

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาประเทศชาติ และสังคมในอนาคตของประเทศไทย รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปัจจุบันกำหนดว่า คนไทยทุกคนมีสิทธิเสมอภาคในการรับบริการที่ดีที่สุดในเกณฑ์มาตรฐาน และให้มีกระบวนการทางสังคมมาเกี่ยวข้องกับ บุคคลนับเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการจะพัฒนาประเทศในทุกด้าน เพราะบุคคลเป็นผู้กระทำหรือเป็นตัวแสดงทั้งนั้น การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ในท้องถิ่น จึงนับว่ามีความจำเป็นและสำคัญมากในท้องถิ่น เพื่อให้บุคลากรได้มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน เช่นการศึกษา อาชีพ ฯลฯ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พุทธศักราช 2540 – 2544 และฉบับที่ 9 พุทธศักราช 2545 – 2549 (สำนักนโยบายและแผนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม, 2546 : 14) มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของทุกคนทั้งร่างกาย สติปัญญา สุขภาพ พละนาถัย ให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการประกอบอาชีพ การพัฒนาโรงพยาบาลสู่คุณภาพมีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจากปัจจุบันประเทศไทยกำลังมีการพัฒนาและได้มีการแข่งขันกันขึ้นระหว่างหน่วยงาน องค์กร หรือแม้แต่นหน่วยงานของรัฐ เช่น โรงพยาบาลที่เป็นสถานพยาบาลของรัฐจะต้องเร่งรัดในการปรับปรุง คุณภาพโรงพยาบาลด้านต่างๆ ให้ได้มาตรฐานบริการสาธารณสุข ซึ่งเป็นความต้องการของประชาชน ให้เทียบเท่ากับสถานพยาบาลของเอกชนและในขณะเดียวกันการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรใน โรงพยาบาลจำเป็นจะต้องพัฒนาควบคู่ไปด้วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ โรงพยาบาล (กระทรวงสาธารณสุข, 2547 : 3)

โรงพยาบาลของรัฐต้องถูกผลักดันให้แปรสภาพเป็นองค์กรมหาชน ทำให้ต้องการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทรรศน์และพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและการยอมรับจากสังคม และภาวะโลกาภิวัตน์ มีการเปิดเสรีทางการเงิน ทำให้สามารถเคลื่อนไหวเงินทุนจำนวนมหาศาลได้อย่างเสรีภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ประกอบกับการที่ถูกแรงดันจากต่างชาติให้เปิดเสรีด้านธุรกิจบริการ ล้วนทำให้การแข่งขันในธุรกิจบริการรุนแรงขึ้น ไม่เพียงแต่เฉพาะการแข่งขันกันเองในหมู่ผู้ประกอบการภายในประเทศเท่านั้น แต่อาจต้องแข่งขันกับผู้ประกอบการจากต่างประเทศด้วย ฉะนั้น โรงพยาบาลที่มีบริการที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าเชื่อถือเท่านั้นจึงจะสามารถดำรงสถานะในการแข่งขันได้ และผู้รับบริการมีความรู้และมีระดับการศึกษาที่

สูงขึ้น และมีความคาดหวัง ที่จะได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณธรรมเพิ่มสูงขึ้น ดังจะเห็นได้จากปริมาณการฟ้องร้องคดีเกี่ยวกับการได้รับบริการที่ไม่ได้มาตรฐานหรือผิดจริยธรรมที่สูงขึ้น

ผลการเยี่ยมชมให้คำปรึกษาของสถาบันพัฒนาและรับรองรองคุณภาพ โรงพยาบาล (พรพ.) ร่วมกับสำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ (สคส.) กระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2546 ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรและการประสานงาน คือ ทีมนำควรส่งเสริมให้มีการทำงานระหว่างหน่วยงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านการสื่อสาร การประสานงาน และการแก้ไขปัญหาโดยกำหนดโครงสร้างและกลไกที่เหมาะสม ติดตามทบทวน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และใช้เวทีของทีมนำสูงสุดเป็นตัวอย่างให้แก่ทีมงานระดับรองลงไป ทีมนำควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพในลักษณะความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน/วิชาชีพ จัดให้มีช่องทางที่ชัดเจนในการรับรู้โอกาสพัฒนาหรือหาโอกาสพัฒนาร่วมกัน สร้างแรงจูงใจและอำนวยความสะดวกในการพัฒนาคุณภาพร่วมกัน ควรสำรวจปัญหาและความเสียหายเนื่องจากการใช้เครื่องมือที่พบบ่อย สื่อสารให้ผู้ใช้ได้รับทราบและปฏิบัติตาม ส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการดูแลผู้ป่วยและการพัฒนาคุณภาพในทุกระดับ รวมทั้งเชื่อมโยง สังกเคราะห์ข้อมูลหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์ดังกล่าวตามความจำเป็น ควรวิเคราะห์ความเสี่ยงของโรงพยาบาลในภาพรวม กำหนดมาตรฐานป้องกันความเสี่ยงที่รัดกุม และการจัดการเพื่อลดความสูญเสียเมื่อเกิดปัญหาให้ครอบคลุมความเสี่ยงที่สำคัญอย่างเป็นระบบ และง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ รวมทั้งประเมินความเหมาะสมของมาตรการป้องกันอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานกำหนดและติดตามเรื่องชี้วัดที่สำคัญของหน่วยงานพร้อมทั้งสนับสนุนให้ใช้ประโยชน์จากเครื่องชี้วัดในการหาโอกาสพัฒนา การเฝ้าระวังการเปลี่ยนแปลง ดำเนินการต่อปัญหาอย่างเหมาะสม ควรจัดให้มีเวทีสำหรับเรียนรู้และเปลี่ยนแปลงและใช้ประโยชน์จากผลงานการพัฒนาคุณภาพที่เกิดขึ้นในหน่วยงานต่างๆ จัดระบบฐานข้อมูลผลการพัฒนาคุณภาพให้ทุกคนได้สามารถเข้าถึงง่าย รวมทั้งใช้การบริหารจัดการเพื่อให้สามารถนำผลการพัฒนาไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานอื่น ๆ อย่างกว้างขวางต่อไป ทีมนำและทีมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลควรมีการประเมินและติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลเป็นระยะ รวมทั้งให้การสนับสนุนการทำกิจกรรมคุณภาพให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมทบทวนที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ป่วยและชื่อเสียงของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลแม่वंก จังหวัคนครสวรรค์ จึงต้องมีการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลแม่वंก ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีขึ้น เพื่อบรรณรับผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลแม่वंกและสามารถให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยการสร้างบรรยากาศให้เกิดวัฒนธรรม

การทำงานเป็นทีม มีการร่วมกันรับผิดชอบ ร่วมกันตัดสินใจ ร่วมกันแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพเพื่อ
ได้พัฒนาไปสู่มาตรฐานคุณภาพต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะทำการวิจัยและพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐาน
คุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก ให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานวิชาการ มาตรฐานการให้บริการ
และมาตรฐานการสร้างความปลอดภัยให้กับผู้มารับบริการ รวมทั้งสร้างศักยภาพให้โรงพยาบาลแม่वंก
เป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองมาตรฐานคุณภาพ (Hospital Accreditation : HA.)

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก
จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาลแม่वंก จังหวัด
นครสวรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาปัญหาการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก โดย
การใช้มาตรฐานคุณภาพ HA. เป็นข้อกำหนดปัญหาทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ปัญหาด้านการประเมิน
ความต้องการและเนื้อหาในการพัฒนา ด้านการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรและให้ฝึกอบรม ด้านการ
เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ก่อนประจำการ ด้านการจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะ และ
ด้านการประเมินแผนพัฒนาและประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อจะนำไปพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาล
แม่वंกไปสู่มาตรฐานคุณภาพ และเป็นการสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลแม่वंก
ในการปฏิบัติหน้าที่ประจำให้มีคุณภาพ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจ และเพื่อให้บุคลากร
ของโรงพยาบาลแม่वंกเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1. ขั้นตอนศึกษาปัญหา การพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของ โรงพยาบาลแม่
वंก จังหวัดนครสวรรค์

ประชากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแม่वंกทั้งหมดจำนวน 97 คน

ช่วงที่ 2. ขั้นตอนสร้างรูปแบบการพัฒนากุศลกร โรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์
ไปสู่มาตรฐานคุณภาพ

ประชากร ได้แก่ ทีมทำคุณภาพของโรงพยาบาลแม่วงก์ 6 คน ผู้เชี่ยวชาญ 6 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง

ช่วงที่ 1. ศึกษาปัญหาด้านการพัฒนากุศลกรของโรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์

ช่วงที่ 2. รูปแบบการพัฒนากุศลกรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์

นิยามศัพท์เฉพาะ

รูปแบบ หมายถึง แผนภาพที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นวิธีการซึ่งเป็นที่ยอมรับในการพัฒนากุศลกร โรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์

การพัฒนา หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือทำให้ดีขึ้น

บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลแม่วงก์

การพัฒนากุศลกร หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนในการเพิ่มประสิทธิภาพด้านความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เพื่อปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ไปในทางที่ดีขึ้น

มาตรฐานคุณภาพ หมายถึง ข้อกำหนดที่เป็นเกณฑ์สำหรับเทียบกำหนดของโรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งกำหนดลักษณะพึงประสงค์ของการให้บริการที่สนองตอบข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ โดยใช้การเทียบเกณฑ์ มาตรฐานบริการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขตามมาตรฐานคุณภาพ HA.

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์

ทีมทำคุณภาพ (QRT = Quality Review Teams) หมายถึง คณะกรรมการที่เข้ามาดำเนินการด้านพาทำคุณภาพของหน่วยงาน จะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลหรือองค์กรที่มีความรู้ความเข้าใจในการทำคุณภาพ

การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA.) หมายถึง กลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาทั้งองค์กรอย่างเป็นระบบ

รูปแบบการพัฒนากุศลกรสู่มาตรฐานคุณภาพ ของโรงพยาบาลแม่วงก์ จังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง แผนภาพ ของกระบวนการหรือขั้นตอนในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบทางกายภาพของโรงพยาบาลที่เป็นอันตรายต่อการพัฒนาด้านสุขภาพร่างกาย ที่ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมและ

เป็นไปตามตัวชี้วัดที่กระทรวงสาธารณสุขและที่โรงพยาบาลแม่वंก็เป็นตัวกำหนดตามสภาพพื้นที่ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และตามเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ HA.

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบปัญหาในการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก็ จังหวัดนครสวรรค์เพื่อสร้างรูปแบบในการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพ
2. ได้รู้รูปแบบการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก็ และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัย เป็นแนวทางสร้างรูปแบบการพัฒนาบุคลากรสู่มาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลแม่वंก็ จังหวัดนครสวรรค์ ต่อไป