

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของประเทศไทย ในปัจจุบันนี้ ส่งผลกระทบต่อชีวิตของคนไทยในทุก ๆ ด้าน ทำให้ประชาชนเกิดการตื่นตัวในการที่จะต้องปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ นอกจากนี้ประชาชนยังมีความคาดหวังต่อการทำงานของภาครัฐและเอกชน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของบริการ ซึ่ง สมชาติ ไตรรักษา (2540, หน้า 2-3) ได้กล่าวถึงข้อบ่งชี้คุณภาพของบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังมีอยู่ 10 ประการ ได้แก่ ความเชื่อมั่น วางใจได้ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สมรรถภาพในการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความมีอัตราเสียไมตรี การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย ความเข้าใจ และรู้จักมารับบริการ และความเป็นธรรมของบริการ เพราะในโลกปัจจุบันการรับข่าวสารของประชาชนขยายขอบเขตอย่างกว้างขวาง ประชาชนมีอิสระในการที่จะเลือกบริโภคข่าวสารที่ตนเองสนใจ ทำให้ประชาชนมีความรู้และความเข้าใจในสิทธิอันพึงมีพึงได้ของตนเองตามรัฐธรรมนูญใหม่ ฉบับประชาชนมากขึ้น ดังนั้นความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนจากภาครัฐและเอกชน ควรจะต้องคำนึงควบคู่กัน ไป เพื่อลดปัญหาความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น

ในงานบริการด้านสุขภาพของรัฐ ประชาชนมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เต็มเปี่ยมไปด้วยคุณภาพทั้งทางด้านงานบริการและผู้ที่ให้บริการ ไม่ใช่ติดอยู่กับภาพเก่า ๆ ในอดีต เช่น โรงพยาบาลถูกเรียกว่า "โรงฆ่าสัตว์" เป็นต้น ซึ่งแน่นอนว่าการสร้างระบบและกระบวนการ เพื่อนำซึ่งหลักประกันคุณภาพของบริการสุขภาพ และการสื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจและยอมรับนำไปปฏิบัติทั้งแก่ผู้ให้และผู้รับบริการ จะเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาทางด้านบริการสุขภาพได้เป็นอย่างดี แพทยสภา เป็นสถาบันแห่งแรกที่จัดทำ "มาตรฐานโรงพยาบาล" สำหรับกระทรวงสาธารณสุข ได้มีการเสนอให้มีการกำหนด "มาตรฐานโรงพยาบาลกลางในระดับชาติ" ขึ้นใน ปี พ.ศ. 2537 และในปลายปีเดียวกัน สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ได้ร่วมดำเนินงาน "โครงการประกันคุณภาพโรงพยาบาล" ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น "โครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล" (อนุวัฒน์ สุขขุติกุล และคณะ, 2539, หน้า 1) จะเห็นได้ว่าในส่วนของพัฒนาคุณภาพด้านบริการสุขภาพมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีแนวทางที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นในการพัฒนาคุณภาพดังกล่าวจึงต้องมีกระบวนการ "ประเมินคุณภาพ" ซึ่งทางผู้รับผิดชอบ

ด้านการประเมินคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน มีอยู่ด้วยกันหลายหน่วยงาน และแต่ละหน่วยงานก็มีโครงการประเมินคุณภาพที่แตกต่างกันออกไป เช่น โครงการบริการด้านหน้า การควบคุมคุณภาพการพยาบาล การประกวด โรงพยาบาลระดับเขต การดำเนินการจัดทำ ISO 9002 การดำเนินการตามแนวทางของ Hospital Accreditation เป็นต้น การประเมินคุณภาพการบริการ เป็นกระบวนการที่จะบอกว่า สถานพยาบาลมีความน่าเชื่อถือเพียงใด สามารถพิสูจน์ให้ผู้อื่นเห็นและยอมรับได้ (สมชาติ ไตรรักษา, 2540, หน้า 53)

ในส่วน of โรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดฉะเชิงเทราได้ให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการ เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงาน จะเห็นได้จากการที่สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมในโครงการ "การสู่ความเป็นเลิศด้านบริการสาธารณสุข" จัดโดยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดฉะเชิงเทรา ครอบคลุมทุกโรงพยาบาลของจังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนี้ในบางโรงพยาบาลยังได้ดำเนินการโครงการ "การพัฒนาองค์กร" (Organization Development: OD) เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรให้เกิดจิตสำนึกในการที่จะร่วมกันพัฒนาระบบบริการให้เกิดความพอใจทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ แต่การดำเนินงานทั้งหมดที่ผ่านมายังขาดการประเมินในเชิงคุณภาพ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญสูงสุดสำหรับการพัฒนา เพราะจะเป็นสิ่งที่บอกได้ว่าการพัฒนาดังกล่าวมีทิศทางไปในทางใด รวมทั้งมีปัญหาลุप्तรรคใดที่ต้องรีบแก้ไขปรับปรุง นอกจากนี้การพัฒนาที่มุ่งเน้นคุณภาพบริการสู่ระดับมาตรฐาน โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ยังส่งเสริมให้ได้รับความไว้วางใจจากองค์กรภายนอก จะได้พิสูจน์ให้เป็นที่ยอมรับถึงการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลที่ได้ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน มีแนวทางและกลวิธีที่หลากหลายเพื่อที่จะสามารถผลักดันให้การพัฒนาไปสู่การกระบวนการประเมินคุณภาพงานบริการที่ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับต่อบุคคลภายนอกดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น บางครั้งอาจจะต้องมีการปรับยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมหรือชุมชนในแต่ละท้องถิ่น อีกทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาที่จะนำไปสู่ "การปฏิรูประบบสุขภาพ" โดยการให้ความสำคัญกับสิ่งที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสุขภาพของคนแต่ละคนอย่างรอบด้าน หรือที่เรียกว่า "ระบบสุขภาพ" ซึ่งรวมเอากระบวนการ (Health Service) ระบบทางสังคม (Social System) และระบบสิ่งแวดล้อม (Environment System) (อุณา โลม จันทร์รุ่งมณีกุล, 2543, หน้า 15) ดังนั้นการปรับกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ที่เป็นแนวทางของจังหวัดฉะเชิงเทรา เพื่อที่จะได้เป็นการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะร่วมมือกันพัฒนาคุณภาพบริการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งในการดำเนินงานอาจจะต้องมีการเตรียมทีมงาน รวมทั้งเตรียมความรู้เจ้าหน้าที่ และจุดที่ต้องเน้นมากที่สุด คือ กระบวนการทำงาน กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ และ

ทรัพยากรบุคคล ซึ่งสามารถพัฒนาเป็นทรัพย์สินที่ทรงคุณค่าของโรงพยาบาลได้ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ในด้านการกระจายอำนาจงานสาธารณสุข การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข และการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพราะจะทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาล ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างพึงพอใจ และเป็นแนวทางที่จะนำไปสู่กระบวนการประเมินคุณภาพที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก

การศึกษาถึงความเป็นไปได้ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา จะได้ทราบถึงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในส่วนของผู้บริหารและบุคลากรในโรงพยาบาลต่อกลยุทธ์ในการพัฒนาคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้าน รวมทั้งศึกษาความสอดคล้องของความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระหว่างทัศนะของผู้บริหารและบุคลากร ที่มีผลต่อการพัฒนางานประจำให้เป็นงานที่มีคุณค่า และเป็นที่ยอมรับของบุคคลภายนอก ซึ่งการพัฒนางานดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเดียวกันคือ สร้างประโยชน์สูงสุดให้กับประชาชน และยังเป็นการวางแนวทางในการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกันทำให้เกิดความสามัคคีในกลุ่มคนทำงาน ลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญกำลังใจและมีความสุขกับการทำงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา
2. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา
3. เพื่อศึกษาความสอดคล้องของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระหว่างทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งจะนำผลการวิจัยไปเสนอแนะผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปเป็นแนวทางการพัฒนางานปรับปรุงระบบงานบริการ ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน และความเป็นไปได้ของยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการที่นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับสภาพปัญหาของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. ทำให้ทราบถึงความสอดคล้องของความคิดเห็นเกี่ยวกับยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระหว่างทัศนะของผู้บริหารและบุคลากร

3. ทำให้เจ้าหน้าที่มีการเตรียมตัวในการที่จะร่วมกันดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

คำถามในการวิจัย

1. ยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทราที่ค้นคว้าได้จากเอกสารมีอะไรบ้าง

2. ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ที่ผ่านการพิจารณาโดยผู้เชี่ยวชาญจะมีรูปแบบเป็นอย่างไร

3. ยุทธวิธีในการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระหว่างทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกันหรือไม่

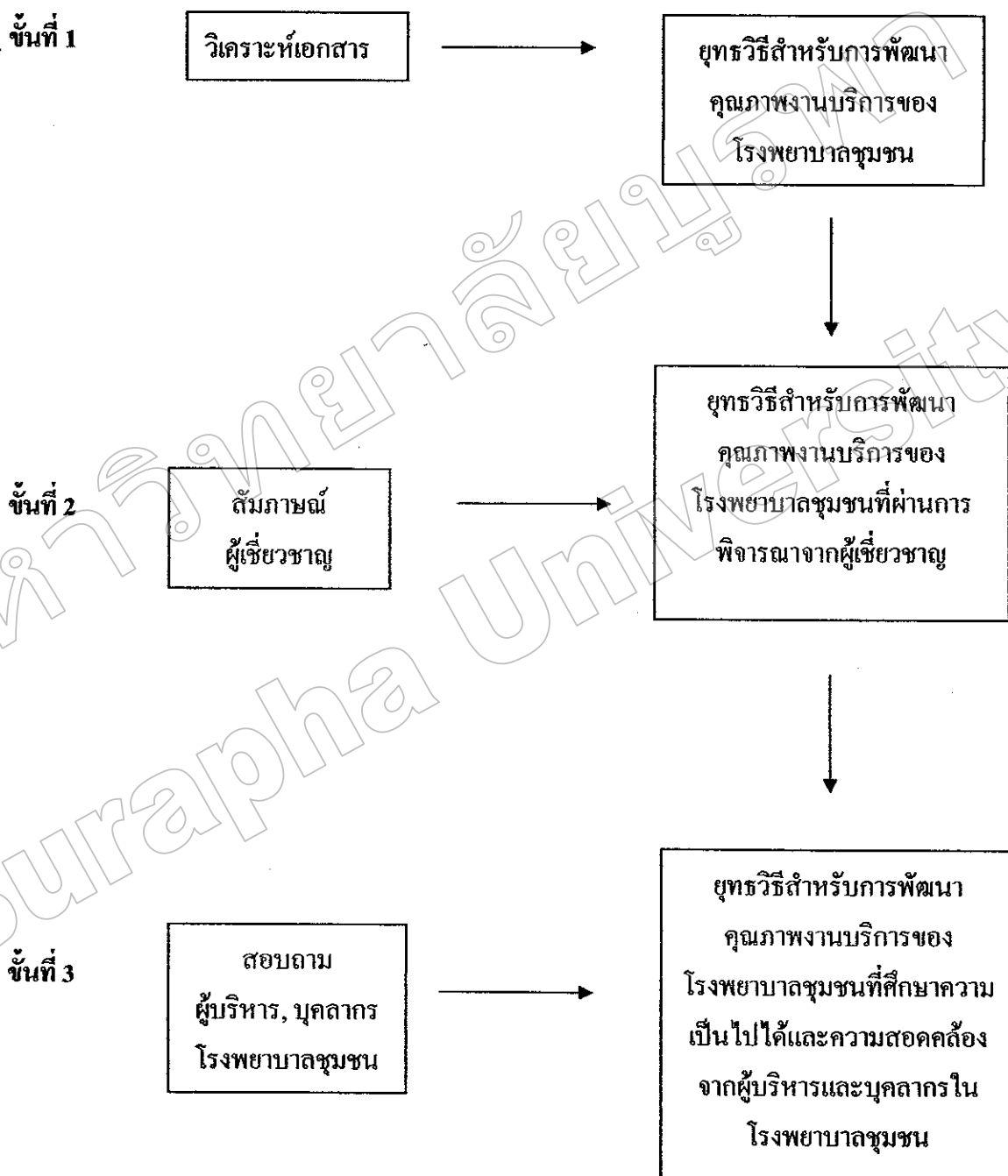
สมมติฐานในการวิจัย

ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชน มีความสอดคล้องกัน

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการศึกษาวิจัย ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยใช้แนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเชิงสำรวจ (Survey Research) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เอกสาร เพื่อหายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ขั้นที่ 2 สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อหายุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และขั้นที่ 3 ศึกษาความเป็นไปได้ของยุทธวิธี

สำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดตะลึงเทรา ตามทัศนะของผู้บริหารและบุคลากร ดังมีกรอบความคิดในการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษายุทธวิธีสำหรับพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน และนำยุทธวิธีดังกล่าวไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาถึงความเหมาะสมของการนำไปปฏิบัติจริง และนำยุทธวิธีที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ไปให้ผู้บริหารและบุคลากรในโรงพยาบาลชุมชนศึกษาความเป็นไปได้ที่จะนำยุทธวิธีไปปรับใช้ในโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งยุทธวิธีจะศึกษาในด้าน

- 1.1 การกระจายอำนาจงานสาธารณสุข
- 1.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข
- 1.3 การรับรองคุณภาพของ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา จำนวนทั้งสิ้น 514 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารและบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งได้จากการสุ่มประชากร โดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ เกรจวี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้บริหาร และบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการของโรงพยาบาลชุมชน หมายถึง แนวปฏิบัติขององค์กรบริการสาธารณสุขเพื่อพัฒนาคุณภาพภายในโรงพยาบาลชุมชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย

1.1 การกระจายอำนาจงานสาธารณสุข หมายถึง อำนาจที่รัฐกระจายให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นสำคัญ

1.2 การมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนางานสาธารณสุข หมายถึง การส่งเสริมให้ประชาชนจำนวนหนึ่งที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน มามีส่วนร่วมในการพัฒนางานที่สร้างสุขภาพของตนเอง ครอบครัว และชุมชน

1.3 การรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) หมายถึง กลไก กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล ควบคู่ไปกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนและการรับรอง จากองค์กรภายนอก

2. ความเป็นไปได้ของยุทธวิธีสำหรับการพัฒนาคุณภาพงานบริการ หมายถึง แนวทางที่ คาดหวัง สำหรับการนำไปทำงานให้มีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น

3. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง คณะกรรมการวางแผนและประเมินผลงานสาธารณสุขระดับ จังหวัดของจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งประกอบไปด้วย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้เชี่ยวชาญ ด้านเวชกรรมป้องกัน ผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลทั่วไป ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลชุมชน สาธารณสุขอำเภอ และหัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

4. ผู้บริหาร หมายถึง คณะกรรมการบริหาร และหัวหน้างานของโรงพยาบาลชุมชน

5. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และพนักงานลูกจ้างระดับปฏิบัติที่ปฏิบัติงาน อยู่ในฝ่าย และงานต่าง ๆ ของโรงพยาบาลชุมชน