

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

คุณภาพการบริการเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพและเป็นความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปคุณภาพเกิดจากการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง ซึ่งหากผู้ให้บริการได้รับบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังแล้วจะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความศรัทธา เชื่อมั่น มีความจงรักภักดี และใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเพื่อเข้ารับบริการในครั้งต่อไป นอกจากนี้คุณภาพนี้ยังใช้เป็นหลักประกันของความเจริญเติบโตขององค์กร เพราะทำให้ลดค่าใช้จ่ายและสามารถแข่งขันได้ (Munro-Faure & Munro-Faure, 1992)

ในภาวะปัจจุบันจำนวนโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนได้เพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิมเป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพสูงขึ้น และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 1 จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลในอันดับต้นๆ ที่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจจากชาวเชียงใหม่และภาคเหนือตลอดจนประเทศใกล้เคียง เช่น บังคลาเทศ พม่า จีน เวียดนาม กัมพูชาและลาว โดยมีการประเมินนโยบายและความมุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ตลอดจนมีคลินิกพิเศษเฉพาะทางที่ได้รับการสร้างสรรค์และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยคัดสรรบุคลากรทางการแพทย์ผู้เชี่ยวชาญสำหรับให้บริการที่เยี่ยมด้วยสำนึกแห่งความรับผิดชอบสามารถตอบสนองความต้องการด้านการรักษาพยาบาลของชาวเชียงใหม่และภาคเหนือ ได้อย่างไร้ขีดจำกัด (โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 1, 2546)

โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 1 มีความใส่ใจและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าแห่งโลกาภิวัตน์ โดยเน้นถึงการปลูกฝังค่านิยม และการร่วมทำงานเป็นทีมที่เด่นชัดในการประสานหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพสะท้อนถึงบริการที่เยี่ยมล้ำสมเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ในใจของชาวเชียงใหม่และภาคเหนือตลอดจนนานเท่านาน (โรงพยาบาลเชียงใหม่รามา 1, 2546)

สำหรับระบบคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 ได้วางรากฐานการพัฒนาเรื่อง 5 ส มาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2539 จนเป็นวัฒนธรรมองค์กรมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาได้พัฒนาองค์กรตามระบบมาตรฐานสากล ISO 9002 , ISO 14001 และได้รับการรับรองใน ปี พ.ศ. 2542 และปี พ.ศ. 2544 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามด้วยความมุ่งมั่นในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องของผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการดูแลรักษาพยาบาลด้วยคุณภาพในระดับสากล จึงทำให้โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 ได้เข้าร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation , HA) ตั้งแต่ปลายปี 2544 ซึ่งขณะนี้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.)เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2547 (โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1, 2546)

จากการนำระบบต่างๆ มาใช้ในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 เพื่อปรับปรุงการทำงานและการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องดังที่กล่าวมาข้างต้นนั้น พบว่าในด้านผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (พิพัฒน์ เรื่องสวัสดิ์และคณะ, 2546) อย่างไรก็ตามการนำระบบต่างๆ มาใช้ย่อมเกิดการเปลี่ยนแปลงในการทำงานด้วยซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบุคลากรในการทำงาน ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานและการจูงใจในการทำงานให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรใน โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1
2. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการปรับปรุง เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและประสพผลสำเร็จตามเป้าหมาย

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับ ความก้าวหน้าในอนาคต ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน

สถานะของอาชีพ นโยบาย และการบริหารงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว ความมั่นคงในงาน และวิธีการปกครองบังคับบัญชา ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

บุคลากรโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 1 หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 1 มาแล้วอย่างน้อย 1 ปี ทุกคน แบ่งออกเป็น กลุ่มตาม โครงสร้างองค์กร คือ

กลุ่ม 1 ฝ่ายบริหาร ได้แก่ แผนกบัญชี แผนกการเงินในและนอก แผนกจัดซื้อ แผนกพัสดุ แผนกธุรการและบุคคล แผนกควบคุมคุณภาพ แผนกเลขานุการ แผนกช่างซ่อมบำรุง และช่างเทคนิค

กลุ่ม 2 ฝ่ายบริการด้านคลินิก ได้แก่ สาขาการพยาบาลทั้งหมด

กลุ่ม 3 ฝ่ายบริการวิชาชีพและทั่วไป ได้แก่ แผนกกายภาพบำบัด แผนกห้องปฏิบัติการ แผนก Operator แผนกแม่บ้าน แผนกห้องยา แผนกเวรเปล แผนกประชาสัมพันธ์ และเวชระเบียน แผนกยานยนต์

กลุ่ม 4 ฝ่ายแพทย์และสารสนเทศ ได้แก่ แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ แผนกคอมพิวเตอร์ แผนกทันตกรรม แผนก X-ray

โรงพยาบาลเชียงใหม่รวม 1 หมายถึง โรงพยาบาลเชียงใหม่รวม ที่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 8 ถนนบุญเรืองฤทธิ์ ตำบลศรีภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่