

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมสถานการณ์ของโลก เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว รวมไปถึงภาวะเศรษฐกิจที่ทั่วโลกกำลังประสบปัญหา ทรัพยากรธรรมชาติต่างๆที่กำลังลดน้อยลง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ สิ่งเหล่านี้ทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการต่างๆสูงขึ้น เช่นเดียวกับ องค์กรที่เกี่ยวกับสุขภาพ จึงต้องพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพสูงสุดเพื่อตอบรับในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อการบริหารและพัฒนาองค์กร ถ้าบุคลากรมีความสามารถ มีการร่วมมือ สามัคคีในการทำงาน และมีจุดมุ่งหมายที่วัตถุประสงค์เดียวกัน องค์กรนั้นก็จะบรรลุสู่เป้าหมายได้ ดังนั้นการบริหารบุคลากร ผู้บริหารต้องสามารถเข้าใจ ถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กร เพื่อสร้างแรงจูงใจที่ดี โดยประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารองค์กรควรให้ความสนใจ ก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน ของคนในองค์กร

ปัจจุบันทุกภาคส่วน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพชีวิตในการทำงานของคนในองค์กรมากขึ้น เช่นเดียวกัน สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้จัดทำมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (Management System of Quality of Work Life หรือ MS-QWL) เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรในองค์กรต่างๆต่อไป

สำหรับองค์กรด้านสุขภาพนั้น บุคลากรพยาบาลมีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก พยาบาลต้องทำหน้าที่แก่ผู้บริการตลอดเวลา ดังนั้น พยาบาลจึงต้องมีสภาวะด้านร่างกายและจิตใจที่ดี รวมไปถึงมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จึงจะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้

โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งอยู่เลขที่ 1 ถนนสุขเกษม ตำบลป่าตัน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลในเครือของบริษัทเชียงใหม่รามธุรกิจการแพทย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งดำเนินธุรกิจด้านสุขภาพโดยมีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายใน 17 จังหวัดภาคเหนือ ก่อตั้งในปี พ.ศ.2519

ให้บริการสุขภาพทั้งผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน เป็นโรงพยาบาลรักษาโรคทั่วไป ต่อมา พ.ศ.2524 ก่อสร้างอาคารห้องพักรักษาผู้ป่วยในเพิ่ม เชื่อมต่ออาคารเดิม รองรับผู้ป่วยในเป็น 125 เตียง พ.ศ.2535 ทางโรงพยาบาลก่อสร้างอาคารผู้ป่วย B เป็นห้องพิเศษเดี่ยว และห้องเคอร์ลุกซ์ ทำให้มีเตียงเพิ่มขึ้นอีก 42 เตียง ปี พ.ศ.2536 ได้จดทะเบียนเป็น บริษัทมหาชนจำกัด กับกระทรวงพาณิชย์ เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2536 โดยใช้ชื่อว่า "บริษัท เชียงใหม่ธุรกิจการแพทย์ จำกัด (มหาชน)" ใช้ชื่อย่อ LNH และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 120 ล้านบาท ต่อมา ปี พ.ศ.2543 โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ร่วมเป็นโรงพยาบาลใน โครงการประกันสังคม และเริ่มโครงการ โรงพยาบาลคุณภาพ (HA) หลังจากนั้น โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานมากมาย อาทิ ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 :1994 ทั้งระบบ, ISO 9001 : 2000 ทั้งระบบ, ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการชันสูตรสาครณสุข ISO 15189 : 2003, ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานห้องปฏิบัติการชันสูตรสาครณสุข ISO 15189 : 2007 และได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ทั้งระบบ อีกด้วย ทางโรงพยาบาลได้พัฒนาจนกลายเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์ ที่ชำนาญเฉพาะทางสูง (High Specialized Doctors) อยู่มากมาย จนกลายเป็นโรงพยาบาลที่มีคุณภาพแห่งหนึ่งของจังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งจะเป็นโรงพยาบาลที่มีความเสี่ยงต่ำที่สุด (โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่, 2553:ออนไลน์) ปัจจุบันโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ มีศูนย์การรักษาพยาบาลทั้งในด้านการรักษาโรคทั่วไป และการรักษาโรคเฉพาะทางกว่า 36 แผนกให้บริการผู้ป่วยนอกได้มากกว่าวันละ 1,200 ราย และให้บริการผู้ป่วยประกันสังคม กว่า 120,000 ราย โดยมีคณะแพทย์และทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญประจำในสาขาโรคต่างๆ ทั้งแพทย์ประจำ 32 คนและแพทย์ที่ปรึกษาว่า 100 คน พร้อมทั้ง พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่มีประสบการณ์ รวม 576 คน (โรงพยาบาลลานนาเชียงใหม่, 2553)

ด้วยสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง รวมไปถึงเศรษฐกิจโลก ทำให้การแข่งขันของสถานบริการด้านการแพทย์มีสูงขึ้น มีผลให้ตลาดมีความต้องการบุคลากรพยาบาลสูง ก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอต่อชั่วโมงการทำงาน ส่งผลให้พยาบาลทำงานหนักขึ้น เวลาพักผ่อนน้อยลง คุณภาพชีวิตเสียไป และส่งผลถึงการถ่ายทอดกำลังของพยาบาลไปยังแหล่งที่ให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่าและภาระงานน้อยกว่า

จากสถานการณ์เหล่านี้ โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ก็ประสบปัญหาด้านบุคลากร เช่นกัน ในส่วนของพยาบาล มีจำนวนทั้งหมด 95 คน และมีสถิติการลาออกดังนี้

ปี	จำนวนพยาบาลที่ลาออก
2551	35
2552	52
2553	23

และยังมีแนวโน้มที่จะลาออกสูงขึ้น (แผนกทรัพยากรมนุษย์โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ , 2553) โดยเหตุผลหลัก คือ การได้งานที่แห่งใหม่ เป็นเหตุที่ทางโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ต้องสูญเสียบุคลากรที่มีความสามารถไป ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของทางโรงพยาบาล ทางฝ่ายบริหารจึงจำเป็นต้องหาวิธีที่จะตระหนักถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กร จึงจะสามารถรักษามาตรฐานการบริหารที่ดีต่อไป

ด้วยเหตุนี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานและปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ โดยสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของโรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ในการรับรู้องค์ประกอบที่เอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุด เสริมสร้างความสุขในการทำงานยิ่งขึ้น และนำข้อมูลไปใช้เพื่อปรับปรุงนโยบายและแสวงหาแนวทางการทำงานที่เหมาะสมแก่บุคลากร เพื่อพัฒนาองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่
3. สามารถนำข้อมูลไปใช้เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรต่อไป

นิยามศัพท์

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานและดำรงอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุขภาวะที่สมบูรณ์ และมีความมั่นคง ซึ่งครอบคลุมด้านต่างๆ อันได้แก่ ด้านสุขภาวะทางร่างกาย ด้านสุขภาวะทางจิตใจ ด้านสุขภาวะทางสังคมด้าน สุขภาวะทางสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาวะทางจิตวิญญาณ และ ด้านสุขภาวะทางความมั่นคงในชีวิต

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ที่สำเร็จการศึกษาพยาบาลในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จากมหาวิทยาลัยหรือวิทยาลัยพยาบาล ที่สภาการพยาบาลรับรอง ที่มีใบประกอบวิชาชีพฯ ที่ยังใช้ประโยชน์ได้โดยไม่ถูกพักใช้หรือเพิกถอนหรือยังไม่หมดอายุ และปฏิบัติงานให้บริการด้านสุขภาพ ตามวุฒิการศึกษาดังกล่าว (สภาการพยาบาล, 2554)

องค์กร หมายถึง โรงพยาบาลลานนา จังหวัดเชียงใหม่