

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัญหาสิ่งแวดล้อมในปัจจุบันเป็นปัญหาที่ทุกคนจะต้องตระหนัก และมีส่วนร่วมในการแก้ไขให้ดีขึ้น เพราะปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการขยายตัวของการผลิตและกระบวนการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมและกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประชาชนทั้งการผลิต การบริโภคและบริการ รวมทั้งการขยายตัวของเมืองและชุมชน โดยขาดระบบการวางแผนและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการขาดจิตสำนึกในคุณค่าความสำคัญของสิ่งแวดล้อมอย่างแท้จริง ปัจจัยเหล่านี้ก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมและมลพิษทั้งทางน้ำ อากาศ กากของเสีย มูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ก๊าซพิษ ฝุ่นละอองและสารอันตรายต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต

จากปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อมดังกล่าวทำให้หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้พยายามหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหายังอย่างต่อเนื่อง โดยการจัดระบบคุณภาพงานหรือบริการในหน่วยงานของตนเองเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานที่หน่วยงานนำมาใช้

มาตรฐาน ISO (International Organization for Standardization) เป็นองค์กรสากลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ โดยจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้น คือ “Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากลขึ้นคือ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น (บรรจง จันทมาศ, 2540 : 9)

ในประเทศไทยได้นำมาตรฐานของ ISO 9000 เข้ามาใช้โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐานอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติ หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐานของ ISO 9000 ได้แก่ สมอ. และบริษัทเอกชนที่เป็นตัวแทนของการรับรองจากต่างประเทศอีกประมาณ 10 กว่าบริษัท ประเทศไทยมีองค์กรที่ได้รับการรับรองไปแล้ว 2,472 องค์กร มีโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองแล้ว 90 องค์กร (สมอ., 2544) ปัจจุบันหน่วยงาน

ในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน ได้ให้ความสำคัญและพัฒนาคุณภาพในองค์กรเพื่อให้ได้มาตรฐานการรับรองของ ISO 9000 กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายจัดตั้งโครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาลขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2537 ภายใต้ชื่อที่เรียกกันว่า “HA” (Hospital Accreditation) เพื่อเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง และเพื่อการให้การดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง กาย จิต สังคม ปัจจุบันมีโรงพยาบาลจำนวนมากเร่งพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน โดยบางโรงพยาบาลใช้แนวทางการพัฒนาตามแบบมาตรฐาน Hospital Accreditation ของภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล บางแห่งใช้แนวทางพัฒนาคุณภาพตามแนวมาตรฐานของ ISO 9002 เนื่องจากเป็นมาตรฐานที่ยอมรับเป็นสากล มีรูปแบบที่แน่นอนและมีระบบที่เป็นรูปธรรมชัดเจนแสดงถึงคุณภาพขององค์กร โดยมีสิ่งที่กำหนดคุณภาพ ดังนี้

- ความสามารถในการวินิจฉัยและการรักษาโรคของแพทย์
- ความรวดเร็วในการบริการ
- ความสะอาดของห้องพักรักษา
- ความเอาใจใส่ของแพทย์และพยาบาลต่อคนไข้
- ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์
- การบริหารจัดการและการตรวจสอบ

โรงพยาบาลพะเยาเป็นโรงพยาบาลทั่วไป ได้ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2542 ได้นำระบบการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในองค์กร ดังนี้

- นำกิจกรรม TQM, 5ส. มาใช้ในการพัฒนางาน
- กำหนดให้มีระบบบริหารงานคุณภาพในโรงพยาบาล โดยกำหนดโครงสร้างองค์กร

การพัฒนาคุณภาพ จัดทีมที่ปรึกษา แกนนำ จัดระบบติดตามการดำเนินงานและมีการจัดให้มีการนำเสนอผลการดำเนินงาน

- นำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอก

การพัฒนาดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินงานและต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความร่วมมือของทุกฝ่ายในองค์กร ผู้บริหารจะคอยติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ

การพัฒนาคุณภาพของสถานพยาบาลไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพการให้บริการเท่านั้น เพราะการดำเนินงาน กิจกรรมทุกขั้นตอนต้องสิ้นเปลืองอุปกรณ์หลาย ๆ อย่าง ซึ่งถือว่าเป็นทรัพยากรที่จำเป็นต่อการทำงาน และจากการปฏิบัติงานในแต่ละแผนกนั้นจะมีมูลฝอยอันตรายที่เรียกว่า มูลฝอยจากโรงพยาบาล (Hospital Waste) ที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมได้ เช่น การแพร่กระจายของเชื้อโรค เป็นต้น

ศิริกัลยา สุวจิตตานนท์ และคณะ (2541 : 114-115) มุลฝอยจากโรงพยาบาลนั้นองค์การอนามัยโลกได้มีการแบ่งประเภทของมูลฝอยที่เกิดขึ้นเป็น 8 ประเภท คือ

1. มูลฝอยทั่วไป (General Waste) เช่น เศษอาหาร เศษกระดาษ พลาสติก ฯลฯ
2. มูลฝอยพยาธิสภาพ (Pathological Waste) เช่น เลือด น้ำเหลือง เนื้อเยื่อ หรือชิ้นส่วนจากสัตว์ทดลอง
3. มูลฝอยติดเชื้อ (Infectious Waste) เช่น สิ่งปฏิภูลที่มีเชื้อโรค เนื้อเยื่อชิ้นส่วนอวัยวะที่มีเชื้อโรค ภาชนะอุปกรณ์ที่สัมผัสผู้ป่วยด้วยโรคติดเชื้อ ฯลฯ
4. มูลฝอยกัมมันตภาพรังสี (Radiological Waste) เช่น สารกัมมันตภาพรังสีที่ใช้ในการรักษาหรือวินิจฉัยโรค ฟิล์มเอ็กซเรย์ ฯลฯ
5. มูลฝอยเคมี (Chemical Waste) เช่น สารเคมีต่างๆ ที่ใช้ในการรักษาโรค สารเคมีที่ใช้ในห้องปฏิบัติการเพื่อการวินิจฉัยโรค สารเคมีที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในห้องปฏิบัติการ ฯลฯ
6. มูลฝอยมีคม (Sharp Waste) เช่น เข็มฉีดยา กรรไกร มีดผ่าตัด มีดโกน ฯลฯ
7. มูลฝอยประเภทยา (Medical Waste) เช่น ยาที่เสื่อมคุณภาพ ยาที่เหลือจากการใช้ในการรักษา ยาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในห้องปฏิบัติการ ฯลฯ
8. มูลฝอยประเภทกระป๋องอัดความดัน (pressurized Container) เช่น กระป๋องยาที่ใช้ในการรักษา กระป๋องสารเคมีที่ใช้ในการทำลายเชื้อโรค กระป๋องสารเคมีที่ใช้ในการฆ่าแมลง ฯลฯ

นอกจากนี้ EPA (Environmental Protection Agency) ได้จำแนกของเสียจากสถานพยาบาลออกเป็น 7 ประเภท คือ

1. Culture and Stocks หมายถึง เชื้อโรคที่เพาะเลี้ยงขึ้นมาและเก็บรักษาไว้จากการทดสอบยาหรือการทดลองเชื้อโรคในห้องปฏิบัติการในระดับอุตสาหกรรม รวมทั้งของเสียที่เป็นชิ้นส่วนต่างๆ ของสิ่งมีชีวิตที่ไม่ใช่แล้วในห้องทดลอง วัคซีนที่เสื่อมสภาพแล้ว ภาชนะเลี้ยงเชื้อหรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการถ่ายเทเชื้อ การเพาะเชื้อและผสมเชื้อ
2. Pathological Wastes หมายถึง ของเสียติดเชื้อจากมนุษย์ ได้แก่ เนื้อเยื่ออวัยวะชิ้นส่วนต่างๆ ของร่างกาย ของเหลวในร่างกายที่ออกมาจากการผ่าตัด การผ่าศพ หรือกรรมวิธีอื่นใดทางการแพทย์และตัวอย่างต่างๆ ที่เป็นของเหลว และภาชนะบรรจุ
3. Human Blood and Products หมายถึง เลือด ผลิตภัณฑ์ของเลือด สิ่งของต่างๆ ที่มีเลือดมนุษย์หยดใส่หรือชุ่มไปด้วยเลือดมนุษย์ แต่แห้งแล้ว รวมทั้งน้ำเหลือง พลาสมา ส่วนประกอบอื่นๆ ของเลือดและภาชนะบรรจุ ซึ่งใช้หรือประสงค์จะใช้ไม่ว่าในกรณีรักษาเย็บขวยผู้ป่วยหรือการทดสอบ การวิเคราะห์ การพัฒนาทางเภสัชกรรม

4. Sharps หมายถึง ของมีคมที่ใช้เกี่ยวข้องกับการรักษาเย็บแผลมนุษย์และสัตว์ ในสถานพยาบาล ในห้องปฏิบัติการ ในงานวิจัยหรือในงานอุตสาหกรรม รวมทั้งเข็มฉีดยา หลอดฉีดยา มีดผ่าตัด ใบมีดโกน หลอดบรรจุเลือด เข็มและภาชนะเลี้ยงเชื้อที่มีการสัมผัสเชื้อโรค เช่น แผ่นกระจก หรือแผ่นครอบกระจก

5. Animal Wastes หมายถึง ซากสัตว์ที่ปนเชื้อโรค ชิ้นส่วนของร่างกายสัตว์ ชิ้นเนื้อเยื่อสัตว์ คิดเชื้อที่ติดมาในระหว่างการศึกษาวิจัยและส่วนต่าง ๆ จากสิ่งมีชีวิตหรือการทดสอบทางเภสัชกรรม

6. Isolation Wastes หมายถึง ของเสียจากสิ่งมีชีวิตและสิ่งที่ไม่ใช่แล้วที่เปราะเปื้อนเลือด สิ่งขับถ่าย สิ่งไหลซึมออกจากมนุษย์ที่ป่วย และถูกแยกเดี่ยวไว้ เพื่อป้องกันผู้อื่นจากการระบาดของแรงบางชนิด

7. Unuse Sharps หมายถึง ของมีคมที่ไม่ได้ใช้ เช่น ของมีคมที่ทิ้งแล้ว เข็มฉีดยา เข็มเย็บผ้า และใบมีดผ่าตัด

ของเสียอันตรายดังกล่าว หากไม่ได้รับการบำบัดหรือทำลายที่ถูกต้องและได้มาตรฐานแล้วจะทำให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนตามมาได้ และเนื่องด้วยสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลพะเยาอยู่ในบริเวณสถานที่ราชการซึ่งมีชุมชนอาศัยอยู่รอบ ๆ ข้างและด้านหลังของโรงพยาบาลนั้นติดกับกว๊านพะเยา ซึ่งเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ประชาชนใช้ในการบริโภคและน้ำที่ได้รับการบำบัดจากโรงพยาบาลทั้งหมดจะปล่อยลงสู่กว๊านพะเยา ขยะอันตรายต่าง ๆ ได้เผาทำลายภายในบริเวณโรงพยาบาลดังนั้นหน่วยงานจะต้องมีระบบการจัดการที่ได้มาตรฐานเพื่อป้องกันปัญหาสิ่งแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้นได้

ISO 14001 เป็นอีกมาตรฐานหนึ่งที่ต้องนำมาใช้พัฒนาควบคู่กับระบบที่มีอยู่ เพราะเป็นมาตรฐานของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System Standard หรือ EMS Standard) หมายถึง ส่วนของระบบการจัดการทั้งหมดรวมถึงโครงสร้างองค์กร การวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการและทรัพยากรสำหรับจัดทำกรปฏิบัติให้บรรลุผลและนโยบายทางสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของชุมชน

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพร้อมขององค์กรที่จะเข้าไปสู่ระบบ ISO 14001 และศึกษาแนวทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับ TQM , ระบบ ISO 9002 ที่กำลังดำเนินการอยู่ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีนำไปปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพเพื่อเข้าสู่การรับรองเป็นโรงพยาบาลมาตรฐาน และ ISO 9002
2. เพื่อศึกษาความพร้อมและแนวทางการพัฒนาคุณภาพ เพื่อเข้าสู่ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดย ISO 14001

1.3 ขอบเขตการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นของกลุ่มคณะกรรมการผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน แต่ละฝ่ายของโรงพยาบาลพะเยา ชุมชนที่อาศัยอยู่บริเวณรอบๆ โรงพยาบาลพะเยา และศึกษาความพร้อมในการให้ความร่วมมือเพื่อปฏิบัติตามเงื่อนไขใน ISO 14001 ของผู้มารับบริการหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลพะเยา ระหว่างวันที่ 15 ตุลาคม พ.ศ. 2543 ถึง วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

1.4 นิยามศัพท์

องค์กร (Organization) หมายถึง บริษัท , นิติบุคคล , ห้างหุ้นส่วน , วิสาหกิจ , สถาบันบางส่วนหรือทั้งหมด หรือเป็นกลุ่ม, เอกชน, มหาชน ที่ครอบครองกิจกรรมงานต่างๆ และมีการบริหาร จัดการร่วมกัน

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (Environment Management System หรือ EMS) หมายถึง ส่วนของระบบการจัดการทั้งหมด ซึ่งรวมถึง โครงสร้าง องค์กร การวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับจัดทำ การปฏิบัติให้บรรลุถึง ผลการทบทวน และรักษานโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการ ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นเรื่อยๆ เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายในการรักษาสิ่งแวดล้อม

ISO (The International Organization for Standardization) หมายถึง องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน เป็นองค์กรอิสระที่จัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นไปโดยสะดวกและช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ

ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลที่ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพ และประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้

ISO 14000 (Environmental Management Standards) มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นมาตรฐานที่จัดทำขึ้นโดยองค์กรมาตรฐานสากล เพื่อให้้องค์กรมีการตระหนักถึงความสำคัญ

ของการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงเหตุและผลของสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากกิจกรรม ผลิตภัณฑ์ และบริการของตนเองเพื่อให้เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและป้องกันมลพิษ

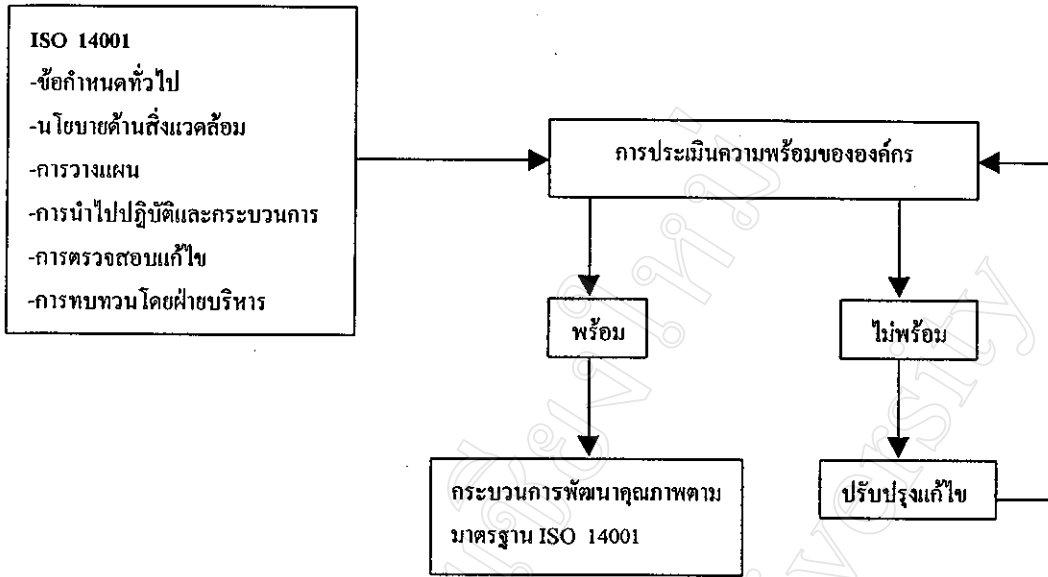
ISO 14001 (Environmental Management Systems–Specification with guidance for use) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หมายถึง ส่วนของระบบการจัดการทั้งหมด ซึ่งรวมถึง โครงสร้างองค์กร การวางแผน ความรับผิดชอบ การปฏิบัติ ขั้นตอน กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับจัดทำ การปฏิบัติให้บรรลุถึงผล การทบทวน และการรักษานโยบายทางด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการปรับปรุงระบบการจัดการให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายในการรักษาสิ่งแวดล้อม

HA (Hospital Accreditation) หมายถึง การพัฒนาคุณภาพเพื่อผู้การรับรองเป็นโรงพยาบาลมาตรฐานมีแนวทางการรักษาพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยเน้นการดูแลผู้ป่วยให้ครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

QMR (Quality Management Representative) หมายถึง ผู้แทนฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ เป็นบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงในการจัดทำระบบคุณภาพ รับผิดชอบในการควบคุมดูแล และรายงานประสิทธิภาพกับประสิทธิผลของระบบคุณภาพไปยังฝ่ายบริหารเพื่อการทบทวนและใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการปรับปรุงระบบคุณภาพ และติดต่อกับบุคคลภายนอกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

1.5 กรอบแนวคิด

การศึกษาความพร้อมขององค์กรในการนำใช้ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม โดย ISO 14001 ได้ศึกษาจากข้อกำหนดของ ISO 14001 ตามหลักการด้านนโยบายสิ่งแวดล้อม การวางแผน การนำไปปฏิบัติและกระบวนการ การตรวจสอบแก้ไขและการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร นำมาสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรที่มีอยู่โดยสอบถามความคิดเห็น ความพร้อมในการปฏิบัติ และความพร้อมในการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามเงื่อนไขของ ISO 14001 จากกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ คณะกรรมการบริหาร ผู้ปฏิบัติงานจากฝ่ายต่างๆ ผู้รับบริการ และชุมชนรอบข้างโรงพยาบาลพะเยา เพื่อประเมินความพร้อมขององค์กรที่จะนำ ISO 14001 มาใช้พัฒนาองค์กร ดังกรอบแนวคิด ดังนี้



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University