

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี

การศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงาน โรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล นำแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้คือ

1. แนวคิดเรื่องคุณภาพโรงพยาบาล
2. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล
3. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

1. แนวคิดเรื่องคุณภาพโรงพยาบาล

1.1 โรงพยาบาลและคุณภาพ

โรงพยาบาลเป็นองค์กรที่จัดบริการด้านสุขภาพให้กับชุมชน คุณภาพของบริการการดูแลสุขภาพสำหรับโรงพยาบาลนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ส่วนคือ

- * คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ ได้ตั้งไว้
- * คุณภาพตามการรับรู้ หมายถึง คุณภาพที่เป็นตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (จิรวัฒน์ ศรีรัตนบัลล์ , 2543 , หน้า 11)

ทั้งคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติและคุณภาพตามการรับรู้ทำให้ความหมายของคุณภาพในโรงพยาบาลนั้นมีความสมบูรณ์ กล่าวได้ว่าคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติเพียงประการเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ได้นำความคิดเห็นและความต้องการของผู้ป่วยหรือผู้ที่ใช้บริการเข้ามาเกี่ยวข้องกับคุณภาพของการดูแลตามการรับรู้ของผู้ที่เข้ามาใช้บริการจะมีความสำคัญเท่ากับคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นส่วนกำลังได้รับความสนใจมากในปัจจุบัน เพราะทำให้ความหมายของคุณภาพนั้นมีความสมบูรณ์มากขึ้น

สำหรับ โรงพยาบาล คุณภาพไม่เพียงจะเกี่ยวข้องกับการบริการดูแลรักษาผู้ป่วย แต่ยังเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริการสนับสนุน ตลอดจนระบบบริหารจัดการ การพัฒนาองค์กร ประสิทธิภาพและต้นทุน

1.2 การประเมินคุณภาพโรงพยาบาล

บาร์เบอร์ (1996 อ้างใน สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล , 2543 , หน้า 13 - 15) ได้กล่าวไว้สรุปได้ดังต่อไปนี้คือ

1. การให้ผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลางในการให้บริการ การจัดบริการสุขภาพจะต้องนำความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ป่วยเข้ามาร่วมในการตัดสินใจ
2. ความเป็นผู้นำ ผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารในระดับต่างๆ กำหนดทิศทางของการปฏิบัติงานโดยเน้นผู้ป่วยเป็นจุดศูนย์กลาง การกำหนดทิศทางต้องมีค่านิยม มองเห็นพันธกิจที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีการอุทิศตนในการทำงานและมีส่วนร่วมในงาน
3. การปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพนั้นจะต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีข้อเท็จจริงเป็นข้อมูลพื้นฐาน มีระบบรองรับการทำงานต่าง ๆ และมีการปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดโดยเรียนรู้จากประสบการณ์และการประเมินจากผู้ป่วย ผู้ร่วมงานและผู้มีส่วนเป็นเจ้าของ
4. พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร องค์กรที่ประสบความสำเร็จนั้นจะปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยอาศัยสมรรถภาพ ความชำนาญ และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดเข้ามามีส่วนพัฒนาองค์กร โดยให้โอกาสพนักงานมีการพัฒนาการปฏิบัติและมีความรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ
5. บริหารงานโดยอาศัยข้อเท็จจริง การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องสร้างอยู่บนข้อเท็จจริง มีการประเมินข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ และการนำข้อมูลที่ได้มาเพื่อการตัดสินใจและการวางแผนงานเพื่อปรับกลยุทธ์ขององค์กร
6. จุดมุ่งหมายอยู่ที่ผลการปฏิบัติงาน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์กรจะต้องมุ่งไปที่ผลลัพธ์ โดยสะท้อนกลับให้เห็นถึงความสมดุลความต้องการของผู้ป่วย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ การทบทวนถึงผลการปฏิบัติงานทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานเป็นการตรวจสอบถึงกระบวนการทำงานด้วย

7. ความรับผิดชอบต่อสุขภาพของชุมชนและสาธารณะ องค์กรทางด้านสุขภาพจะต่อสู้ดิ้นรนด้วยตัวเองเพื่อยกระดับสุขภาพของชุมชนที่ตนดำรงอยู่นั้น โดยการทำงานร่วมกับผู้นำชุมชน จัดให้บริการการดูแลด้านต่าง ๆ มาตรการการป้องกันโรค ให้สุขศึกษาต่อคนในชุมชน และควบคุมผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมจากการดำเนินงานของโรงพยาบาล

8. การพัฒนาเพื่อร่วมดำเนินงาน คุณภาพจะบรรลุได้เมื่อมีการพัฒนาดำเนินงานทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร การพัฒนาดำเนินงานภายในองค์กร ทำเพื่อลูกค้าภายในคือผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ส่วนภายนอกองค์กรนั้นทำเพื่อร่วมงานกับบริษัทต่าง ๆ องค์กรสุขภาพในชุมชนและองค์กรทางสังคม

9. การออกแบบระบบการป้องกันที่คำนึงถึงคุณภาพ การวางรูปแบบหรือการปรับรูปแบบการให้บริการควรจะคำนึงถึงคุณภาพและค่านิยมต่าง ๆ ร่วมด้วย องค์กรควรจะพัฒนาความชำนาญด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างโครงการพัฒนาที่รวมเอาสหวิทยาการต่าง ๆ เข้ามา โดยนำองค์ประกอบเกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมาพิจารณาในระหว่างการพัฒนาการจัดบริการสุขภาพรูปแบบใหม่

10. การมองการณ์ไกลไปยังอนาคต การให้บริการสุขภาพมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านโครงสร้างองค์กร ความกดดันด้านการแข่งขัน ด้านสังคม ด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยี การวางแผนระยะสั้นต้องทำควบคู่กับการวางแผนอนาคตและคาดการณ์ถึงการเปลี่ยนแปลงล่วงหน้าก่อนที่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นจะเข้ามากระทบต่อองค์กร

11. การสนองตอบด้วยความรวดเร็ว องค์กรที่สามารถจะปรับเปลี่ยน ให้บริการรวดเร็ว โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี จะให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการได้และเป็นองค์กรหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ซึ่งแนวคิดเรื่องการประเมินคุณภาพโรงพยาบาลนี้ ถูกนำไปเป็นแนวคิดหลักในเรื่องการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA)

2. การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข , 2539 , หน้า 2) คือกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนากระบวนการภายในโรงพยาบาลร่วมกับการเรียนรู้แลกเปลี่ยนกับที่ปรึกษา และการรับรองโดยองค์กรภายนอก โดยการรับรองเป็นเพียงส่วนเดียวและส่วนสุดท้ายของกระบวนการ แต่จุดที่สำคัญคือ การประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาล โดยการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) มีมาตรฐาน (GEN) 9 ข้อดังต่อไปนี้

GEN. 1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์

มีการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

GEN. 1.1 พันธกิจ ปรัชญา และขอบเขตของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

GEN. 1.2 มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่เป็นไปได้และสามารถวัดได้

GEN. 1.3 มีการสื่อสารพันธกิจ ปรัชญา เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือของหน่วยงานไปยังเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

GEN. 1.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้และเข้าใจในเป้าหมายของการจัดบริการหรือของหน่วยงาน และทราบบทบาทของตนเอง

GEN. 2 การจัดองค์กรและการบริหาร

มีการจัดองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วย ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN. 2.1 โครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน / บริหาร ชัดเจนและเหมาะสม

GEN. 2.2 หัวหน้าหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ได้รับมอบหมายหน้าที่ที่เหมาะสม และมีความสามารถในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุผลตามพันธกิจที่กำหนดไว้

GEN. 2.3 มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร

GEN. 2.4 มีกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ

GEN. 2.5 มีกลไกที่เอื้ออำนวยให้หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย ของในระดับโรงพยาบาลในภาพรวม

GEN. 3 การจัดการทรัพยากรบุคคล

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN. 3.1 การจัดกำลังคน

GEN. 3.1.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสมกับพันธกิจของหน่วยงานทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

GEN. 3.1.2 มีกลไกเพื่อติดตามและประเมินความพอเพียงของเจ้าหน้าที่เทียบกับปริมาณงานอย่างเป็นระบบ

GEN. 3.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นผลการปฏิบัติงานเชิงบวกเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

GEN. 3.3 เจ้าหน้าที่ซึ่งมีคุณสมบัติไม่ครบตามที่กำหนดไว้ในคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง หรือนักเรียนฝึกงาน จะต้องปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแล

GEN. 4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN. 4.1 มีการประเมินความต้องการและกำหนดเนื้อหาในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

GEN. 4.2 มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน / บริการ

GEN. 4.3 มีเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคนได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนเข้าประจำการ

GEN. 4.4 มีกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับเจ้าหน้าที่ระหว่างประจำการอย่างสม่ำเสมอ

GEN. 4.5 มีการประเมินแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในรูปของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และผลกระทบต่อการดูแล / บริการแก่ผู้ป่วย

GEN. 5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ

มีนโยบายและวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของวิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจในการให้บริการผู้ป่วย / กุญแจเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

GEN. 5.1 มีกระบวนการจัดทำนโยบาย / วิธีปฏิบัติที่ตีรวมทั้งมีระบบในการรับรอง เผยแพร่ และทบทวน

GEN. 5.2 นโยบาย / วิธีปฏิบัติของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับนโยบายของโรงพยาบาลและในแนวทางที่จำเป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และครอบครัว ในด้านต่อไปนี้

GEN. 5.2.1 ด้านการบริหารจัดการ

GEN. 5.2.2 ด้านกิจกรรมทางคลินิกและการบริการ

GEN. 5.2.3 ด้านประเด็นทางจริยธรรม กฎหมาย และสังคม

GEN. 5.2.4 ด้านการบันทึกและจัดทำเอกสาร

GEN. 5.2.5 ด้านความปลอดภัย

GEN. 5.2.6 ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

GEN. 5.3 เจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ เข้าใจ และปฏิบัติตามนโยบาย / วิธีปฏิบัติ

GEN. 5.4 มีการประเมินนโยบายและวิธีปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสอดคล้องกับสภาวะการทำงาน

GEN. 6 สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ปลอดภัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

GEN. 6.1 สถานที่ตั้งหน่วยบริการหรือหน่วยงานมีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้าถึงบริการและสะดวกต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

GEN. 6.2 มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอและมีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้

GEN. 6.3 สภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะดวกและเป็นระเบียบ

GEN. 6.4 สถานที่ตรวจ / รักษา / ให้คำปรึกษา เป็นสัดส่วนและมีความมิดชิดพ้นจากสายตา และการได้ยินโดยบุคคลอื่น

GEN. 6.5 มีสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับเจ้าหน้าที่

GEN. 7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

GEN. 7.1 มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก / ประเมินเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ

GEN. 7.2 มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

GEN. 7.3 ผู้ใช้เครื่องมือพิเศษได้รับการอบรมเป็นการเฉพาะ และมีความรู้ในการใช้งานเป็นอย่างดี

GEN. 7.4 มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุการแพทย์ที่จำเป็น พร้อมทั้งจะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา

GEN. 7.5 มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

GEN. 7.6 มีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้

ตลอดเวลา

GEN. 8 ระบบงาน / กระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ)

มีระบบงาน / กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย

GEN. 8.1 มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมระหว่างสาขาวิชาชีพต่าง ๆ

GEN. 8.2 ผู้ป่วยและครอบครัวได้รับการเตรียมความพร้อมก่อนการดูแลรักษา

GEN. 8.3 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่สำคัญเป็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัว กับทีมผู้ให้บริการ

GEN. 8.4 ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ

เพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

GEN. 8.5 กระบวนการให้บริการและดูแลรักษาผู้ป่วยเป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดในด้านสถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม

GEN. 8.6 มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย ปัญหาของผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

GEN. 8.7 มีกระบวนการที่จะช่วยให้ผู้ป่วยกลับไปใช้ชีวิตปกติกับครอบครัวได้เร็วที่สุด

GEN. 9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

GEN. 9.1 หน่วยบริการหรือหน่วยงานทุกหน่วยมีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ / ทุกสาขาวิชาชีพ ทั้งภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน

GEN. 9.2 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพประกอบด้วย

GEN. 9.2.1 การวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยและลูกค้า (Customer) หรือ บุคคล / หน่วยงานที่ใช้บริการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

GEN. 9.2.2 การติดตามศึกษาข้อมูลและสถิติซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ

GEN. 9.2.3 การเลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษาและบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง

GEN. 9.2.4 การดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการดูแลรักษาและให้บริการ ค้นหาสาเหตุต้นตอ (root causes) ที่แท้จริงตัดสลับใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ๆ

GEN. 9.2.5 การประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพ และเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดทราบ

GEN. 9.2.6 การติดตามเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

GEN. 9.3 มีการนำมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์ (evidence-based) เข้ามาร่วมเป็นพื้นฐานสำหรับกิจกรรมคุณภาพ

GEN. 9.3.1 มีกระบวนการที่จะนำความรู้ที่มีหลักฐานทางวิทยาศาสตร์มาเป็นพื้นฐานในการกำหนดแนวทางการดูแลรักษาผู้ป่วย (clinical practice guideline)

GEN. 9.3.2 มีกิจกรรมทบทวนการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาจุดอ่อนสำหรับนำไปปรับปรุง

3. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

3.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ลักษณะของทัศนคติโดยรวมแล้วเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออกด้านการปฏิบัติ เป็นสภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ (State of Readiness) คนเราจะรู้สึกได้ก็ต่อเมื่อประสาทของเราได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อน นั่นคือการรับรู้สิ่งนั้นก่อน ถ้าจิตเราเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งแต่ขั้นต้น ๆ จนถึงขั้นสูง ๆ คือ เกิดความสนใจ ความซาบซึ้งพอใจ และเจตคติติดตามมา (ล้วน สายยศ, 2541, หน้า 52) ในปัจจุบันมีกลุ่มที่สนใจศึกษาหลายกลุ่ม และนิยามไว้หลายความหมายแตกต่างกันไปตามแนวคิดของตนตามความเชื่อ อาทิ

อัลพอร์ท (1935 อ้างใน รังสรรค์ คำปลิว, 2542, หน้า 6) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง สภาพแห่งความพร้อมทางด้านจิตใจและความคิดในการแสดงออก ซึ่งเกิดจากประสบการณ์ และเป็นตัวกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคลอื่น วัตถุ สิ่งของ และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

กูด (1973 อ้างใน สุวิมล ชมภูแก้ว, 2544, หน้า 17) ได้กล่าวว่าทัศนคติ เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจจะเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสภาพการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใดๆ เช่น รักเกลียดกลัว หรือ ไม่พอใจต่อสิ่งนั้น ๆ

อนาสตาซี (1976, p. 3) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงออกว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น เชื้อชาติ ขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือสถาบันต่าง ๆ เป็นต้น ทัศนคติไม่สามารถเห็นได้โดยตรงแต่สามารถสรุป สันนิษฐานจากพฤติกรรมภายนอกทั้งที่ต้องใช้ภาษาและไม่ต้องใช้ภาษา

ลัวัน สายยศ (2517, หน้า 53) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกอันบังเกิดจากการได้สัมผัสรับรู้ต่อสิ่งนั้น โดยแสดงความโน้มเอียงอย่างใดอย่างหนึ่งในรูปแบบของการประเมินว่าชื่นชอบหรือไม่ชอบ

สุโท เจริญสุข (2519, หน้า 39) ได้กล่าวว่าทัศนคติ เป็นความรู้ของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ รอบตัวซึ่งมุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530, หน้า 184) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกและท่าทีของคนเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางชอบ ไม่ชอบ และมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความรู้สึกดังกล่าว

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช (2535, หน้า 387) ได้ให้ความหมายของทัศนคติหมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อองค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent of attitude) ได้แก่

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) ประกอบด้วย ความรู้หรือความเชื่อถือ
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง สือที่เกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งเป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปความหมายของทัศนคติได้ว่าเป็น สภาวะความพร้อมของจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

ทัศนคติ สามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะคือ

1. ทัศนคติทางบวก (Positive) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงใจพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ มีผลทำให้บุคคลอยากได้ หรืออยากใกล้ หรืออยากทำสิ่งนั้น ๆ
2. ทัศนคติทางลบ (Negative) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย มีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่หน่าย ชิงชัง ต้องการหนีให้ห่างไกล สิ่งนั้น ๆ

สำหรับการศึกษาครั้งนี้ จะให้ความหมายของทัศนคติตามของมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมธิราช ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ และทัศนคติจะมีพฤติกรรมในด้านความต้องการมีส่วนร่วมมาก (ด้านบวก) และการมีส่วนร่วมน้อย (ด้านลบ)

3.2 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นมโนภาพ (Concept) ที่วัดได้ยากเพราะเท่ากับวัดสิ่งที่วัดไม่ได้ นักวิชาการหาวิธีวัดโดยการสร้างเครื่องวัดขึ้นมาที่เรียกว่า สเกล (Scale) ซึ่งหมายความว่า เป็นวิธีที่สร้างเครื่องมือโดยใช้ประเด็นต่าง ๆ ของแต่ละเรื่องที่วัดมาชั่งน้ำหนัก และให้คะแนนว่าข้อไหน ควรจะมีคะแนนมากน้อยกันอย่างไรพอสร้างวิธีวัดเสร็จแล้วก็ตรวจสอบพิจารณาความเชื่อถือได้ (Validity) แล้วก็ใช้วัดทัศนคตินั้น ๆ กับกลุ่มคนที่ต้องการศึกษา ทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ของบุคคลแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้รับ (นพมาศ ธีรเวคิน , 2539 , หน้า 94)

โดยทั่วไปเครื่องมือที่นิยมใช้วัดทัศนคติดีมีอยู่ 5 ชนิดคือ

1. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องฟังมากกว่าพูดเสียเองและต้องไม่เชื่อคนง่าย ต้องยึดตามแนววัตถุประสงค์ที่จะวัดและบันทึกไว้ได้อย่างถูกต้อง การวัดทัศนคติโดยการสัมภาษณ์จะต้องสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ดีเป็นมาตรฐานก่อน ข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบความรู้สึกต่อเป้าหมายเจตคติที่ผู้ทำการสัมภาษณ์ต้องการ ต้องเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดทัศนคติได้ตรงเป้าหมาย ข้อคำถามควรถามคลุมทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อจะได้ใช้ประเมินเปรียบเทียบความรู้สึกที่แท้จริง
- การสัมภาษณ์มีทั้งแบบมาตรฐานและแบบไม่มาตรฐาน ลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1. การสัมภาษณ์ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากจะทำตอบและให้คำตอบที่พึงพอใจ คือ ถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตื่นตัวอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้หลงคิด ผู้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

2. คำถามที่ถามพยายามถามให้ตรงจุดที่สุด หรือเป็นคำถามที่มีความแจ่มชัดว่า ผู้สัมภาษณ์ต้องการให้ตอบในแง่ไหน ไม่ควรใช้คำถามกว้างเกินไป อาจจะทำให้สรุปได้ยาก
3. คำถามควรมีความเชื่อมั่นสูง แม้จะใช้คำถามเดิม ถามซ้ำอีกก็ได้รับคำตอบเหมือนเดิม
4. คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ควรจะได้คำตอบที่สามารถนำไปขยายอ้างอิงสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงกันได้

2. การสังเกต (Observation) คือ การเฝ้ามองดูสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีจุดมุ่งหมาย เครื่องมือสำคัญของการสังเกตก็คือตาและหูนั่นเอง การเฝ้าดูโดยการบันทึกในสมองจะทำให้ลืมเลือนง่าย ข้อรายการ (Checklist) ที่จะใช้ในการสังเกตจึงควรเตรียมไว้ให้พร้อม การสังเกตที่ดีก็ต้องมีการฝึกฝน จึงจะทำหน้าที่ได้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้สังเกตควรจะเป็นที่รับรู้และมีประสาทตาดี มิฉะนั้นแล้วจะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน

3. การรายงานตนเอง (Self-report) หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบนี้ต้องการให้ผู้ถูกสอบแสดงข้อความ ข้อคำถาม หรือภาพ เป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ผู้สอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมานั่นเอง แบบทดสอบหรือมาตรวัดที่ถือว่าเป็นมาตรฐาน (Standard form) เป็นแนวการสร้างของเทอร์สโตน (Thurstone) กัตแมน (Guttman) ลิเกิต (Likert) และออสกู๊ด (Osgood) ส่วนการวัดทัศนคติแบบวัดตนเองยังมีวิธีออกแบบอื่น ๆ อีกมาก แต่ไม่ถือว่าเป็นรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสร้างหรือการวัดเป็นคราว ๆ ไป

4. เทคนิคการจินตนาการ (Projective Techniques) หมายถึง การอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ถูกทดสอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอนทำให้ผู้ถูกทดสอบจะต้องจินตนาการออกมาตามแต่ประสบการณ์เดิมของตน แต่ละคนจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน

5. การวัดทางสรีระภาพ (Physiological measurement) หมายถึง การวัดที่อาศัยเครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่น ๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงสภาพของร่างกาย เช่น การใช้เครื่องกัลวานอมิเตอร์ชนิดหนึ่ง เพื่อวัดดูความต้านทานกระแสไฟฟ้าในผิวหนัง เมื่อคนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ส่วนผสมของสารเคมีต่างๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติ เรียกว่ามีกระแสไฟฟ้าไหลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าก็จะสามารถวัดตรวจสอบเปรียบเทียบกับขณะที่ร่างกายอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เครื่องมือจับเท็จ

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ จะใช้วิธีการวัดทัศนคติด้วยการรายงานตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีเกณฑ์การวัดทัศนคติตามมาตรวัดของลิเกิต (Likert)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้นปัจจุบันยังไม่มีผู้ทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้ค้นพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งมีการศึกษาหลากหลายดังตัวอย่างงานวิจัยที่น่าสนใจได้แก่

อิชยา สุวรรณกุล และกิงกาญจน์ คงสาคร (2540) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลระยอง เพื่อประเมินคุณภาพการพยาบาลในภาพรวมของโรงพยาบาลระยอง ซึ่งประกอบด้วยการประเมินคุณภาพการพยาบาลโดยการสอบถามความคิดเห็นผู้ใช้บริการสุขภาพต่อคุณภาพการพยาบาล และการตรวจสอบการบันทึกทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการสุขภาพโรงพยาบาลระยอง 1,535 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลระยองโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใช้ สำหรับผลการประเมินคุณภาพการพยาบาล พบว่า ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสุขภาพอยู่ในระดับพอใจ

สุจินต์ สุวินัยตระกูล (2542) ได้ศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยผู้ป่วยพิเศษ 6 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 75 คน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ผลการศึกษานั้นสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการมีปฏิสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสาร และการประสานงานในการปฏิบัติการพยาบาลต่อไป

ธัญทิพ สามบุญมี (2544) ได้ศึกษา ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการสถานพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนจากสถานประกอบการ 2 ประเภท คือ สถานประกอบการประเภทโรงงานผลิต จำนวน 223 ราย และสถานประกอบการประเภทบริการ จำนวน 199 ราย รวมทั้งสิ้น 422 ราย การศึกษามีลักษณะเป็นเชิงบรรยายและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการสถานพยาบาลในโครงการประกันสังคมระดับ 1, 2 และ 3 ได้แก่ ด้านจรรยาบรรณ ด้านความสามารถและผู้ใช้บริการ และด้านความปลอดภัย