

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการภาครัฐครั้งสำคัญในปี พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา คือการปฏิรูประบบราชการและปฏิรูประบบบริการสุขภาพ ทำให้มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการในหน่วยราชการที่รับผิดชอบด้านการบริการสุขภาพอย่างมาก รวมทั้งการบริหารจัดการระบบบริการพยาบาลซึ่งเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของระบบบริการสุขภาพ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพ เพื่อให้การให้บริการที่มีคุณภาพ และทั่วถึงในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ตลอดจนการส่งเสริมความเข้มแข็งในภาคประชาชนเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการขยายบทบาทให้ภาคเอกชนร่วมรับผิดชอบในการให้บริการสุขภาพ (สุจิตรา เหลืองอมรเลิศ, 2550, หน้า 4) การรับรองและพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างมีระบบและต่อเนื่อง โดยมีกิจกรรมหลัก 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาคุณภาพ การประเมินคุณภาพ และการรับรองคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549, หน้า 10) ดังนั้น การจัดระบบบริหารและระบบการทำงานในโรงพยาบาลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานโรงพยาบาล มุ่งเน้นการทำงานด้วยใจ ที่มุ่งมั่นต่อคุณภาพของเจ้าหน้าที่ การทำงานเป็นทีม การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีระบบตรวจสอบเพื่อแก้ไขปรับปรุงด้วยการประสานกิจกรรมการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง

ปัจจุบันการรักษาพยาบาลโดยสถานพยาบาลของรัฐกำลังได้รับการพัฒนาในระดับการให้บริการที่ดี และรวดเร็วกว่าในอดีต เพื่อมอบบริการที่ดีแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยการให้บริการหมายถึงการให้ การบำบัด การรักษาพยาบาล ด้วยบุคลากรทางการแพทย์เช่น แพทย์และพยาบาล การจัดการทางด้านการบริหารต่าง ๆ ทั้งในองค์กร และการมีมารยาทในการให้บริการที่ดี สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ จากคำวิจารณ์ต่าง ๆ ที่สถานพยาบาลในกำกับของรัฐได้รับ คือการให้บริการที่ล่าช้า การตัดสินใจในการให้การรักษาทำได้ไม่ทันเหตุการณ์ การขาดการเอาใจใส่ที่ดีในการให้บริการรักษาในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เป็นต้น ดังนั้น การบริหารจัดการนับว่ามีความสำคัญกับสถานพยาบาลเป็นอย่างมากและตัวชี้วัดการให้บริการที่ดีก็คือประชาชนที่มารับ

บริการรักษาจากโรงพยาบาลเช่นการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการให้มากที่สุดโดยใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และเพื่อเป็นการวางแผนสำหรับเป็นมาตรฐานในการให้บริการ (วัชรพล ทองหอม, 2552, หน้า 1) งานบริหารโรงพยาบาลจึงเป็นงานที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่ช่วยให้งานทั้งหลายของโรงพยาบาล ดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกัน ครอบคลุมสมบูรณ์ ไม่ซ้ำซ้อน ไม่สับสน ก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างมั่นคง และยั่งยืนด้วยทรัพยากรทั้งหลายที่โรงพยาบาลมีอยู่ ประกอบด้วยงานหลัก 8 งาน คือ 1) งานบริหารระบบงานของโรงพยาบาล (Hospital systems management) 2) งานวางแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล (Hospital operating plan) 3) งานจัดองค์การของโรงพยาบาล ได้แก่ งานวิเคราะห์สภาวะการณ์ งานจัดหน่วยงานในโรงพยาบาล และงานจัดตำแหน่งในหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาล จำแนกเป็นการวิเคราะห์งาน การกำหนดคำบรรยายลักษณะของตำแหน่งงาน การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของผู้ดำรงตำแหน่ง และงานจัดสายการบังคับบัญชา 4) งานจัดบุคคลในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล 5) งานอำนาจการของโรงพยาบาล 6) งานประสานงานของโรงพยาบาล ได้แก่ งานประสานงานภายในหน่วยงาน งานประสานงานระหว่างหน่วยงานในโรงพยาบาล และงานประสานงานกับภายนอกโรงพยาบาล 7) งานรายงานของโรงพยาบาล ได้แก่ งานรายงานกรณีปกติ ประกอบด้วยรายงานประจำวัน รายงานประจำสัปดาห์ รายงานประจำเดือน และรายงานประจำปี งานรายงานกรณีเร่งด่วน และงานรายงานกรณีพิเศษ และ 8) งานงบประมาณของโรงพยาบาล (Hospital budgeting) (นิภาพร นาคะประเสริฐกุล, 2554, หน้า 15)

โรงพยาบาลบางบาลเป็นโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 30 เตียง มีบุคลากร 84 คน มีโครงสร้างการบริหารจัดการ มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและบริหารจัดการโรงพยาบาล โดยแบ่งแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 6 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานเทคนิคบริการ กลุ่มงานเวชศาสตร์ครอบครัวและชุมชน กลุ่มการพยาบาล กลุ่มงานเทคนิคการแพทย์ และกลุ่มงานยุทธศาสตร์สารสนเทศและงานประกันสุขภาพ มีวิทัศน์คือ ที่สามารถให้บริการผู้มารับบริการได้ทุกระดับ มีความเป็นเลิศในการให้บริการ ทั้งเป็นที่ประทับใจ พึงพอใจ โดยความร่วมมือและสนับสนุนจากภาคเอกชน ชุมชน ตลอดจนผู้นำชุมชนเพื่อบรรลุเป้าหมายของการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และเจ้าหน้าที่ในทุกระดับมีความสุข มีความพึงพอใจในการบริการโดยยึดหลักการบริหารโรงพยาบาลในรูปแบบของการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community participation) และหลักเศรษฐศาสตร์สาธารณสุข (Public economic) และพันธกิจในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ผสมผสานทั้งการสร้างเสริมสุขภาพป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ โดยเข้าถึงบริการได้ง่าย มีบริการที่หลากหลาย ต่อเนื่องเท่าเทียมกันดูแลเป็นองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ทำการวิจัยเพื่อพัฒนาบริการสอน และฝึกอบรมบุคลากรสาธารณสุข ร่วมมือกับ

ชุมชนและหน่วยงานอื่นในการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ และสิ่งแวดล้อมเพื่อให้ประชาชนบรรลุเป้าหมายสุขภาพที่ดีถ้วนหน้าด้วยบริการ และบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้ (โรงพยาบาลบางบาล, 2556, หน้า 12)

เนื่องจากการบริหารโรงพยาบาลบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยายังมีปัญหาในปัจจัยหลายด้านทางการบริหาร เช่น โรงพยาบาลบางบาลมีอัตรากำลังทั้งหมด 84 คน (โรงพยาบาลบางบาล, 2556, หน้า 12) ในขณะที่มีประชากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 36,606 คน (โรงพยาบาลบางบาล, 2556, หน้า 12) ซึ่งบุคลากรมีน้อยกว่าประชากรในพื้นที่รับผิดชอบมากงบประมาณซึ่งต้องรอจากส่วนกลาง วัสดุ อุปกรณ์ทางการแพทย์ยังมีไม่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์ช่วยคืนชีพ มีที่ห้องฉุกเฉิน และที่วอร์ดคนไข้ (Ward) อย่างละ 1 เครื่อง ซึ่งในบางครั้งไม่เพียงพอกับจำนวนผู้ป่วย (โรงพยาบาลบางบาล, 2556, หน้า 12) และกระบวนการบริหารซึ่งการมีปัจจัยทางการบริหารที่จำกัดย่อมส่งผลให้ผู้นำต้องใช้ทักษะในการบริหารจัดการอย่างสูง ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ในโรงพยาบาลบางบาลจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาล ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรโรงพยาบาลบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาลจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินงานการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทางการบริหารจัดการจึงกำหนดกรอบแนวคิดของความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงาน โดยใช้แนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2550, หน้า 45)



2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานของบุคลากรต่อการบริหารงาน ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านผู้นำ/ผู้บริหารโรงพยาบาล ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการสื่อสาร และด้านการจูงใจ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ โรงพยาบาลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2556

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. นำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาล ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของโรงพยาบาล

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริหารงาน หมายถึง การแสดงความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความคิดของบุคลากรต่อการบริหารงานของโรงพยาบาลบางบาล ประกอบด้วย ด้านนโยบายและการวางแผน ด้านผู้นำ/ผู้บริหาร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการสื่อสาร และด้านการจูงใจ โดยวัดได้จากแบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ด้านนโยบายและการวางแผน หมายถึง การกำหนดนโยบายอย่างชัดเจนของฝ่ายบริหารสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง มีการวางแผนงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม แผนงานที่กำหนดไว้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จลุล่วง การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและวางแผนงาน และมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารที่ดี

ด้านผู้นำ / ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นผู้รับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติงาน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคลากร มีความรู้ ความสามารถในการบริหารงานเป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบสูง กล้าตัดสินใจ และรอบคอบในการบริหารงาน และเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกลในการบริหารงาน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการพัฒนางานบริหาร

ด้านการบริหารงานบุคคล หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากรของโรงพยาบาล การสรรหาบุคลากรของโรงพยาบาลพิจารณาจากบุคลากรภายในโรงพยาบาลก่อนบุคคลภายนอก การพิจารณาปรับตำแหน่งจากความสามารถของบุคลากร มีโอกาสได้รับความสำเร็จและมีโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ มีการประเมินผลงานที่เป็นระบบชัดเจนยุติธรรม และมีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในงานอย่างสม่ำเสมอ

ด้านการสื่อสาร หมายถึง การแจ้งข้อมูลข่าวสารให้บุคลากรรับทราบอย่างสม่ำเสมอ มีการสื่อสารจากผู้บริหารสู่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็วถูกต้อง ระบบการสื่อสารของโรงพยาบาลดี และมีช่องทางการสื่อสารจากบุคลากรสู่ผู้บริหาร

ด้านการจูงใจ หมายถึง การได้รับค่าตอบแทนสวัสดิการเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีโอกาสในการปรับเลื่อนตำแหน่งจากความสามารถ ได้รับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลบางบาล มีการจัดบ้านพักให้อย่างเพียงพอกับปริมาณบุคลากร และสัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจน ทำให้เกิดแรงจูงใจ

บุคลากร หมายถึง พนักงานที่ได้รับการว่าจ้างให้ปฏิบัติงานอยู่ในโรงพยาบาลบางบาล โดยได้รับการคัดเลือกให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามความเหมาะสม

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ปัจจัยเกี่ยวกับข้อมูลของบุคลากรโรงพยาบาลบางบาล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด รายได้ต่อเดือนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลบางบาล

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลบางบาล อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ใช้เป็นสถานที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้