

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ตามความในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 51 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสม และได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ” (วิระชัย คล้ายทอง, วิลาวัลย์ คล้ายทอง และสมเพียร แข็งแรง. 2550 : 29-30) และแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 10 (2550-2554) มุ่งสร้างระบบสุขภาพพอเพียง ซึ่งมีจุดเน้นยุทธศาสตร์สำคัญในการสร้างระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่ผู้รับบริการอุ่นใจ ผู้ให้บริการมีความสุข มีเป้าหมายหลักในการพัฒนาระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554. 2550 : 64)

แต่จากการศึกษาพบว่า ในการให้บริการสาธารณสุขของรัฐนั้นบุคลากรมีความทุกข์จากความขัดแย้งและการถูกฟ้องร้อง โดยสถิติในปี 2547 มีจำนวน 1,502 รายและ 2548 จำนวน 1,864 ราย คิดเป็นอัตราเพิ่มร้อยละ 24.1 (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554. 2550 : 34) ปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งเป็นปัญหา ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรที่ให้การดูแล ผู้เจ็บป่วยอย่างใกล้ชิด ข้อขัดแย้งและการฟ้องร้องส่วนหนึ่งมีสาเหตุจากความแออัดของผู้รับบริการ มีภาระงานที่หนัก มีงบประมาณที่จำกัดและขาดอุปกรณ์การแพทย์ที่สำคัญ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการช่วยเหลือและให้บริการ มีความผิดพลาดในการดูแล และความไม่พึงพอใจในบริการ (สุกรานต์ โรจนไพรวงศ์. 2542 : 85) ทำให้บุคลากรทางการพยาบาลถูกมองในภาพลบ โดยเฉพาะในโรงพยาบาลชุมชนซึ่งถือได้ว่าเป็นสถาบันทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย เป็นสถานบริการสาธารณสุขของรัฐ

ที่ตั้งอยู่ในเกือบทุกอำเภอทั่วประเทศ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางของงานด้านการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนป้องกันโรคแก่ประชาชนที่อยู่ในหมู่บ้านในเขตอำเภอนั้นๆ จำนวนมากกว่า 700 แห่งทั่วประเทศ มีบุคลากรร่วม 5 หมื่นคน ในแต่ละปีทำงานบริการประชาชนมากกว่า 40 ล้านครั้ง (อำพล จินดาวัฒนะ. 2548 : 15)

ปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขได้เร่งพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลชุมชนอย่างต่อเนื่องให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงและจัดให้มีการตรวจสอบการให้บริการทางการแพทย์ (Medical audit) ซึ่งเป็นกระบวนการที่กำกับควบคุมคุณภาพของบริการให้เป็นไปตามหลักวิชาการที่ดี แต่ยังคงกลไกการกำกับให้เกิดประสิทธิภาพ ทำให้ยังเป็นปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขอย่างจริงจังตลอดมาและมีแนวโน้มการร้องเรียนและฟ้องร้องแพทย์ พยาบาลมากขึ้น (สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. 2541 : 43) หากไม่ได้รับการแก้ไขจะนำไปสู่ปัญหาในการเสียชีวิต กำลังใจและความรู้สึกไม่มั่นคงในวิชาชีพ บั่นทอนความภาคภูมิใจทำงาน โดยไม่มีความสุขและไม่เห็นคุณค่าของงานที่ทำ (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554. 2550 : 34) โรงพยาบาลชุมชนมีศักยภาพในการรักษาไม่สูง แต่บทบาทที่สังคมคาดหวังก็คือ มีการรักษาพยาบาลอย่างเหมาะสมกับวิชาชีพ ได้แก่ ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยวิกฤตหรือผู้ป่วยฉุกเฉิน ทักษะในการแก้ไขปัญหา ความสามารถในการดูแลผู้ป่วยใน โรคพื้นฐาน ความสามารถในการรับรู้และก้าวตามความรู้ใหม่ในวงการแพทย์ (สุภัทร ฮาสุวรรณกิจ. 2547 : 56) หากบุคลากรทางการแพทย์ปฏิบัติได้เช่นนี้จะส่งผลให้ผู้ป่วยปลอดภัยจากการรักษาหรือการส่งต่อของแพทย์ ซึ่งสิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ในจังหวัดหนองคายมีโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นโรงพยาบาลระดับอำเภอ จำนวน 13 แห่ง โดยทุกแห่งดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ที่ประสงค์จะพัฒนาบุคลากร สร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. 2550 : 11) บุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรอื่น ๆ ของจังหวัดหนองคาย เห็นความสำคัญในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรอื่น ๆ ของจังหวัดหนองคาย จึงควรได้รับการสนับสนุนให้ปฏิบัติงานอย่างสอดคล้องกับสภาวะแวดล้อม และความคาดหวังของสังคมในยุคปัจจุบัน ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย เห็นความสำคัญในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และบุคลากรอื่น ๆ ของจังหวัดหนองคาย จึงมีความสนใจจะศึกษาปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพ

บุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคายตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายและแผนพัฒนาสุขภาพสุขภาพแห่งชาติต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ภาวะผู้นำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน และการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย
3. มนุษยสัมพันธ์ในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา ประยุกต์จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่ได้ศึกษามาแล้ว ซึ่งตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน การเรียนรู้ มนุษยสัมพันธ์ในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน คุณภาพของงาน และความประหยัด

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 แห่ง ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2551 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี จำนวน 464 คน จากบัญชีรายชื่อบุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย, 2551: 5)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย จำนวน 13 แห่ง ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2551 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี จำนวน 464 คน จากนั้นจึงทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตามระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ เกรจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970: 607-610) ผลการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 211 คน

3. ด้านพื้นที่ พื้นที่การวิจัยในครั้งนี้ ศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคาย จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสังคม โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โรงพยาบาลสระใคร โรงพยาบาลโพนพิสัย โรงพยาบาลโซ่พิสัย โรงพยาบาลพรเจริญ โรงพยาบาลเซกา โรงพยาบาลบึงโขงหลง โรงพยาบาลนุ่งคล้า โรงพยาบาลศรีวิไล โรงพยาบาลบึงกาฬ โรงพยาบาลปากคาด

4. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2551

5. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย ได้แก่ ภาวะผู้นำ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน การเรียนรู้ มนุษยสัมพันธ์ในงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

5.2 ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคาย ได้แก่ คุณภาพของงาน ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และความประหยัด

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคลากรทางการพยาบาลที่มีต่อการปฏิบัติงานหรือลักษณะงานที่ทำในหน่วยงานและสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง กรอบ ข้อกำหนดในการดำเนินงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาล
4. การเรียนรู้ หมายถึง การรับความรู้ใหม่ๆ การศึกษา การอบรม การเสาะแสวงหาแนวคิดใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
5. มนุษยสัมพันธ์ในงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรทางการพยาบาลในการสื่อสารกับผู้อื่นในการปฏิบัติงาน ทั้งทางวาจา กริยาท่าทาง ที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เข้าใจตรงกันและสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้ดี
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของสถานที่ปฏิบัติงานที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ตั้ง มลภาวะทางแสง เสียง การถ่ายเทของอากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
7. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความกระตือรือร้น ความตั้งใจของบุคลากรทางการพยาบาลที่ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยดี ได้แก่ ความพอใจในรายได้ สวัสดิการ ความภาคภูมิใจ ลักษณะงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการประเมินตนเองตามความคิดเห็น

ของบุคลากรทางการแพทย์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. คุณภาพของงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ถูกต้อง แม่นยำตามมาตรฐานทางวิชาการ และได้รับการยอมรับในหน่วยงาน
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา
3. ความประหยัด หมายถึง การนำทรัพยากรมาใช้ในการกระบวนการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างคุ้มค่า

บุคลากรทางการแพทย์ หมายถึง บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง และ บุคลากรที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลระดับต้นหรือเทียบเท่าอนุปริญญา ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นสอง ซึ่งปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย อย่างน้อย 1 ปี

โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย หมายถึง โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 30-120 เตียง ประจำชุมชนระดับอำเภอ เป็นศูนย์บริการและวิชาการด้านส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค และฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งปรับปรุงสุขภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชน ซึ่งอยู่ในเขตจังหวัดหนองคาย สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลสังคม โรงพยาบาลศรีเชียงใหม่ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โรงพยาบาลสระใคร โรงพยาบาลโพธิสัย โรงพยาบาลโซ่พิสัย โรงพยาบาลพรเจริญ โรงพยาบาลเซกา โรงพยาบาลบึงโขงหลง โรงพยาบาลบุ่งคล้า โรงพยาบาลศรีวิไล โรงพยาบาลบึงกาฬ และโรงพยาบาลปากคาด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดหนองคาย
2. ทำให้ทราบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลชุมชนจังหวัดหนองคาย จากข้อมูลที่ได้สามารถนำไปวางแผนแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยผู้วิจัยจะนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดนโยบาย กำหนดกลยุทธ์การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY