

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การให้บริการทางการแพทย์มีความแตกต่างจากการผลิตสินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากการรักษาพยาบาลผู้ป่วยจะต้องเป็นการรักษารายคนตามลักษณะโรคและอาการที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ และต้องอาศัยความรู้ในวิชาชีพต่างๆ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์และบุคลากรสาขาวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องเข้ามาประกอบกัน เพื่อการดูแลรักษาผู้ป่วยให้หายจากโรคและไม่เกิดอันตรายอันเป็นผลมาจากความผิดพลาดของการรักษาพยาบาล

กระทรวงสาธารณสุขจึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทั้งในโรงพยาบาลภาครัฐและภาคเอกชน โดยได้พิจารณาการนำเอามาตรฐานสถานพยาบาลและการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลซึ่งเป็นมาตรฐานของสถานพยาบาลที่ได้รับการยอมรับและแพร่หลายในหลายประเทศ ได้แก่ แคนาดา นิวซีแลนด์ สหรัฐอเมริกา และออสเตรเลีย มาปรับใช้เพื่อการใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการสุขภาพของประเทศไทยและได้ริเริ่ม โครงการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลหรือ Hospital Accreditation (HA) ที่ได้เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 และมีโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 35 แห่ง<sup>1</sup> เป็นโรงพยาบาลนำร่องในการจัดทำระบบการรับรองคุณภาพ โดยปัจจุบันมีโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองแล้วจำนวน 20 แห่ง ดังแสดงในตารางที่ 1-1 ทั้งนี้ กระบวนการ HA ให้มีความสำคัญในเรื่องการประเมินตนเองและตรวจสอบตนเอง เพื่อการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและการเรียนรู้ร่วมกัน อย่างไรก็ตาม โรงพยาบาลที่นำแนวทางการพัฒนาคุณภาพนี้ไปใช้มักประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA ประกอบกับภาวะที่กระทรวงสาธารณสุขมีการเร่งรัดการพัฒนากระบวนการของสถานบริการสังกัดกระทรวงสาธารณสุขให้เข้าสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากลและโรงพยาบาลคุณภาพมาตรฐานทำให้โรงพยาบาลต้องมีการปรับตัวและแก้ไขปัญหาต่างๆจากการดำเนินการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐาน HA

โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย เป็นโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 757 เตียง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองจากสถาบันพัฒนาและรับรอง

---

<sup>1</sup> ภาควิชาพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, แล ไปข้างหน้าหลังพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล, เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน (กรุงเทพฯ : บ.ดีไซร์ จำกัด, 2541), หน้า 25.

คุณภาพโรงพยาบาล เมื่อวันที่ 6 กันยายน พ.ศ. 2543<sup>2</sup> โดยเป็นโรงพยาบาลในกลุ่มแรกจาก  
โรงพยาบาล 20 แห่งทั่วประเทศไทยที่ได้ผ่านการรับรองดังกล่าว การผ่านการรับรองมาตรฐานHA  
นั้นแสดงว่าโรงพยาบาลได้ผ่านการประเมินตนเองเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการบริการทางด้าน  
สุขภาพและการบริหารงานได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของมาตรฐานHA ทั้ง 6 หมวดจำนวน 20  
บท จึงเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อโรงพยาบาลอื่นในการศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จ ปัญหาและแนว  
ทางการแก้ไขปัญหาในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจนำเอาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย  
มาเป็นกรณีศึกษาการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเพื่อเป็นแนวทางสำหรับโรงพยาบาลอื่นในการ  
พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลต่อไป

ตาราง 1-1 แสดงรายชื่อโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ<sup>3</sup>

ลำดับ	โรงพยาบาล	จังหวัด	Accreditation	วันหมดอายุ
1	โรงพยาบาลค่ายประจักษ์ศิลปาคม	อุดรธานี	17 พฤศจิกายน 2542	16 พฤศจิกายน 2544
2	โรงพยาบาลเสนา	อยุธยา	17 พฤศจิกายน 2542	16 พฤศจิกายน 2544
3	โรงพยาบาลราชบุรียี่สิบ	สงขลา	23 ธันวาคม 2542	22 ธันวาคม 2544
4	โรงพยาบาลพญาไท 2	กรุงเทพ	28 เมษายน 2543	27 เมษายน 2545
5	โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์	เชียงราย	6 กันยายน 2543	5 กันยายน 2545
6	โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม	อุบลราชธานี	6 กันยายน 2543	5 กันยายน 2545
7	โรงพยาบาลกรุงเทพ	กรุงเทพ	3 มกราคม 2544	2 มกราคม 2546
8	โรงพยาบาลชัยภูมิ	ปทุมธานี	3 มกราคม 2544	2 มกราคม 2546
9	โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี	กรุงเทพ	11 กรกฎาคม 2544	10 กรกฎาคม 2546
10	โรงพยาบาลค่ายสุรนารี	นครราชสีมา	11 กรกฎาคม 2544	10 กรกฎาคม 2546

<sup>2</sup> สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.(2545). *โรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ* [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.ha.or.th> (1 สิงหาคม 2545).

<sup>3</sup> เรื่องเดียวกัน

ลำดับ	โรงพยาบาล	จังหวัด	Accreditation	วันหมดอายุ
11	โรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง	เชียงราย	10 ตุลาคม 2544	9 ตุลาคม 2546
12	โรงพยาบาลสงขลานครินทร์	สงขลา	10 ตุลาคม 2544	9 ตุลาคม 2546
13	โรงพยาบาลศูนย์ยะลา	ยะลา	10 มกราคม 2545	9 มกราคม 2547
14	โรงพยาบาลหนองบัวระเหว	ชัยภูมิ	10 มกราคม 2545	9 มกราคม 2547
15	โรงพยาบาลศิริราช	กรุงเทพ	10 มกราคม 2545	9 มกราคม 2547
16	โรงพยาบาลขอนแก่น	ขอนแก่น	10 มกราคม 2545	9 มกราคม 2547
17	โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่	เชียงใหม่	10 มกราคม 2545	9 มกราคม 2547
18	โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์	กรุงเทพ	20 มีนาคม 2545	19 มีนาคม 2547
19	โรงพยาบาลป่าแดด	เชียงราย	20 มีนาคม 2545	19 มีนาคม 2547
20	โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์	กรุงเทพ	17 เมษายน 2545	16 เมษายน 2548

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย

### 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย
2. เป็นแหล่งข้อมูลสำหรับโรงพยาบาลอื่น ตลอดจนนักศึกษา ประชาชนที่สนใจการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

#### 1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

**คุณภาพ** หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และความสม่ำเสมอซึ่งสามารถพยากรณ์ได้

**การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation หรือ HA)<sup>4</sup>** หมายถึง การประเมินและรับรองโดยองค์กรภายนอกว่าโรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐานและมีระบบการตรวจสอบตนเองที่น่าไว้วางใจ

**ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ**<sup>5</sup> หมายถึง เหตุอันเป็นทางให้เกิดผลหรือความสำเร็จ

**คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล**<sup>6</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการกำหนดทิศทางเป้าหมายของโรงพยาบาล ให้การสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาและติดตามความก้าวหน้าของโครงการ

**คณะกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล**<sup>7</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบายด้านทรัพยากรบุคคลเพื่อการวางแผนให้สอดคล้องกับพันธกิจของโรงพยาบาล

**คณะกรรมการบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย**<sup>8</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบดูแลด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อม เพื่อความสบายและความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะผู้พิการ เด็ก และเจ้าหน้าที่

**คณะกรรมการสารสนเทศ**<sup>9</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ สำหรับการดูแล

<sup>4</sup> อนุวัฒน์ สุขขุดิกุล.(2545). *คุณภาพคืออะไร*[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.ha.or.th/concept1.htm> (20 กันยายน 2545).

<sup>5</sup> ภาติพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, *โครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล*, เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อประชาชน ( กรุงเทพฯ : บ.ดิไซร์ จำกัด,2541), หน้า 18.

<sup>6</sup> พจนานุกรมศัพท์อิเล็กทรอนิกส์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525.(2545)[ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา : [www.royin.go.th](http://www.royin.go.th) (22 กันยายน 2545).

<sup>7</sup> โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์, *คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานตามคู่มือพัฒนาคุณภาพ เล่มที่ 2* ( เชียงราย, 2543), หน้า 2.

<sup>8</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 24.

<sup>9</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 12.

<sup>10</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 21-22.

รักษาผู้ป่วย การพัฒนาคุณภาพ การบริหาร การศึกษาและการวิจัยในระดับโรงพยาบาล รวมทั้งกำหนดนโยบายสำหรับการบริการเวชระเบียนของโรงพยาบาล

คณะกรรมการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล<sup>11</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการกำหนดนโยบาย กลวิธี มาตรการการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

คณะกรรมการองค์กรแพทย์<sup>12</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบส่งเสริมให้สมาชิกรักษามาตรฐานทางการแพทย์และจริยธรรมวิชาชีพ

คณะกรรมการอำนวยการองค์กรพยาบาล<sup>13</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบการกำหนดความมุ่งหมาย/เจตจำนง ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการจัดบริการพยาบาลเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน และส่งเสริม/ควบคุมให้เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลปฏิบัติงานบนพื้นฐานของจริยธรรม จรรยาบรรณ กฎหมาย และความรู้ทางการพยาบาล

คณะกรรมการทีมนำทางคลินิก<sup>14</sup> หมายถึง คณะกรรมการที่ทำหน้าที่รับผิดชอบต่อการกำหนดทิศทางและการพัฒนาคุณภาพงานคลินิกบริการ

ผู้ประสานงานคุณภาพ<sup>15</sup> หมายถึง ทีมงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพ เป็นวิทยากรถ่ายทอดองค์ความรู้ และติดตามผลการพัฒนาคุณภาพเพื่อสรุปเป็นภาพรวมของโรงพยาบาล

ทีมสถานพื้น<sup>16</sup> หมายถึง ทีมงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประสานงานกลางให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงานคุณภาพเฉพาะหน่วยงาน เพื่อให้การสนับสนุนกระบวนการพัฒนาคุณภาพ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และติดตามผลการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

<sup>11</sup> โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์, คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานตามคู่มือพัฒนาคุณภาพ เล่มที่ 2 ( เชียงราย, 2543), หน้า 31.

<sup>12</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 25.

<sup>13</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 28-29.

<sup>14</sup> สัมภาษณ์ ปรภายแก้ว คำคำ, ผู้จัดการศูนย์พัฒนาคุณภาพ โรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย (7 ตุลาคม 2545).

<sup>15</sup> เรื่องเดียวกัน

<sup>16</sup> เรื่องเดียวกัน

พนักงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ ได้แก่ แพทย์  
พยาบาล เภสัชกร ทันตแพทย์ โภชนากร และเจ้าหน้าที่สาขาวิชาชีพอื่นในโรงพยาบาล

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University