

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพที่ดีเป็นสิ่งที่มนุษย์แสวงหา เพื่อให้การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมเป็นไปได้อย่างมีความสุข โดยมีสภาวะที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิตและทางสังคมไม่ใช่เพียงการปราศจากโรค คุณภาพของสุขภาพถูกกำหนดด้วยปัจจัยต่าง ๆ มากมาย แต่ละปัจจัยจะมีการเปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลา และต่างมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระบบสุขภาพในปัจจุบันได้ลงทุนไปมาก แต่ได้รับผลตอบแทนทางสุขภาพน้อย โดยเฉพาะการใช้จ่ายใน 10 ปีที่ผ่านมา มีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงมากประมาณร้อยละ 16 ต่อปี ทำให้เกิดความเสียหายทางเศรษฐกิจไม่น้อยกว่า 100,000 ล้านบาทต่อปี (วารสารหมออนามัย ปีที่ 8 ฉบับที่ 5 : 2542 )

คุณภาพของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการพึงประสงค์ กล่าวคือเมื่อเข้ารับบริการที่ใดก็มีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีที่สุด และได้ผลดีที่สุด โดยเฉพาะบริการภาครัฐซึ่งประชาชนมีข้อมูลในการตัดสินใจและมีทางเลือกมากขึ้นในการใช้บริการ ในขณะที่การพัฒนาและการรักษาคุณภาพของโรงพยาบาลทำได้ยาก เพราะระบบการรักษาพยาบาลมีความสลับซับซ้อน หลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องและผู้ประสานงานมาก จึงทำให้กระทรวงสาธารณสุขได้พยายามเคลื่อนไหวเรื่องคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างคุณภาพระบบบริการด้านสุขภาพให้มีการป้องกันและจัดการกับความเสี่ยง มีระบบงานมาตรฐานโดยมีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนไม่ว่าจะอยู่แห่งหนตำบลไหน สามารถเข้าถึงบริการได้ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน

ในปี 2524 กระบวนการพัฒนาคุณภาพระบบบริการได้เริ่มในโรงพยาบาลชุมชน และในปี 2526 ได้พัฒนาการบริหารจัดการในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ซึ่งการพัฒนาและรับรองคุณภาพได้มีการดำเนินการในต่างประเทศมานานพอสมควร ทั้งได้มีการศึกษาและนำมาใช้ในประเทศไทยเป็นระยะ ๆ ในปลายปี 2538 ได้มีการนำแนวความคิดการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) และการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement :CQI) มาใช้ในโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ก่อนสิ้นแผนพัฒนา

สาธารณสุขฉบับที่ 8 และในปี 2540 ได้นำเอาแนวความคิด การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ซึ่งจัดให้มีระบบประเมินโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ในด้านบริหาร บริการ และวิชาการ และได้มีการก่อตั้งภาคีพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานประกันสังคม องค์การวิชาชีพ เช่น แพทยสภา สภาการพยาบาล สมาคมโรงพยาบาลเอกชน ผู้นำในวิชาชีพ แพทย์ทางกฎหมาย เป็นต้น ได้ตกลงดำเนินการด้วยการสนับสนุนของสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขและกองทุนส่งเสริมการวิจัย

ระบบสุขภาพปัจจุบันยังเป็นระบบตั้งรับในการรักษาสุขภาพมากกว่าการส่งเสริมสุขภาพ ในปี 2534 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขโดยเน้นการส่งเสริม สนับสนุน ควบคุม และประสานกิจกรรมทุกประเภท ที่เกี่ยวกับสุขภาพของกายและจิต โดยมีวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. เพื่อให้ประชาชนชาวไทยมีสุขภาพสมบูรณ์ทั้งกายและจิต ตลอดจนอยู่ในสังคมได้ด้วยมีความสุข
2. เพื่อให้ประชาชนชาวไทยปราศจากโรคภัยไข้เจ็บต่างๆอันอาจทำให้ทุกข์ยากและทำให้เกิดการสูญเสียแรงงานหรือความพิการแก่ร่างกาย ( ด้านการป้องกันโรค การวินิจฉัยโรคแต่แรก เป็น การรักษาพยาบาลให้หายป่วยทันที การกำจัดความพิการและการปรับฟื้นคืนสภาพ)
3. เพื่อให้ประชาชนชาวไทย มีอายุยืนนาน ไม่เสียชีวิตก่อนถึงวัยอันสมควร
4. เพื่ออารักขาสวัสดิภาพของประชาชนให้พ้นจากอันตรายต่าง ๆ เช่น ภัยจากสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ จากอาหารและยาเป็นพิษ ฯลฯ

ระบบบริการสาธารณสุขยังไม่มีผู้ดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นระบบหรือมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ จนกระทั่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปี 2540 มาตรา 52 ได้แสดงเจตนารมณ์ไว้ อย่างชัดเจนว่า การได้รับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานเป็นสิทธิของประชาชนที่ควรจะได้รับ นอกจากนี้การบริการสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีความเสมอภาค(equity) การบริการดังกล่าวยังจะต้องมีคุณภาพ (good quality) และมีประสิทธิภาพ (efficiency) ด้วย

แผนพัฒนานโยบายสาธารณสุขฉบับที่ 8 ได้มุ่งให้มีการบริการด้านสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทางวิชาชีพ แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว ทำให้ขาดงบประมาณด้านทรัพยากร

ในการพัฒนาระบบ จึงทำให้โรงพยาบาลต้องปรับเปลี่ยนระบบการทำงานในภาวะที่มีงบประมาณจำกัดนี้ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ได้มาตรฐานคุณภาพ (ISO 9002) และมุ่งพัฒนาคุณภาพบริการตามแนวความคิดการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้เสร็จสิ้นภายในเดือนมีนาคม 2544

โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 300 - 500 เตียง โดยในปัจจุบันมีจำนวนเตียง 479 เตียง เป็นโรงพยาบาลทั่วไปที่ต้องให้การบริการดูแลรักษา ส่งเสริม ป้องกันและฟื้นฟูแก่ประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ รวมทั้งรับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลชุมชน 20 อำเภอ และจังหวัดใกล้เคียง เช่นลำพูน ลำปาง แม่ฮ่องสอน เป็นต้น โดยโรงพยาบาลนครพิงค์ได้เปิดดำเนินการให้บริการจำนวน 5 แผนก ประกอบด้วยแผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกสูติกรรม แผนกศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และแผนกกุมารเวชกรรม จากขอบเขตความรับผิดชอบด้านพื้นที่ดังกล่าว ทำให้โรงพยาบาลนครพิงค์ต้องมีภาระหน้าที่รับผิดชอบในด้านการให้บริการสาธารณสุขอย่างทั่วถึง ทำให้ต้องการบุคลากรผู้มีความรู้ ความชำนาญ และอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูง จึงทำให้โรงพยาบาลนครพิงค์จำเป็นต้องปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการให้เกิดประโยชน์ต่อการให้บริการ ในปี 2542 โรงพยาบาลนครพิงค์จึงได้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติของบุคลากรในโรงพยาบาล เช่น การประกันคุณภาพ (Quality Assurance: QA), TQM, กิจกรรม 5 ส และการพัฒนาองค์การ (Organization Development : OD) รวมทั้งได้ให้มีการอบรมให้เข้าใจถึงระบบคุณภาพการให้บริการ การอบรมนี้จะทำให้การจัดระบบบริการและระบบการทำงานเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ตามมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล

กิจกรรมต่างๆที่ได้ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานของโรงพยาบาลนครพิงค์ เพื่อที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพบริการ และรองรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต โรงพยาบาลนครพิงค์จึงเห็นความสำคัญของโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และเข้าร่วมโครงการฯ โดยเป็น 1 ใน 35 โรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการ พร้อมกับกำหนดให้ทุกหน่วยงานในโรงพยาบาลจะต้องใช้มาตรฐานการดำเนินงานตามโครงการฯ การนำโครงการฯไปปฏิบัตินี้เป็น การนำไปใช้เป็นมาตรฐานของการทำงานที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กร ทำให้แผนกกุมารเวชกรรมซึ่งเป็นแผนกย่อยในการให้บริการได้เล็งเห็นความสำคัญ

ในการพัฒนารูปแบบตามโครงการฯ ได้จัดทำคู่มือมาตรฐานการดำเนินงานตามโครงการฯ โดยมีการเผยแพร่ให้บุคลากรในแผนกฯ ได้รับทราบและจัดให้มีการอบรม สัมมนาเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกระดับ และเริ่มดำเนินการตามโครงการฯ ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2542

จากการดำเนินงานตามโครงการฯ ของโรงพยาบาลนครพิงค์ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล แผนกกุมารเวชกรรม เนื่องจากการพัฒนาคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยเฉพาะเด็กซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคลที่สำคัญมากของชาติ ผู้ป่วยเด็กร้อยละ 90 (คู่มือการควบคุมคุณภาพและผลงานแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์, 2543) ที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลป่วยเป็นโรคเฉียบพลัน การรักษาที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้ผู้ป่วยหายขาดและเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศ ขณะเดียวกันปัจจุบันโรงพยาบาลนครพิงค์ให้การบริการครอบคลุมพื้นที่ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะการบริการรักษาเฉพาะโรคที่มีความเสี่ยงและภาวะแทรกซ้อนสูง ประกอบกับโรงพยาบาลนครพิงค์เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่เน้นการให้บริการ จึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐาน แต่โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจึงจะก่อให้เกิดประสิทธิผลของการดำเนินงาน นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่า ในการดำเนินงานยังมีปัจจัยใดที่มีผลต่อการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานเพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการและเป็นแนวทางการพัฒนาระบบบริการของโรงพยาบาลนครพิงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนาฉบับที่ 8

## 1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับประสิทธิผลของการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย

3. เพื่อศึกษาความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโรงพยาบาลนครพิงค์เกี่ยวกับการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลของแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

### 1.3 สมมติฐานการศึกษา

1. โครงการการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแผนกกุมารเวชกรรมบรรลุประสิทธิผลในระดับปานกลาง

2. ปัจจัยด้านการให้บริการตามโครงการ ได้แก่ ปัจจัยด้านโครงสร้าง, ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน, ความร่วมมือและการประสานงาน, แนวทางการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำโครงการไปปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้ปกครอง/ญาติของผู้ป่วย

### 1.4 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลจากกรณีศึกษากำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปรับปรุงแบบแผนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพระบบบริการในโรงพยาบาลนครพิงค์

2. ข้อมูลที่ได้จะเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาคุณภาพระบบบริการในแผนกต่าง ๆ และในโรงพยาบาลอื่น ๆ ในอนาคต

### 1.5 นิยามศัพท์ทั่วไป

**การประเมิน** หมายถึง การให้/วัดคุณค่าต่อการให้บริการในแผนกกุมารเวชกรรมโรงพยาบาลนครพิงค์

**ผลการดำเนินงานตามโครงการ** หมายถึง การให้บริการและกำหนดแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในมาตรฐานของโรงพยาบาล

**แผนกกุมารเวชกรรม** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเด็กอายุตั้งแต่แรกเกิดจนถึงอายุ 15 ปี

**เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในแผนกกุมารเวชกรรมประกอบด้วยแพทย์ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล