



บทที่ 1

บทนำ

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยซึ่งเป็นไปอย่างรวดเร็วในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา รวมถึงระบบการให้บริการทางการแพทย์ของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผู้บริโภคหันมาให้ความสนใจกับเรื่องคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้การรักษายาบาลมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้เกิดความตื่นตัวมากขึ้นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ซึ่งทำกันในหลากหลายรูปแบบและอาจได้ผลที่ต่างกันไป<sup>(1)</sup>

จากการเปลี่ยนแปลงของระบบบริการสาธารณสุข ทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้บริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกสบายจับใจ ขณะเดียวกันผู้รับผิดชอบโครงการสวัสดิการ หรือระบบประกันสุขภาพ ก็ต้องมั่นใจว่าสถานบริการที่ดูแลผู้ป่วยในความรับผิดชอบของตนจะให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นที่พอใจของผู้มีสิทธิ และที่สำคัญ คือ ให้การตรวจรักษาแบบสมเหตุสมผล ตามหลักการที่ถูกต้องทางการแพทย์ โดยมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับ<sup>(2)</sup> ในประเทศไทยได้มีแนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการในสถานบริการของรัฐตั้งแต่แผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติฉบับที่ 6 ซึ่งมีการเร่งรัดปรับปรุงคุณภาพของสถานบริการของรัฐในระดับต่างๆ ให้มีสมรรถภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น ดังในแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535 – 2539) กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายที่จะพัฒนาคุณภาพบริการ บริหาร และวิชาการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งได้กระตุ้นให้ทุกหน่วยงานเพิ่มขีดความสามารถและเพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว ในเดือนตุลาคม พ.ศ.2538 ทางกระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปเป็น "โรงพยาบาลคุณภาพ" ภายในสิ้นแผนพัฒนาสาธารณสุขฉบับที่ 8 (พ.ศ.2540 – 2544) (วิฑูรย์ แสงสิงแก้ว ;2538 : 2) และ ต่อเนื่องมาถึงในปัจจุบัน โดยเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้โรงพยาบาลของรัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นหลักประกันคุณภาพและ หลักประกันค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขของประเทศไม่ให้สูงขึ้นอย่างรวดเร็วเกินไป<sup>(3)</sup>

โรงพยาบาลชุมชน เป็นสถานบริการสาธารณสุขในระดับปลายสุดที่มีแพทย์ปฏิบัติงานประจำ โดยให้บริการครอบคลุมกิจกรรมกว้างขวางตั้งแต่การสาธารณสุขมูลฐานจนถึงบริการระดับทุติยภูมิ จากบทบาทหน้าที่ดังกล่าว ทำให้โรงพยาบาลชุมชนสามารถแบ่งเบาภาระของ

โรงพยาบาลจังหวัดในด้านการรับส่งต่อผู้ป่วย ขณะเดียวกันก็ยังให้การสนับสนุนทางวิชาการแก่สถานีนอามัยและชุมชนในพื้นที่ด้วย การจัดบริการในโรงพยาบาลชุมชน มิใช่มีรูปแบบเบ็ดเสร็จตายตัวเหมือนกันหมด แต่จะเป็นการจัดบริการที่ยืดหยุ่น และมีความหลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน<sup>(4)</sup> กระแสการพัฒนาคุณภาพขององค์กรจึงเป็นที่สนใจในทุกวงการ ซึ่งหลายองค์กรต่างได้รับรองคุณภาพไปแล้วมากมาย แต่ส่วนใหญ่เป็นภาคอุตสาหกรรม น้อยนักที่หน่วยงานด้านการให้บริการอย่างโรงพยาบาลจะได้รับการรับรองคุณภาพ และยังเป็นโรงพยาบาลชุมชน<sup>(5)</sup>

กระทรวงสาธารณสุขได้มีนโยบายให้สถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยเฉพาะโรงพยาบาลชุมชนมีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการที่เน้นหนักด้านการรักษาพยาบาล ที่มีการพัฒนาที่ก้าวหน้าไปมาก มาเป็นการเน้นหนักด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพมากขึ้น โดยเน้นให้ประชาชนมีความรู้ ในการดูแลสุขภาพของตนเองได้ ทั้งนี้โรงพยาบาลชุมชนยังให้ความสำคัญกับงานพัฒนาคุณภาพบริการด้วย พบว่าโรงพยาบาลชุมชนเกือบทุกแห่งให้ความสำคัญกับงานพัฒนาบริการด้านหน้า ด้วยเทคนิคต่างๆ เช่น 5ส, ISO, Hospital Accreditation (HA) ซึ่งเป็นกระแสการพัฒนาคุณภาพที่แรงขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้ นโยบายของกระทรวงสาธารณสุขยังครอบคลุมการเร่งรัดให้โรงพยาบาลชุมชนเข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพโรงพยาบาล โดยกำหนดให้โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งเข้าสู่ระบบรับรองคุณภาพโรงพยาบาลให้ได้ภายในปีงบประมาณพ.ศ.2545<sup>(6)</sup>

งานพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชนจึงมีมานานพอๆกับ การเริ่มต้นในโรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลทั่วไป เพียงแต่ว่าในโรงพยาบาลชุมชนไม่มีนโยบายในการทำกิจกรรมเกี่ยวกับงานพัฒนาคุณภาพบริการเหมือนกับโรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลทั่วไปที่มีแผนงานเรื่อง โรงพยาบาลคุณภาพรองรับ ผู้วิจัยจึงสนใจในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน รวมถึงความสำเร็จและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน เพื่อที่จะได้นำผลการศึกษาดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน กำหนดนโยบายและเป็นแนวทางการสนับสนุนสิ่งต่างๆที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน

#### คำถามการวิจัย (Research Question)

1. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชนเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกทำหรือไม่เลือกทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชน

3. ปัญหา อุปสรรคในการดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชนเป็นอย่างไร

4. แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนในอนาคตเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

#### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษากิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน

#### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลชุมชน

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกทำหรือไม่เลือกทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ

ในโรงพยาบาลชุมชน

3. เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาล

ชุมชน

4. เพื่อศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนใน

อนาคต

5. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและจำนวนเตียง

### สมมุติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชน แตกต่างกันตามขนาดจำนวนเตียง

### ข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption)

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับโรงพยาบาลชุมชน สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้อำนวยการโรงพยาบาล โดยถือว่าเป็นตัวแทนของโรงพยาบาล

### ข้อจำกัดในการวิจัย (Limitation)

เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องเวลา และงบประมาณ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงไม่ได้ทำการศึกษาในผู้ปฏิบัติงานอื่นๆในโรงพยาบาลชุมชนนอกจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือรักษาการผู้อำนวยการ

### คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.โรงพยาบาลชุมชน หมายถึง สถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขของรัฐ ที่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้รักษาภายในตั้งแต่ 10 – 120 เตียง (ไม่เกิน 150 เตียง) ประจำชุมชนระดับอำเภอ เป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพิบาลและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสภาพในระดับอำเภอ และมีหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นสถานีอนามัยประจำตำบลที่ตั้งโรงพยาบาล หรือในเขตพื้นที่บริเวณที่ตั้งโรงพยาบาลซึ่งครอบคลุมประชากรประมาณหนึ่งหมื่นคน เป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงต่อสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นหัวหน้าหน่วยงาน และอยู่ในสายการสนับสนุนทรัพยากรของกองสาธารณสุขภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันโรงพยาบาลชุมชนมีทั้งหมด 712 แห่ง

2.กิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการ หมายถึง การทำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (Expected Benefit and Application)

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการในส่วนที่ขาดและเสริมการบริหารงานพัฒนาคุณภาพบริการในโรงพยาบาลให้มีคุณภาพ
2. ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนนำข้อมูลไปวางแผนด้านงบประมาณและบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพสำหรับอนาคตได้
3. โรงพยาบาลชุมชนที่มีการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพที่เป็นรูปธรรมแล้วสามารถเป็นต้นแบบให้กับโรงพยาบาลชุมชนอื่นๆที่อยู่ในช่วงดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ
4. สำนักเครือข่ายพัฒนาสุขภาพ(สคส.) กระทรวงสาธารณสุขสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้ประกอบการวางแผนการกระจายงบประมาณและบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการศึกษาแนวคิด เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

