

บทที่ 1

บทนำ



## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ทำให้ทั่วโลกเกิดการพัฒนาและปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็ว ประเทศไทยเองก็มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมาย โดยเฉพาะภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจในปีพ.ศ. 2540 ซึ่งส่งผลให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำบริการที่ดี มีคุณภาพลงไปสู่ประชาชน มีระบบการทำงานและมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพสูง เท่าเทียมกับมาตรฐานสากล และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (สำนักงาน ก.พ., 2546: 2) นอกจากนี้ยังมีการปรับโครงสร้างกระทรวง ทบวง กรม ให้มีขนาดเล็กลง ลดการซ้ำซ้อนของงาน ประเภท เดียวกัน และให้นำเทคโนโลยีและการบริหารรูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาเสริมศักยภาพการทำงาน เพื่อให้การบริการภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้น (กองทัพเรือ วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร, 2546: 18)

ในขณะที่ผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อให้มาตรฐานความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของคนไทยลดลง กลุ่มผู้ด้อยโอกาสไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้เน้นเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งกำหนดไว้ในมาตรา 82 ความว่า "รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง" อีกทั้งนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของรัฐ ที่กำหนดให้ การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นนโยบายเร่งด่วนและขยายวงกว้างครอบคลุมทั่วประเทศ ประชาชนมีสิทธิในการเลือกสถานพยาบาลได้ และมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานของการให้ การรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึดคนเป็นศูนย์กลาง เนื่องจากคนเป็นปัจจัย สำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การดำเนินไปได้ด้วยดีและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตามคนจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีสุขภาพที่ดี (พยอม วงศ์สารศรี, 2541) ดังนั้น พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 จึงมุ่งเน้นการเสริมสร้างสุขภาพ อีกทั้งยังกำหนดให้บุคคล มีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขที่มีความปลอดภัย มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ

อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้องค์กรทางสุขภาพเกิดการเปลี่ยนแปลงและมีความต้องการพัฒนาคุณภาพการบริการมากขึ้น

นอกจากนี้แล้วการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและเทคโนโลยีทางการสื่อสารในปัจจุบันทำให้ประชาชนมีโอกาสได้รับข้อมูลข่าวสารมากขึ้น มีความรู้และมีฐานะทางเศรษฐกิจดีขึ้น ผลที่ตามมาคือประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการทางสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น และยังมีโอกาสเลือกสถานพยาบาลที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองมากขึ้นด้วย ทำให้โรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องมีการพัฒนาคุณภาพของการบริการ เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในยุคของการแข่งขัน อย่างไรก็ตามแม้ว่าประชาชนจะมีความรู้มากขึ้น แต่ก็ยังไม่มีความสามารถประเมินคุณภาพโรงพยาบาลในภาพรวมได้ อีกทั้งโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีทิศทางนโยบายในการพัฒนาคุณภาพที่แตกต่างกัน ผู้บริหารมอบความรับผิดชอบด้านคุณภาพการดูแลผู้ป่วยให้กับผู้ประกอบวิชาชีพ และมีความเสี่ยงในระบบบริการและตัวผู้ประกอบวิชาชีพ เนื่องจากขาดระบบที่ตรวจสอบตนเอง จึงเกิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลขึ้น ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานทำการรับรองว่าโรงพยาบาลมีกระบวนการทำงานที่มีมาตรฐาน มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ มีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ มีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีกำลังคน สถานที่ และมีเครื่องมือที่เหมาะสม เพื่อให้สังคมเกิดความเชื่อมั่นว่าโรงพยาบาลมีระบบการทำงานที่ไว้ใจได้ รวมทั้งประชาชนทราบว่าควรให้ความไว้วางใจในการรับบริการสุขภาพกับโรงพยาบาลใด และผู้ป่วยได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ ไม่เสี่ยงต่อการดูแลรักษาที่ไม่ได้มาตรฐานหรือถูกปล่อยปละละเลย (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545) ด้วยเหตุนี้เอง โรงพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนจึงมุ่งมั่นพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นการประเมินและรับรองว่า โรงพยาบาลมีระบบงานที่เป็นมาตรฐาน มีความมุ่งมั่นต่อการพัฒนาคุณภาพ มีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ มีการบริหารงานที่เป็นระบบ มีกำลังคน สถานที่ และมีเครื่องมือที่เหมาะสม ดังนั้นการที่โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลย่อมแสดงให้เห็นว่า โรงพยาบาลนั้นสามารถให้บริการสุขภาพที่ดีมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยมีระบบป้องกันและจัดการกับความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบประกันคุณภาพที่ได้มาตรฐาน มีกระบวนการพัฒนาคุณภาพให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีระบบตรวจสอบตนเอง มีระบบการควบคุมกำกับให้การบริการรักษาพยาบาลที่ได้มาตรฐาน

และคงไว้ซึ่งจรรยาบรรณวิชาชีพที่น่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจ มีการทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำองค์การที่เข้มแข็ง มีทรัพยากรที่เหมาะสมกับงานและเพียงพอที่จะบรรลุคุณภาพตามที่ต้องการ (สิทธิศักดิ์ พุทฺษปิติกุล, 2543: 17) กล่าวได้ว่า การที่โรงพยาบาลจะได้รับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลนั้น ทุกคนและทุกหน่วยงานย่อยในโรงพยาบาล จะต้องมีการมุ่งมั่นและร่วมมือกันพัฒนา งานที่แต่ละคนรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อให้ทุกระบบงานสามารถให้บริการที่ดีมีคุณภาพแก่ผู้ใช้บริการ

การที่จะได้รับการรับรองคุณภาพนั้นโรงพยาบาลต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานในโรงพยาบาล เพราะการมีส่วนร่วมเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการกระทำซึ่งเป็นการรวมกลุ่มของบุคคล เพื่อหวังผลในกิจกรรมร่วมกันด้วยการให้ความร่วมมือ หรือช่วยเหลือในการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา เพื่อให้กิจกรรมนั้น ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยร่วมกันคิด ตัดสินใจ มีวัตถุประสงค์และดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งสมาชิกในกลุ่มต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน และกระทำการใด ๆ ด้วยความปรารถนาอย่างจริงใจ มีความเข้าใจร่วมกัน ตลอดจนเห็นคุณประโยชน์ของการทำงานร่วมกันด้วยความสมัครใจอย่างแท้จริง (อัญชลี ดวงอุไร, 2545) การมีส่วนร่วมในการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันกับงานหรือองค์กร เสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของผู้ร่วมงาน ทำให้เกิดการยอมรับกันมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้เกิดความคิดที่หลากหลาย เนื่องจากการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ระดมความคิดและร่วมกันอภิปราย (เอกชัย กี่สุขพันธ์, 2538) การให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการวางแผนตัดสินใจและร่วมแก้ปัญหาจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าของในเรื่องนั้น (สิทธิศักดิ์ พุทฺษปิติกุล, 2543) นอกจากนี้การมีส่วนร่วมยังทำให้สามารถเอาชนะแรงต้านที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงได้ (สมยศ นาวิการ, 2543) ส่งเสริมให้บุคคลเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเกิดจากความคิดของเขาเอง ช่วยเพิ่มความมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้บุคคลให้ความร่วมมือหรือมีส่วนร่วมยอมรับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้ (Loveridge and Cumming, 1996) อีกทั้งยังทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจระหว่างตนเองกับผู้บังคับบัญชา เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และยังทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับการตัดสินใจร่วมกันมากขึ้น (Yuki , 1989)

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อปีพ.ศ. 2540 นับจนถึงปัจจุบันเวลาผ่านไป 7 ปี มีโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพเพียง 130 โรงพยาบาลเท่านั้น ส่วนอีกกว่า 1,300 โรงพยาบาล (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2548) ยังอยู่ในระยะดำเนินงานเพื่อขอรับการประเมินจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดได้รับการประเมินเพื่อรับรองคุณภาพ

โรงพยาบาลภายในปี 2549 แต่ปัจจุบันโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีเพียง 22 แห่ง จาก 94 แห่ง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 25 ของจำนวนโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2548) สะท้อนให้เห็นว่าการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและยุ่งยาก จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในโรงพยาบาลอย่างมาก ดังจากผลการศึกษาที่พบว่า การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความสำเร็จในการดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (วลีรัตน์ สุภานันท์, 2545) และบุคลากรที่มีส่วนสำคัญที่สุดในการดำเนินการเพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพนั่นก็คือ พยาบาล (องอาจ วิพุทธศิริ และคณะ, 2539) เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่มีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาลและมีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ทำให้รับทราบถึงปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังมีการเปรียบเทียบไว้ว่า การตัดสินใจคุณภาพการบริการสุขภาพส่วนใหญ่ มักมาจากคุณภาพการบริการพยาบาล (ฟาริดา อิบราฮิม, 2542) ฉะนั้น การมีส่วนร่วมของพยาบาลจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นบุคคลสำคัญสำหรับการดำเนินการเพื่อพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเกือบทุกโรงพยาบาล

ดังนั้นการศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ตามการศึกษาแบบปรากฏการณ์วิทยาแบบพรรณนา (Descriptive Phenomenology) จึงเป็นการค้นหาความจริงที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ตรงของพยาบาลวิชาชีพในการมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในเชิงลึก เพื่อจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิดจากการมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลต่าง ๆ ในการนำไปใช้ประยุกต์เพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงานและระบบของโรงพยาบาล อันจะเอื้อให้สามารถร่นระยะเวลาในการได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลได้สำเร็จเร็วขึ้นทางหนึ่ง

### วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

## ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพคุณภาพโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์ที่ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 แห่ง โดยการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากพยาบาลวิชาชีพที่เป็นคณะกรรมการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จำนวน 15 ราย มีความยินดี และเต็มใจเข้าร่วมการวิจัย

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (Indepth Interview) โดยใช้แนวคำถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ จากผู้ให้ข้อมูลคนละ 1-2 ครั้ง ๆ ละ 50-90 นาที จนข้อมูลอิ่มตัวจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล

## คำถามการวิจัย

ประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเป็นอย่างไร

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การรับรู้เหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นของพยาบาลวิชาชีพ ที่เกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ หรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งของโครงการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ โดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการปฏิบัติการ ในผลประโยชน์ หรือมีส่วนร่วมในการประเมินผล ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลและผดุงครรภ์ชั้นหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และเป็นกรรมการในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งโรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางสำหรับโรงพยาบาลศูนย์อื่น ๆ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ยังไม่ผ่านการประเมินการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในการนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับรองคุณภาพโรงพยาบาล
2. เป็นข้อมูลสำหรับฝ่ายการพยาบาลในการเตรียมบุคลากรเพื่อการดำเนินกิจกรรมพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล