



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แนวทางการพัฒนาประเทศ ในส่วนของการพัฒนาการสาธารณสุขนั้น สามารถสะท้อนให้เห็นได้จากแผนพัฒนาสาธารณสุข ซึ่งปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ จากการดำเนินงานตามแผนตั้งแต่เริ่มต้น ผลของการพัฒนาสาธารณสุขเมื่อสิ้นแผนแล้วสถานการณ์ปัญหาในด้านต่าง ๆ จะดีขึ้นตามลำดับ ปัจจุบันดำเนินการอยู่ในช่วงแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 1) การเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา เน้นเรื่องความรู้ โดยเฉพาะการพัฒนาให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นด้านสุขภาพ การมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของชุมชน เพื่อให้สามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
- 2) การเน้นความสำคัญของครอบครัวที่มีความสัมพันธ์อบอุ่น เป็นการสนับสนุนให้ประชาชนได้ใช้ความสัมพันธ์ในระดับครอบครัวและชุมชน เป็นพื้นฐานของการดูแลสุขภาพในท้องถิ่น
- 3) ส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพให้เหมาะสม ในการดำรงชีวิตของประชาชนและพัฒนาประชาชนให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว

แนวทางแผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับที่ 8 สิ่งสำคัญที่จะเอื้อให้ประชาชนเกิดการ พัฒนาในทุก ๆ ด้าน คือประชาชนต้องมีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ โดยประชาชนต้องมี หลักประกันสุขภาพ สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานแบบองค์รวม ดังนั้น เพื่อให้การพัฒนาสาธารณสุขสามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมาย แผนพัฒนาการสาธารณสุขฉบับ ที่ 8 จึงกำหนดยุทธศาสตร์การปฏิรูประบบบริหารจัดการและการพัฒนาระบบบริการด้านสา ธารณสุขเป็นแนวทางในการพัฒนา

การพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข หน่วยงานที่มีหน้าที่สำคัญในการให้บริการคือ โรงพยาบาล เท่าที่ผ่านมา การบริการของโรงพยาบาลสังกัดรัฐบาลจะได้รับการวิพากษ์วิจารณ์และ กล่าวถึงในทางลบมากกว่าทางบวกเป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งสภาพการณ์ปัจจุบัน การประกอบธุรกิจ ด้านโรงพยาบาลเกิดการขยายตัวอย่างเฟื่องฟู ทำให้มีโรงพยาบาลเอกชนเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงเกิดการเปรียบเทียบการบริการระหว่างโรงพยาบาลของรัฐบาลและโรงพยาบาลของเอกชน จากสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขันเช่นในปัจจุบัน การปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้องค์การ สามารถอยู่รอดได้ การบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนเช่นเดียวกัน

การปรับปรุงการบริการในโรงพยาบาลของรัฐนี้ นอกจากจะถือว่าเป็นผลงานขององค์การ แล้ว ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวก รวดเร็วขึ้น เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลงซึ่งสอดคล้องกับสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และ มีความพึงพอใจในบริการของโรงพยาบาลรัฐมากขึ้น

ปัจจุบันได้มีการตื่นตัวต่อความพยายามที่จะแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยมีการนำแนวคิดและทฤษฎีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ปรับปรุง ซึ่งวิวัฒนาการของแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ยุค (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541 : 4) คือ

1. ตรงตามมาตรฐาน (Fit to standard)
2. ตรงกับประโยชน์ใช้สอย (Fit to use)
3. เหมาะสมกับต้นทุน (Fit to cost)
4. ตรงตามความต้องการที่แฝงเร้น (Fit to latent requirement)

การพัฒนาสาธารณสุข ตามแนวทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศนโยบาย โรงพยาบาลคุณภาพ โดยนำ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" (Total Quality Management : TQM) มาเป็นกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ในปีงบประมาณ 2540 ทางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขได้คัดเลือกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร [มีฐานะเป็นโรงพยาบาลศูนย์ของภาคตะวันออก อันประกอบไปด้วยโรงพยาบาลศูนย์ 3 แห่ง คือ 1)โรงพยาบาลพระปกเกล้า จังหวัดจันทบุรี 2)โรงพยาบาลชลบุรี จังหวัดชลบุรี และ 3)โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี (กระทรวงสาธารณสุข, 2540)] เข้าสู่โครงการโรงพยาบาลคุณภาพ ทางโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรจึงได้จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้กลยุทธ์ TQM ให้กับบุคลากรทุกกลุ่มงาน

การนำการบริหารแบบ TQM เข้ามาปฏิบัติ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสาธารณสุข ในโครงการโรงพยาบาลคุณภาพ นับได้ว่าเป็นการนำนวัตกรรมเข้าไปใช้ในโรงพยาบาล อันจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นธรรมดาที่จะต้องได้รับการสนับสนุนและต่อต้านจากบุคลากรในองค์กร เพราะหมายถึงการเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมที่ปฏิบัติกันมาจนเคยชิน และยิ่งเหมือนเป็นการเพิ่มภาระจากงานประจำ อีกทั้งผู้ปฏิบัติไม่ทราบว่า TQM มีประโยชน์ที่แท้จริงอย่างไร จึงเป็นเรื่องที่ควรศึกษาการเปิดรับสาร ความรู้และทัศนคติกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร

การบริหารแบบ TQM เป็นเรื่องของแนวคิด เป็นเสมือนเครื่องมือและกระบวนการปฏิบัติงานซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจของประชาชนและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การบริหารแบบ TQM ประกอบไปด้วยกลยุทธ์ในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและจัดโครงสร้างทางเทคนิค โดยมุ่งที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะติดต่อ TQM และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะติดต่อ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับทักษะติดต่อ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
7. เพื่อหาตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรได้มากที่สุด

ปัญหำนำในการวิจัย

1. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะติดต่อ TQM และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเป็นอย่างไร
2. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะติดต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรหรือไม่

3. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรหรือไม่
4. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรหรือไม่
5. ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรหรือไม่
6. บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกันหรือไม่
7. ตัวแปรใดมีประสิทธิภาพในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรได้มากที่สุด

สมมติฐานการวิจัย

1. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร
2. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร
3. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
4. ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
5. ทัศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
6. ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
7. บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน
8. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น
2. การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาการเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ ทักษะ TQM ลักษณะทางประชากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในระดับต่าง ๆ ทั้งนี้ไม่รวมถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลและรองผู้อำนวยการฝ่ายต่าง ๆ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นเพียงการศึกษา การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ ทักษะ TQM ลักษณะทางประชากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเท่านั้น ดังนั้นผลจากการวิจัยจึงไม่สามารถนำไปใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ ทักษะ TQM ลักษณะทางประชากร และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในหน่วยงานอื่นได้ทั้งหมด

นิยามศัพท์

1. การเปิดรับสาร หมายถึงความบ่อยครั้งในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อแต่ละประเภท
2. สื่อ หมายถึง ช่องทางที่ใช้เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ TQM ไปยังบุคลากรในโรงพยาบาล ซึ่งในงานวิจัยนี้ จำกัดเพียงสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจเท่านั้น
3. สื่อระหว่างบุคคล หมายถึง วิทยากรอบรม ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน

4. สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง การจัดอบรม การประชุมของฝ่ายหรือกลุ่มงาน แผ่นปิดประกาศ และเสียงตามสาย
5. ความรู้ หมายถึง การรับรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ TQM
6. ทักษะ หมายถึง ความคิดเห็นหรือความเชื่อต่อ TQM
7. ลักษณะของ TQM หมายถึง ลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM อันได้แก่ ประโยชน์เชิงเทียบ ความสอดคล้อง ความยุ่งยากหรือความซับซ้อน การสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และการสังเกตเห็นผลได้
8. ลักษณะทางประชากร หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน ลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ และระยะเวลาที่ปฏิบัติ TQM
9. ความพึงพอใจ (satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
10. TQM (Total Quality Management) หรือ การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม หมายถึง การบริหารงานโดยยึดคุณภาพเป็นหลักการสำคัญ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำไปใช้วางแผนการใช้สื่อ โดยศึกษาจากจุดบกพร่องของสื่อ เช่น การเพิ่มความถี่สำหรับสื่อที่ยังมีความถี่ให้การให้ข่าวสารเกี่ยวกับ TQM น้อย นำสื่อที่ให้ทั้งภาพและเสียงมาใช้ เนื่องจากยังไม่มีการใช้สื่อนี้มาก่อน เป็นต้น การใช้สื่อเพื่อสร้างความเข้าใจตาม "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการนำนวัตกรรมอื่น ๆ มาปฏิบัติในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรในอนาคตได้อย่างเหมาะสม โดยศึกษาจากทัศนคติของบุคลากรและลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจศึกษา การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะ และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในองค์กรต่อไป