

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริการที่ดีที่สุดเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการทุกคนคาดหวังว่าจะได้รับ เช่นเดียวกับผู้ป่วย เมื่อเข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาล ผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ โดยเฉพาะในปัจจุบัน ผู้รับบริการตระหนักในสิทธิขั้นพื้นฐานและการบริการที่ได้มาตรฐาน ตามกฎหมายควบคุมคุณภาพบริการ ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 มาตรา 52 ได้แสดงเจตนารมณ์ให้ชัดเจนว่า การได้รับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานเป็นสิทธิของประชาชนที่ควรจะได้รับเสมอกัน บริการดังกล่าวต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

อีกทั้งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภค ในมาตรา 4 ที่ว่า ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ในเรื่องสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ รวมถึง พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544 ได้กำหนดให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งมาตรฐานการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2544 ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มาตราที่ 3 ว่าด้วย การพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์ เป็นการปฏิบัติงานบนพื้นฐานของศาสตร์ทางการพยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง โดยยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มีการทบทวนประเมินกระบวนการดูแลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ และมีการนำความรู้จากการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติการพยาบาลและการผดุงครรภ์อย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันดังกล่าว มีผลต่อหน่วยงานระดับกระทรวงและระดับที่ต่ำกว่าในการกำหนดหน้าที่ ความสำเร็จ เพื่อควบคุมคุณภาพบริการ ดังจะเห็นได้จากกระทรวงสาธารณสุข ได้กำหนดแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540-2545) โดยมีเป้าหมายในด้านการพัฒนาระบบบริการสุขภาพทุกระดับให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพได้มาตรฐานและเป็นธรรม เพื่อให้คนไทยทุกคนมีหลักประกันสุขภาพ อีกทั้งได้รับบริการสุขภาพอย่างทั่วถึง ซึ่งต่อเนื่องมาจนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) (กระทรวงสาธารณสุข, 2544)

นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขยังได้กำหนดนโยบายให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติดังกล่าว ที่จะให้โรงพยาบาลทุกแห่งเป็นโรงพยาบาลคุณภาพ และได้มาตรฐาน หรือเป็นสถานบริการสุขภาพที่มีระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นอกเหนือจากนโยบายของรัฐบาลที่ให้โรงพยาบาลทุกแห่งต้องจัดทำมาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพของโรงพยาบาลแล้ว การพัฒนาคุณภาพบริการยังมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำรงอยู่ขององค์กร และเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญเพื่อความสำเร็จและเหมาะสมกับสภาพการแข่งขันทางด้านธุรกิจบริการในปัจจุบันนี้

ปัจจุบันได้มีการนำแนวคิดของการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation:

HA) มาใช้กันมากขึ้น ซึ่งแนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนี้เป็นการประเมินและรับรองโดยองค์กรอิสระเพื่อให้แน่ใจว่าโรงพยาบาลจะมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน และมีระบบตรวจสอบตนเองที่เชื่อถือได้ โดยองค์การที่จะให้การรับรองคุณภาพนั้น ควรจะเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากสังคมและวิชาชีพ ซึ่งในต่างประเทศ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาเมืองการเอกชนที่ได้รับการยอมรับอย่างสูง คือ Joint Commission on Accreditation in Health Care Organization (JCAHO) และในประเทศแคนาดา มี Canadian Council for Health Service Accreditation (CCHSA) เป็นองค์กรที่ทำหน้าที่รับรองคุณภาพของสถานบริการสุขภาพ ส่วนในประเทศไทย มีสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ซึ่งเกิดจากการรวมตัวขององค์กรวิชาชีพ หน่วยงานราชการ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม รวมถึงผู้คนในสาขาต่าง ๆ ที่สามารถสะท้อนข้อคิดเห็นและความต้องการของผู้บริโภค ซึ่งนำการจัดสร้างระบบและกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่เหมาะสม เพื่อการเป็นโรงพยาบาลที่มีการจัดการระบบบริการที่ดีเอื้อต่อผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและปลอดภัย มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องรวมทั้งมีการตรวจสอบตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยความตระหนักในความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการดังกล่าว โรงพยาบาลที่คิดสรรซึ่งจะเป็นสถานที่ทำการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ รวมทั้งในโรงพยาบาลต่าง ๆ จึงได้มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เพื่อให้ได้รับการรับรองจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยโรงพยาบาลสามารถขอรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน HA ได้จากการยื่นคำขอการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลกับสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) หลังจากนั้นพรพ. จะส่งผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินองค์กร โดยประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ว่ามีความบกพร่องอะไร ได้ปรับปรุงอย่างเต็มที่หรือยัง ระบบนี้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรหรือไม่ ระบบนี้ทำให้เกิดคุณภาพหรือความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยและบุคลากรหรือไม่ หากพบข้อบกพร่องก็จะแจ้งให้ปรับปรุงแก้ไขและเมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนด จึงจะพิจารณาออกใบรับรองมาตรฐาน หลังจากนั้นจะมีการตรวจติดตามเป็นระยะ เพื่อยืนยันว่าองค์กรยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไป

จากข้อมูลของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พบว่า ณ วันที่ 28 ธันวาคม 2547 โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลมีจำนวน 84 แห่ง จากโรงพยาบาลที่ขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล 263 แห่ง ในขณะที่โรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลเพียง 6 แห่ง (<http://www.ha.or.th/regisph.htm>.) จะเห็นได้ว่าโรงพยาบาลหลายแห่งยังไม่ประสบความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพ อีกทั้งโรงพยาบาลแต่ละแห่งก็ยังมีระดับความก้าวหน้าในการพัฒนาคุณภาพที่แตกต่างกัน (องอาจ วิพุธศิริ และคณะ, 2542)

โรงพยาบาลที่คิดสรรแห่งนี้ก็ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลเช่นกัน จากการเยี่ยมให้คำปรึกษาเข้ม (Intensive Consultation Visit) โดยคณะผู้เยี่ยมสำรวจ (Surveyor) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อการรับรองคุณภาพมาตรฐานรวม 3 ครั้ง ตั้งแต่ปี

พ.ศ. 2546 เพื่อค้นหาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานที่โรงพยาบาลปฏิบัติว่าสอดคล้องกับทิศทางนโยบาย ความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าทั้งภายนอกและภายในของโรงพยาบาล รวมทั้งสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานโรงพยาบาลหรือไม่ ผลการเยี่ยมให้คำปรึกษาทั้งหมดทั้ง 3 ครั้ง พบปัญหาด้านการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ไม่สามารถบอกได้ว่างานที่แต่ละคนทำอยู่นั้นจะมีส่วนให้องค์การบรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างไร กิจกรรมติดตามประเมินผลและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลยังมีน้อย และยังไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนในเรื่องการดูแลผู้ป่วยระยะสุดท้าย โดยเฉพาะการทบทวนคุณภาพการบริหารการพยาบาล เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของความรู้ทางวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพ ซึ่งปัญหาในการพัฒนาคุณภาพนี้ควรได้รับการศึกษา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

หน่วยงานแต่ละหน่วยงานในโรงพยาบาล จำเป็นต้องมีวิธีการควบคุมคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่งานการพยาบาลเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยเฉพาะ กลุ่มงานการพยาบาล เป็นฝ่ายที่มีบุคลากรจำนวนมากคิดเป็นร้อยละ 40 ของเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในโรงพยาบาล (รายงานประจำปีโรงพยาบาลที่คัดสรร, 2546) อีกทั้งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลผู้ป่วยโดยตรง มีการทำงานใกล้ชิดกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง จึงนับว่าเป็นหน่วยงานสำคัญในการสนับสนุนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยเฉพาะหัวหน้าหอผู้ป่วยในฐานะที่เป็นผู้บริหารระดับต้นและเป็นแกนสำคัญขององค์กรพยาบาล ในการเชื่อมโยงระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ เนื่องจากมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนงาน การมอบหมายงาน การนิเทศงาน การประสานงาน การประเมินผล รวมทั้งแก้ไขปัญหาในด้านการบริการพยาบาลและด้านวิชาการ เป็นที่ปรึกษาของบุคลากรในหอผู้ป่วยด้านการปฏิบัติงาน นอกจากนี้หน้าที่ในการบริหารงานแล้วหัวหน้าหอผู้ป่วยยังมีหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการพยาบาลอีกด้วย ซึ่งจะทำให้รับรู้ถึงปัญหา ความต้องการ และความคาดหวังทั้งของผู้ป่วยและผู้ได้บังคับบัญชา

จากบทบาทดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลนั้นขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการของหัวหน้าหอผู้ป่วย ซึ่งจากการศึกษาพบว่าภาวะผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของหัวหน้าหอผู้ป่วย (สุลัดดา พงศ์รัตนมาน, 2542; คุณาภรณ์ เรืองภักดี, 2547) และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ (วัลภา อิศระธำนันท์, 2545; สัจจา อำพันพงษ์, 2546; อรทัย รุ่งวชิรา, 2547) โดยภาวะผู้นำของหัวหน้าพยาบาลส่งผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของพยาบาลวิชาชีพ (สัจจา อำพันพงษ์, 2546)

จะเห็นได้ว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งคุณภาพบริการพยาบาลมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งต่อผู้รับบริการ วิชาชีพพยาบาล และหน่วยงาน ในขณะที่การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญของ

โรงพยาบาลที่คัดสรร โดยเฉพาะปัญหาที่ว่า เจ้าหน้าที่ไม่สามารถบอกได้ว่างานที่แต่ละคนทำอยู่นั้นจะมี ส่วนให้องค์กรบรรลุพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างไร ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา การให้ความหมายของ คุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดยศึกษาในบริบทของโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรอง คุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล

ผู้วิจัยทำการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นการทำความเข้าใจกระบวนการ เกิดพฤติกรรมตามข้อเท็จจริงทางสังคมที่ปรากฏ เนื่องจากไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ ทำให้สามารถ สะท้อนภาพความเป็นจริงและเกิดความกระจ่างเกี่ยวกับสถานการณ์ในโรงพยาบาลที่ปรากฏอยู่จริง นอกจากนี้งานวิจัยเชิงคุณภาพ สามารถอธิบายปรากฏการณ์ในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ทุกด้าน ทุก แง่มุม อีกทั้งสามารถเข้าใจปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้อย่างลึกซึ้งโดยการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ตีความแล้วประมวลเป็นข้อสรุปการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ผลการวิจัยที่ได้ ทำให้เข้าใจปัญหา และได้ข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาวางแผนปฏิบัติงาน และเพิ่มพูน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการพยาบาลให้ได้คุณภาพ ซึ่งปัญหาการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล เป็นปัญหาของหน่วยงานที่ต้องการปรับปรุง แก้ไข รวมทั้งการศึกษานี้ยังตอบสนองนโยบายของ โรงพยาบาลที่มีเป้าหมายชัดเจนในการพัฒนาคุณภาพบริการสู่การรับรองคุณภาพมาตรฐาน โรงพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษา การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อบรรยาย ความหมายคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
2. เพื่อบรรยาย ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตาม การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
3. เพื่อบรรยาย แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอ ผู้ป่วย

คำถามการวิจัย

1. หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายของคุณภาพบริการพยาบาลอย่างไร
2. ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลมีอะไรบ้าง
3. แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เป็น อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อศึกษาการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการให้ความหมายของคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดยทำการศึกษาในโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งกำหนดคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้ข้อมูล เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารงานในหอผู้ป่วย อีกทั้งยินดีให้ความร่วมมือในการเล่าประสบการณ์ที่ตนเองรับรู้ การวิจัยจะสิ้นสุดเมื่อข้อมูลอิ่มตัว (Saturation of Data) นั่นคือไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้น หรือข้อมูลมีความซ้ำ ๆ กัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

หัวหน้าหอผู้ป่วย หมายถึง พยาบาลวิชาชีพ ที่สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรขึ้นไป และขึ้นทะเบียนใบประกอบวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ชั้นสูง ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยและมีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานในหอผู้ป่วย เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี รวมทั้งมีประสบการณ์ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการ

การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ในการศึกษาครั้งนี้จะรวมถึง ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ความคาดหวัง และทัศนคติ ต่อการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล จากประสบการณ์การทำงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึง การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเกี่ยวกับการให้ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้บริหารระดับสูง ในการปรับเปลี่ยนแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาลให้ตรงตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถให้การสนับสนุน ที่สอดคล้องกับความต้องการอย่างเหมาะสมบนพื้นฐานของข้อมูลดังกล่าว ทำให้การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หัวหน้าหอผู้ป่วยสามารถใช้ผลการวิจัย เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ เพื่อวางแผน ดำเนินการ ปรับปรุงการปฏิบัติการพยาบาล ในหน่วยงานของตนให้มีคุณภาพ รวมทั้งผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการในหน่วยงานอื่นต่อไป