

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในภาวะปัจจุบันจำนวนโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้นกว่าเดิมเป็นจำนวนมากซึ่งมีการแข่งขันกันในการให้บริการ โรงพยาบาลต่าง ๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพสูงขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบประกันคุณภาพ ISO ระบบประกันสังคม มีการรองรับโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท และระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพของบริการและการดูแลรักษาพยาบาลถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบบริการสุขภาพของประเทศ เพื่อเป็นเครื่องรับรองว่าการบริการนั้นก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่พึงปรารถนาเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2543, หน้า 2) คุณภาพการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับและมีโอกาสเกิดความเสี่ยงและความผิดพลาดต่าง ๆ น้อยที่สุด สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยมากขึ้น รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการนอนโรงพยาบาลลง อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์อันสูงสุด

ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เป็นกระบวนการที่จะแสดงว่าโรงพยาบาลมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด สามารถพิสูจน์ให้ผู้อื่นเห็นและยอมรับได้ เป็นกระบวนการเรียนรู้ซึ่งไม่มีจุดสิ้นสุด เป็นการเรียนรู้จากการทำงานประจำวัน และจากการทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นการเรียนรู้ด้วยการประเมินตนเองและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้อื่น (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2543, หน้า 3) ซึ่งทั้งนี้ต้องมีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง หลักการพื้นฐานที่สำคัญของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นั่นคือความเชื่อว่าคุณภาพโรงพยาบาลเกิดจาก

1. ความมุ่งมั่นหรือ Commitment ของแต่ละบุคคล
2. การร่วมกันทำงานเป็นทีม
3. การให้ผู้ป่วย หรือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทั้งหมด
4. การมีกระบวนการทำงานอย่างมีระบบที่เป็นมาตรฐาน
5. การมีระบบการตรวจสอบตนเอง และมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง สิ่งที่น่าเน้นคือ กระบวนการคุณภาพ ซึ่งมีความเป็นพลวัต และเกิดจากใจทุกคนร่วมกัน

โรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลในมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดเชียงใหม่ที่ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยและบุคคลทั่วไปมาเป็นระยะเวลานานนับ 114 ปี โรงพยาบาลแมคคอร์มิคเป็นโรงพยาบาลหนึ่งที่น่าแนวคิดด้านคุณภาพการให้บริการมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ภายใต้มาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายที่จะได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าวภายในปี พ.ศ. 2545 (โรงพยาบาลแมคคอร์มิค, 2543, หน้า 3)

ผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลแมคคอร์มิคจึงได้มีส่วนร่วมกับโรงพยาบาลในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวแล้วตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 โดยเริ่มต้นจากการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และเป้าหมาย (Goal) ของโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังได้เปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานจากเดิมที่เป็นการมุ่งเน้นกระบวนการบริหารภายในตามสายการบังคับบัญชามาเป็นการมุ่งเน้นกิจกรรมการให้บริการลูกค้า โดยพิจารณาว่าพนักงานเป็นทรัพยากร และเปลี่ยนจากการใช้พนักงานในรูปแบบปัจเจกบุคคลมาเป็นการใช้พนักงานในรูปแบบทีมงาน ปัจจุบันโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ได้ดำเนินการวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าแล้ว โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยเฉพาะคือ ศูนย์ประสานงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA Collaboration Center) (วิรัชดี เลิศนิธิกุล, 2543, หน้า 1)

อย่างไรก็ตามหลักของการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของการนำระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้นั้น ต้องอาศัยความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน ซึ่งฝ่ายบริหารเองก็มีความพยายามในการเตรียมความพร้อมของพนักงาน โดยการนำวิทยากรจากภายนอกเข้ามาเพื่ออบรมภายใน และจัดส่งพนักงานไปร่วมฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานต่อการฝึกอบรมดังกล่าวเป็นระยะๆ ภายในเวลา 1 ปีที่ผ่านมา แต่โรงพยาบาลยังไม่ได้มีการวัดทัศนคติของพนักงานทั้งหมดที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อนำมาปรับการดำเนินการในโรงพยาบาล ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคในด้านความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และมีการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมพนักงานและต่อระบบดังกล่าว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อทราบทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลแมคคอร์มิค
2. เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของพนักงานต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแมคคอร์มิคอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและตรงกับเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

นิยามศัพท์

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง องค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ 1. ความรู้ความเข้าใจ 2. ความพอใจหรือไม่พอใจของพนักงานที่มีต่อระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และ 3. พฤติกรรมในการมีส่วนร่วม

พนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เชียงใหม่ หมายถึง พนักงานสายการแพทย์และสายงานสนับสนุนทั้งในระดับบริหาร ปฏิบัติการ ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 133 ถนนแก้วนครรัฐ ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลที่ดำเนินงานภายใต้การบริหารงานของมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย

ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation , HA) หมายถึง การพัฒนาระบบงานภายในโรงพยาบาลเพื่อการประเมินและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามมาตรฐาน 9 ข้อ

- พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์
- การจัดการองค์กรและการบริหาร
- การจัดการทรัพยากรบุคคล
- การพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- นโยบายและวิธีปฏิบัติ
- สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่
- เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ)