรสาชิต, 2539) สำหรับวิธีการควบคุมคุณภาพที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งภาครัฐและเอกชน คือ การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล, 2540) ในภาครัฐนั้น ในปี พ.ศ.2536 กองโรงพยาบาล

ภูมิภาคและสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขได้ให้การสนับสนุนโครงการพัฒนาคุณภาพ (TQM/CQI) เข้ามาใช้ในโรงพยาบาลนาร์่อง 8 แห่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐ โดยผสมผสานเข้ากับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพฤติกรรมบริการ และปลายปี พ.ศ.2538 ได้ออกนโยบายโรงพยาบาลคุณภาพขึ้น โดยมุ่งเป้าหมายว่า จะให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่งเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ในปัจจุบัน ปีพ.ศ. 2543 มีโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ จำนวน 52 แห่ง (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543) ในภาคเอกชน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นองค์กรที่เห็นถึงความสำคัญของคุณภาพ โดยเริ่มดำเนินงานในระบบการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ในเดือนมิถุนายน 2540 เป็นต้นมา (ชอบ เพชรพิเชษฐเชียร, 2543) ซึ่งความสำคัญของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ Zahedi (1995) ได้วิเคราะห์แนวคิดเรื่องการจัดการคุณภาพทั้งองค์การว่า การจัดการคุณภาพทั้งองค์การเปรียบเสมือนกรอบแนวคิด คือ เป็นการรวบรวมความคิดเห็นแนวคิดหลัก และเครื่องมือทางบริหารเพื่อนำมาประมวลผลในการออกแบบจัดการที่จะส่งเสริมคุณภาพในด้านต่างๆของการดำเนินงานทุกฝ่ายขององค์การ เป็นแนวทางการบริหารงานที่มุ่งหวังให้มีการพัฒนาคุณภาพในการบริหารงานขององค์การทั้งระบบและมีการจัดการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ Laetz (1993) ศึกษาพบว่า การนำแนวคิดการจัดการพัฒนาคุณภาพทางองค์การมาใช้ในการบริหารองค์การ ทำให้องค์การดำเนินการภารกิจได้บรรลุสำเร็จ ทั้งนี้ในการดำเนินการธุรกิจขององค์การที่ได้นำหลักการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในการบริหารองค์การ คือ การให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ คุณภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์นับได้ว่าเป็นหัวใจของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ดังที่ วีระพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2540) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมายของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ และการพัฒนาบุคลากรตลอดเวลาเป็นแนวคิดพื้นฐานสำคัญที่สุดขององค์การ สินค้าและบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้จากคนที่มีคุณภาพเท่านั้น นอกจากนี้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ยังช่วยให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคล และเป้าหมายขององค์การ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน ตลอดทั้งช่วยส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่อีกด้วย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ ควรต้องเป็นความร่วมมือกันระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ กล่าวคือ บุคคลผู้ปฏิบัติงานควรมีความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง มีความสนใจและกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและในขณะเดียวกันองค์การก็ควรต้องมีนโยบายสนับสนุนและมีเป้าหมายกำหนดอย่างชัดเจน ในการให้บุคลากรในองค์การได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องกันอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มคุณภาพของบุคลากรในองค์การและนำมาซึ่งคุณภาพของผลผลิตและวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การพยาบาลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้

ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรพยาบาลให้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ เนื่องจากการดำเนินงานในองค์การพยาบาลเป็นการดำเนินงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่ง ตลอดจนในปัจจุบันนี้วิทยาการต่างๆ ทางด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และพยาบาลรวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ ได้เจริญก้าวหน้าไปทุกขณะ ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรพยาบาลควรได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ทันกับความก้าวหน้าและความเจริญทางด้านวัตถุดังกล่าว ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรพยาบาลมีคุณภาพและมีผลทำให้บริการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพและมาตรฐานตลอดจนการดำเนินงานขององค์การบรรลุมิติประสงค์ (บุญใจ ศรีสถิตยน์รานุการ, 2533) ดังที่ พวงรัตน์ บุญญาอนุรักษ์ (2540) กล่าวว่า บุคลากรพยาบาลสามารถสร้างสรรค์คุณภาพและความเจริญก้าวหน้าขององค์การพยาบาลได้อย่างดีที่สุดในการบริการรักษาพยาบาลที่มีระดับคุณภาพอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจ และการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทั้งสิ้น ผู้บริโภคและผู้ประกอบวิชาชีพต่างๆ ก็มีความต้องการและความคาดหวัง บริการที่มีระดับคุณภาพสูงขึ้นเรื่อยๆ องค์การที่ให้ บริการด้านสุขภาพจึงมีการตื่นตัวในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการซึ่งถ้าองค์การหรือหน่วยงานใดไม่ใส่ใจในการปรับปรุงคุณภาพปล่อยให้คุณภาพการให้บริการตกต่ำลงก็ย่อมจะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การ การที่จะทำให้ผู้บริโภคประทับใจและจำฝังใจในภาพลักษณ์ขององค์การในทางบวกและบอกต่อกันนั้น องค์การจะต้องสร้างบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นเลิศตามมาตรฐานวิชาชีพและให้บริการอย่างประทับใจ (งามจิตต์ จันทรสาธิต, 2539)

ฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพได้จัดให้มีการประชุมวิชาการหรืออบรมวิชาการกันบ้างแล้ว แต่ยังไม่มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลที่มีรูปแบบ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชี่ยวชาญเฉพาะแก่บุคลากรพยาบาล เป้าหมายในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไม่แน่ชัดพอที่จะได้รับการสนับสนุนด้านการเงินจากโรงพยาบาลอย่างเพียงพอ ขาดผู้รับผิดชอบอย่างจริงจัง ทำให้ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลมีน้อยลงไป (พวงรัตน์ บุญญาอนุรักษ์, 2540) ซึ่งแตกต่างจากฝ่ายการพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ที่โรงพยาบาลเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จัดให้มีวิทยากรมาอบรมด้านการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตาม พบว่า มีปัญหาอุปสรรคของความสำเร็จคือ พยาบาลไม่กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ร่วมมือ ขาดความตั้งใจจริง และไม่มีการประยุกต์แนวคิดไปสู่การปฏิบัติที่เหมาะสมกับองค์การ (ตาบทิพย์ จูติพงษ์พานิช, 2539)

ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ จากการประเมินผลโครงการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาแล้ว 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี พบว่า ในระยะแรก มักจะไม่ได้ผลนัก อาจจะไม่เห็นผลชัดเจน ต้องใช้เวลามากกว่า 3 ปี ขึ้นไป แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ

เจตคติของบุคลากรในแต่ละโรงพยาบาลด้วย (ชาติรี บานชื่น, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Schofield (1991) ที่ศึกษาการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในโรงพยาบาลสหรัฐอเมริกา พบว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาประยุกต์ใช้ จนถึงขั้นทำได้เต็มรูปแบบ อาจใช้เวลา 1 ปี 3 ปี หรือ 6 ปี ขึ้นไป

ในการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นเพื่อให้ผลการศึกษาเป็นที่ยอมรับได้ จำเป็นต้องใช้เกณฑ์คุณภาพที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งในปัจจุบันเกณฑ์คุณภาพที่นับว่ามีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลกทั้งในภาครัฐ เอกชน คือเกณฑ์การตัดสินรางวัลคุณภาพมัลคอล์มบอดริจ (The Malcolm Baldrige National Quality Award = MBNQA) ของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา และเกณฑ์ MBNQA นี้เป็นนิยามของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การที่ดีที่สุดและสมบูรณ์ที่สุด และเป็นที่ยอมรับในองค์การธุรกิจ สถาบันการศึกษา และองค์การสุขภาพภาครัฐและเอกชน (Juran, 1992., Zairi; 1999) ซึ่งเกณฑ์คุณภาพในการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้น ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ 1) ระบบงาน 2) การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3) ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของบุคลากร เกณฑ์ MBNQA เป็นเกณฑ์ที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถใช้บ่งชี้ควมมีคุณภาพการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การได้เป็นอย่างดี ดังจากการศึกษาของ Mosler (1992) ศึกษาผลของการประเมินคุณภาพโรงพยาบาลในสหรัฐอเมริกาตามการรับรู้ของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลจำนวน 438 คน โดยใช้เกณฑ์ MBNQA นี้ พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถบ่งบอกถึงคุณภาพของโรงพยาบาลได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Deen (1997) ที่ศึกษา พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลทหารผ่านศึก สหรัฐอเมริกา บ่งบอกได้ถึงคุณภาพของโรงพยาบาลเช่นกัน จะเห็นได้ว่าการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การในโรงพยาบาลรัฐนั้นมาใช้โดยนำแนวคิดของ MBNQA มาร่วมด้วย จะช่วยส่งเสริมให้มีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพได้และก่อให้เกิดประโยชน์กับระบบบริการสุขภาพและสังคมโดยรวมมากขึ้น (อนุวัฒน์ ศุภชติกุล, 2541)

ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้มีการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 จนกระทั่งถึงปัจจุบัน รวมระยะเวลา 6 ปี ซึ่งนับเป็นเวลานานแล้วที่ควรจะมีการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลของตนเอง ในงานวิจัยนี้พยาบาลวิชาชีพในองค์การมีส่วนร่วมในการประเมินโรงพยาบาลของตนเอง ซึ่งจากงานวิจัยของ Mcneese (1995) ในเรื่องการประเมินองค์การพยาบาลพบว่าหากให้หัวหน้าหน่วยงานประเมินองค์การของตนเอง ผู้ประเมินมักให้คะแนนสูงกว่าความเป็นจริงและเกิดความลำเอียงอคติได้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งงานวิจัยดังกล่าวนี้ จะส่งผลให้องค์การพยาบาลมีการบริหารจัดการที่มีคุณภาพเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ แก่ผู้รับบริการและวิชาชีพการพยาบาลต่อไป

ปัญหาการวิจัย

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล และโดยรวมทุกด้านระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพว่าอยู่ในระดับใด

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกันหรือไม่

3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพเป็นระยะเวลา 1 ปี 3 ปี และ 6 ปีแตกต่างกันหรือไม่

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและเข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (TQM, HA) กับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพแต่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (TQM , NON HA) แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

3. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพที่มีระยะเวลาแตกต่างกัน

4. เพื่อเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ด้านระบบงาน การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาลและโดยรวมทุกด้านของพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ(TQM, HA) กับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพแต่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (TQM , NON HA)

แนวเหตุผลและสมมติฐาน

ประเภทของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ เป็นโรงพยาบาลที่นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล และปฏิบัติจนเป็นหลักประกันว่าโรงพยาบาลมีระบบงานและการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพและจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องอย่างไม่หยุดยั้ง คือ การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) (ชาติรี บานชื่น, 2541) โดยยึดหลักคุณภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ยึดผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งคุณภาพตามวิชาชีพและความพึงพอใจและการนำแนวคิดด้านการทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการช่วยให้สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และยังทำให้โรงพยาบาลสามารถประสบความสำเร็จในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถประสบความสำเร็จได้ในยุคที่มีการแข่งขันสูง (Dees and Garcia, 1995 อ้างถึงในนริศ รุติธรรมานนท์, 2540) สอดคล้องกับการศึกษาของ Sherman (1994) ที่พบว่าโรงพยาบาลที่นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ มาใช้ทำให้พยาบาลมีความตื่นตัวที่จะพัฒนาตนเองและมีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงพยาบาลของตนเอง ส่งผลให้โรงพยาบาลมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

จากการวิจัยของ งามอาจ วิพุธศิริ (2540) สรุปรวมความก้าวหน้าในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลนาร่องทั้ง 8 แห่ง ระหว่างปี พ.ศ. 2537-2539 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่มีผลงานและความก้าวหน้าเด่นชัดที่สุด 1 กลุ่ม

ในปี พ.ศ. 2537 คือ โรงพยาบาลโพธาราม และในปี พ.ศ. 2538 มีโรงพยาบาลที่ประสบความสำเร็จอีก 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี การประเมินผลโรงพยาบาลโดยใช้เกณฑ์มีลคอล์มบอริตซ์ จำนวน 8 แห่ง แบ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ 2 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไป 6 แห่ง และจากการพิจารณาเกณฑ์ดังกล่าวที่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากโรงพยาบาลมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลได้นำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ทำให้พยาบาลเกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตื่นตัวเสมอ และพยาบาลมีความพึงพอใจในงานระดับสูง

จากการศึกษาของ Branss (1993 อ้างถึงใน จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2539) ศึกษาการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในโรงพยาบาลสหรัฐอเมริกา พบว่าโรงพยาบาลที่นำแนวคิดของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ปฏิบัติ สามารถจัดการทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาลได้ดีกว่าโรงพยาบาลที่ไม่ได้นำแนวคิดของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้

โรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

โรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลที่ไม่ได้ขอสมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ แต่ภายในปี พ.ศ. 2544 กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป เป็นโรงพยาบาลคุณภาพ ซึ่งต้องนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ในโรงพยาบาล ซึ่งขณะนี้โรงพยาบาลเหล่านี้ก็ได้มีการเตรียมพร้อมแล้ว เพื่อพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลของตนเอง (ชาติรี บานชื่น, 2541) และจากการศึกษาของ Turner (1993) พบว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การมาใช้ คือ การจัดการเชิงคุณภาพ บางครั้งเหมือนเป็นการเพิ่มระดับการจัดการ มิใช่เป็นการทำให้โครงสร้างการบริหารน้อยลง เช่น วิทยาลัยคลอร์เรย์ (Crawley college) ในสหรัฐอเมริกา พบว่า มีปัญหาในโครงการนำร่องของการจัดการคุณภาพทั้งองค์การที่ไม่สามารถดำเนินไปอย่างราบรื่น มีการต่อต้านของบุคลากร เจ้าหน้าที่คิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ เป็นโรงพยาบาลที่มีการตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และได้รับการประเมินจากจากองค์การภายนอกว่าโรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน มีการเตรียมพร้อมในการพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลของตนเอง (ชาติรี บานชื่น, 2541) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Elizabeth (1995) ศึกษาพบว่า การนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การเป็นกลยุทธ์การบริหารจัดการในโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำไปสู่การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ดังนั้น การจัดการ

ทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพน่าจะแตกต่างจากโรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ

ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการมาแล้ว 1-3 ปี และ 3-6 ปี คือในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2537 – 2539 และ พ.ศ. 2540 เป็นต้นไป จากการประเมินผลโรงพยาบาลในโครงการพัฒนาคุณภาพ พบว่าในระยะแรกของการเริ่มกระบวนการพัฒนาคุณภาพ มักจะไม่ได้ผลนัก จนกว่าจะมีการขยายแนวร่วมไปได้มากกว่าร้อยละ 50 ของคนในองค์กรจะเห็นผลบวกในการพัฒนาอย่างชัดเจน ซึ่งต้องใช้เวลา 3 ปี ขึ้นไปในแต่ละโรงพยาบาล ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานเจตคติของบุคลากรในแต่ละโรงพยาบาล (ชาติรี บานชื่น, 2541) ดังที่ จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2539) กล่าวว่า การนำแนวคิด การจัดการคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ได้อย่างได้ผลในการปฏิบัติ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ในโรงพยาบาล ในด้านการให้การศึกษ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร รวมทั้งความพึงพอใจของบุคลากร ซึ่งเป็นผลในระยะยาวต้องใช้เวลามากกว่า 3 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Churchill (1992 อ้างถึงใน นริศา จิตะธรรมานนท์, 2540) พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นภายหลังการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ ในองค์กรบริการสุขภาพเป็นเวลา 3 ปี และจากการศึกษาของ Schofield (1991) พบว่าการนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรมาใช้ อาจเห็นผลล่าช้า อาจเห็นผลในระยะเวลา 1 ปี 3 ปี หรือ 6 ปี เพราะจะมีช่วงเวลาของการนำการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรมาประยุกต์ใช้ จนถึงขั้นทำได้เต็มรูปแบบ ทำให้ไม่สามารถเห็นผลได้ทันทีหรือผลที่ได้อาจขาดตอน ไม่ต่อเนื่อง

จากแนวเหตุผลและงานวิจัยดังกล่าว สรุปสมมติฐานได้ดังนี้

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพอยู่ในระดับมาก
2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมกับไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพแตกต่างกัน
3. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพมาแล้ว 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี แตกต่างกัน

4. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพระหว่างโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ (TQM, HA) กับโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพแต่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพ (TQM , NON HA) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. เป็นการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยใช้เกณฑ์ของมัลคอล์มบอริดจ์ (1999) ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ระบบงาน

1.2 การศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร

1.3 ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล

2. ประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

3. ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.1.1 ประเภทของโรงพยาบาล ประกอบด้วย โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ และโรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

3.1.2 ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย ระยะเวลา 1 ปี 3 ปี และ 6 ปี

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ประกอบด้วย 1) ระบบงาน 2) การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3) ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาล หมายถึง การที่ฝ่ายการพยาบาลได้ดำเนินการเสริมสร้างให้พยาบาลวิชาชีพได้รับการพัฒนาและทำงานอย่างเต็มศักยภาพของแต่ละคน งานวิจัยนี้ให้พยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในแผนกของตนเองได้ประเมินตามการรับรู้ที่เป็นจริง ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ระบบงาน 2) การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร 3) ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล

1. ระบบงาน (Work systems) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป รับรู้ว่ามีฝ่ายการพยาบาลได้กำหนดวิธีการออกแบบงาน และการให้ค่าตอบแทน การให้การยกย่องชมเชยแก่พยาบาล เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ประกอบด้วย การออกแบบงาน และการให้ค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย

1.1 การออกแบบงาน (Work designs) หมายถึง วิธีการออกแบบงานของฝ่ายการพยาบาล เพื่ออำนวยความสะดวกแก่พยาบาล ประกอบด้วย การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร การประสานงานในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การใช้กระบวนการทำงานเป็นทีมในการแก้ปัญหา การตัดสินใจในการปฏิบัติงาน การใช้สารสนเทศ การส่งเสริมความยืดหยุ่นในการทำงาน การปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการต่อผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

1.2 การให้ค่าตอบแทนและการยกย่องชมเชย (Compensation and recognition) หมายถึง การที่ฝ่ายการพยาบาล ได้ตระหนักถึงการจัดสรรในการให้ค่าตอบแทน ประกอบด้วยเงินเพิ่มพิเศษ เงินค่าอยู่เวร และการกล่าวคำยกย่องชมเชยผู้ปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานเป็นรายบุคคลหรือรายกลุ่ม ในรูปแบบที่เป็นพิธีการหรือไม่เป็นพิธีการก็ได้

2. การศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Education , training and development) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป รับรู้ว่ามีฝ่ายการพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรม การวางแผนการจัดการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง และออกแบบการศึกษา ฝึกอบรมทั้งในหน่วยงานและนอกหน่วยงาน การปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ การให้การสนับสนุนบุคลากรในการแสวงหาความรู้และเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานตลอดจนมีการประเมินผลและปรับปรุงการศึกษาฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

3. ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของพยาบาล (Staff well-being and satisfaction) หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป รับรู้ว่ามีฝ่ายการพยาบาลได้ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ทำให้พยาบาลวิชาชีพมีความรู้สึกที่ดีต่อฝ่ายการพยาบาล มีความพึงพอใจในงานและมีแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน ความพึงพอใจของพยาบาล

3.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment) หมายถึง การที่ฝ่ายการพยาบาล ได้ธำรงรักษาไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความปลอดภัยในสุขภาพร่างกายของบุคลากรพยาบาลในการทำงาน ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมต่างๆ ในที่ทำงานที่เอื้อต่อการทำงาน ซึ่งได้แก่ แสงสว่าง สภาพอากาศ

ห้องทำงาน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ระบบการป้องกันการติดเชื้อ ระบบการรักษาความปลอดภัย

3.2 บรรยากาศในการทำงาน (Work climate) หมายถึง การที่ฝ่ายการพยาบาลได้จัดสรรให้มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ การจัดกิจกรรมสันทนาการภายในโรงพยาบาลและนอกสถานที่ การพิทักษ์สิทธิ การติดต่อสื่อสารที่ดี การให้ความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน

3.3 ความพึงพอใจของพยาบาล (Staff satisfaction) หมายถึง พยาบาลมีความรู้สึกที่ดีต่อฝ่ายการพยาบาล ซึ่งโดยประเมินได้จาก ความพึงพอใจในงาน การได้รับสวัสดิการ การใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงาน การจัดอัตราค่าจ้าง การได้รับการยอมรับ การโอนย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงาน

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่ประกอบวิชาชีพพยาบาลที่สำเร็จการศึกษาการพยาบาลระดับเทียบเท่าปริญญาตรี ปริญญาตรี หรือสูงกว่า และได้รับขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ประกอบวิชาชีพสาขาการพยาบาล และผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ

โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โดยนำแนวคิดการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) มาใช้เป็นระยะเวลา 1 ปี 3 ปี และ 6 ปีซึ่งเริ่มดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 เป็นต้นมา จำนวน 52 แห่ง

โรงพยาบาลที่ไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปที่ไม่ได้สมัครเข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 จำนวน 40 แห่ง

การรับรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นในจิตใจของแต่ละบุคคล อันเนื่องมาจากการตีความ หรือแปลความหมายของสิ่งเร้าที่ผ่านเข้ามาทางระบบประสาทสัมผัสของร่างกายและสมอง แปลความหมายการสัมผัสนั้น นำไปสู่การรับรู้โดยอาศัยประสบการณ์เดิมในการช่วยตีความ หรือแปลความหมายของสิ่งเร้าเหล่านั้น เป็นเครื่องช่วย

การจัดการคุณภาพทั้งองค์การ หมายถึง ระบบบริหารจัดการที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการรักษาพยาบาลที่มุ่งเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือผู้ป่วยใน

โรงพยาบาลที่มีการจัดคุณภาพทั้งองค์กร ที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ การบริหารกระบวนการบริการรักษาพยาบาลให้ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผน และประเมินทรัพยากรบุคคล ระบบงานที่เอื้อต่อการทำงาน การให้ศึกษา ฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร ความสุขสมบูรณ์และความพึงพอใจของบุคลากร ในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป

2. เป็นแนวทางให้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การสุขภาพ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน