

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันสูง ฉะนั้นการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ และได้ผลกำไร จึงมีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาใช้กับธุรกิจ เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และข้อได้เปรียบกับคู่แข่ง หากว่าองค์กรทำได้ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความเชื่อมั่น และหันมาเป็นลูกค้าประจำ และยอมนำรายได้เข้าองค์กรได้ในอนาคต ธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนก็เช่นเดียวกัน มีการแข่งขันกันสูง โดยเฉพาะในช่วงวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเมื่อหลายปีก่อนจะพบว่า โรงพยาบาลที่อยู่รอดจากวิกฤตเศรษฐกิจส่วนมากเป็น โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบการให้บริการที่เด่นชัด มีการรวมกลุ่มที่แข็งแกร่ง และมีกลุ่มลูกค้าที่ชัดเจน การแข่งขันก็เน้นในเชิงคุณภาพมากขึ้น เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการ และความเชื่อมั่น ทั้งทางด้านเทคโนโลยี และการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจที่มาใช้บริการ และกลับมาเป็นลูกค้าประจำของโรงพยาบาล การนำระบบต่าง ๆ ที่รับรองมาตรฐานของโรงพยาบาลก็เป็นกลยุทธ์หนึ่ง ที่นำมาใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

นอกเหนือจากระบบ ISO (International Organization for Standardization) เป็นระบบประกันคุณภาพที่โรงพยาบาลเอกชน และรัฐส่วนใหญ่ใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขันแล้ว ระบบอีกระบบหนึ่งที่โรงพยาบาลในปัจจุบันให้ความสนใจ และใช้เป็นกลยุทธ์การแข่งขัน คือ ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ (Joint Commission International Accreditation--JCIA) ซึ่งเป็นหน่วยงานรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลระดับนานาชาติ ระบบมาตรฐานสากลนี้จะทำให้คุณภาพการรักษาเป็นไปในระดับสากล และเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก ดังคำกล่าวที่ว่า ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ หนึ่งในความสำเร็จที่ยิ่งใหญ่ จากการร่วมมือร่วมใจของทีมผู้บริหาร แพทย์พยาบาล และพนักงานทุกคนในโรงพยาบาล เพื่อมอบให้กับผู้บริการพร้อมด้วยศักยภาพ

ในการดูแลรักษา ผู้รับบริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติทัดเทียมมาตรฐานโรงพยาบาล ด้วยการรับรองคุณภาพ จากระบบมาตรฐานเจซีไอเอ

ทิวาลัย สุจินพรม (2546) กล่าวว่า ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อโรงพยาบาลในประเทศไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์ ได้รับการรับรองคุณภาพระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นแห่งแรกในเอเชีย และต่อมาโรงพยาบาลเอกชนอีกหลายแห่งก็ได้รับการรับรอง เช่น โรงพยาบาลสุขุมวิท (สมิติเวช สุขุมวิท) โรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลภูเก็ต และเมื่อต้นเดือนเมษายน พ.ศ. 2553 โรงพยาบาลหัวซาน (Huashan Hospital) ของนครเซี่ยงไฮ้เพิ่งได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลสากลตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศของสหรัฐอเมริกาที่ให้การรับรองคุณภาพและความปลอดภัยของโรงพยาบาลทั่วโลก ซึ่งนับเป็นแห่งแรกของนครเซี่ยงไฮ้ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานดังกล่าว และล่าสุด เมื่อเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2553 โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ก็ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ซึ่งเป็นมาตรฐานในการรักษาพยาบาลจากประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งนี้ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม ได้รับการรับรองเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในภาคเหนือ

โรงพยาบาลสินแพทย์ เป็นโรงพยาบาลเอกชน ที่ตั้งอยู่ที่ถนนรามอินทรา ก.ม. 8.5 เปิดให้บริการ 500 เตียง มีพนักงานประจำ 1,200 คน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่มีมาตรฐานที่ดีที่สุดของกรุงเทพฯ ฝั่งตะวันออก” และมีพันธกิจ คือ “มุ่งสู่มาตรฐานระดับสากล บนพื้นฐานจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ และเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย” ในปัจจุบันโรงพยาบาลสินแพทย์ ได้มีการพัฒนาคุณภาพการรักษา เพื่อให้ตอบสนองต่อ พันธกิจที่ทางโรงพยาบาลมุ่งมั่นที่จะไปถึง โดยได้รับการรับรองจาก ระบบ ISO 9002 (International Organization for Standardization) และได้มีการพัฒนาระบบมาตรฐานการรักษาอย่างต่อเนื่อง โดยปี พ.ศ. 2549 ได้นำระบบ HA (Hospital Accreditation) คือ การรับรองคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งปัจจุบันอยู่ในขั้นตอนขั้นที่ 3 ก่อนที่จะได้รับการรับรองมาใช้กับโรงพยาบาล และได้เริ่มนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ (Joint Commission International Accreditation--JCIA) มาใช้ควบคู่ไปกับ ระบบ HA และ ระบบ ISO ไปพร้อม ๆ กัน การนำระบบประกันคุณภาพทั้ง 3 ระบบมาใช้ร่วมกันเพื่อเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันของโรงพยาบาลสินแพทย์ครั้งนี้ จึงทำให้บางครั้งสร้างความสับสนให้กับพนักงานผู้ปฏิบัติ เพราะทั้งสามระบบในงาน

บางอย่างก็มีความคล้ายคลึงกัน ทำให้เกิดงานซ้ำซ้อน หรือการขาดความเข้าใจในระบบที่นำมาใช้ใหม่ โดยเฉพาะระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ที่จะเริ่มต้นจากจุดไหน ผู้บริหารได้มีนโยบายเพื่อให้พนักงานทุกหน่วยงานเตรียมความพร้อมที่จะนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ เพราะฉะนั้น จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะสนองตอบต่อนโยบายของผู้บริหาร เพื่อให้สามารถผ่านการรับรองได้ และโรงพยาบาลสินแพทย์เป็นโรงพยาบาลเดียวในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลในเครือเดียวกัน เช่น โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลวิภาวดี โรงพยาบาลเสรีรักษ์ เพื่อมุ่งมั่นสู่มาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับในคุณภาพการรักษาของโรงพยาบาลทั่วโลก

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า การศึกษาความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลสินแพทย์ ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อโรงพยาบาลในการนำผลการวิจัยไปใช้เตรียมความพร้อมของพนักงานก่อนที่จะนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพการรักษาของโรงพยาบาลให้เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลระหว่างพนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการสร้างความพร้อมต่อการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล

สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน สายการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพร้อมในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาลแตกต่างกัน

เนื่องจากสถานภาพส่วนบุคคลมีผลต่อความพร้อมของพนักงาน เพราะสถานภาพส่วนบุคคลเป็นข้อมูลพื้นฐานของพนักงานแต่ละคน ซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงส่งผลต่อความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล ดังการศึกษาของ ผาสุข อยู่ละ (2542) ศึกษาพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักวิชาการต่างกัน ส่งผลต่อความพร้อมของนักวิชาการสาธารณสุขในการปฏิบัติพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไปแตกต่างกัน เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำนวน 1,200 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 291 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานโรงพยาบาลสินแพทย์ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และสายการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพร้อมของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล โดยพิจารณาด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 ด้านความรู้ ความเข้าใจ
- 2.2 ด้านทัศนคติ
- 2.3 ด้านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพร้อม หมายถึง เป็นสภาพที่บุคคลพร้อม หรือเต็มใจที่จะปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมจึงเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำกิจการใด ๆ ต่อไปได้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน เกี่ยวกับการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาล ดังนี้

1. ความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง การรับรู้ และความเข้าใจ ของพนักงานในการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอมาใช้ในโรงพยาบาล โดยมีแบบสอบถามให้เลือกตอบว่า ถูกหรือผิด ประกอบด้วยความรู้ ความเข้าใจ ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 กระบวนการรับรองคุณภาพ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ลำดับการพัฒนาที่เกี่ยวข้องจากนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

1.2 กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของพนักงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 การปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติ มีการทบทวนเพื่อแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่แต่ละคนมีต่อสภาพแวดล้อม โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่บุคคลรับรู้ ซึ่งมีผลในด้านบวก หรือด้านลบต่อการกระทำต่าง ๆ ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ยอมรับหรือไม่ยอมรับต่อสิ่งนั้น เป็นการวัดทัศนคติ ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ ทำที่ของพนักงานต่อการเตรียมพร้อมในการดำเนินงานการขอรับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3. พฤติกรรมการปฏิบัติ หมายถึง การที่พนักงานมีการเข้าร่วมกิจกรรม และมี ส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติกิจกรรมตามแนวทางพัฒนาคุณภาพ เพื่อขอรับการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาลตามระบบมาตรฐานเจซีไอเอ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ปฏิบัติสม่ำเสมอ ปฏิบัติบ่อยครั้ง ปฏิบัตินาน ๆ ครั้ง ปฏิบัติน้อยครั้ง ไม่เคย ปฏิบัติเลย ประกอบไปด้วยพฤติกรรมการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ หมายถึง การเฝ้าระวังและการติดตาม กำหนดแนวทางในการป้องกัน และควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล

3.2 การให้บริการโดยเน้นผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง หมายถึง การให้บริการ แบบองค์รวม โดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางที่สหวิชาชีพทุกสาขาต้องร่วมมือกันให้บริการ

3.3 การเข้าร่วมประชุมเพื่อปรับปรุงแก้ไข หมายถึง การร่วมกันเสนอความคิดเห็น เพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาการให้บริการ ให้มีความปลอดภัยและเกิดความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ

ระบบมาตรฐานเจซีไอเอ (Joint Commission International Accreditation--JCIA) หมายถึง ระบบที่รับรองมาตรฐาน โรงพยาบาลนานาชาติจากประเทศสหรัฐอเมริกา กำหนดขึ้นเพื่อรับรองมาตรฐานเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวกับโรงพยาบาลเท่านั้น และเป็นการรับรอง ระบบมาตรฐานที่ให้การยอมรับระดับสากลระบบมาตรฐานเจซีไอเอ เป็นระบบมาตรฐาน ที่เข้มงวด และมุ่งเน้นถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ ทั้งด้านการรักษาพยาบาล และการดูแลความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้น ผู้ที่จะได้รับประโยชน์จากระบบมาตรฐาน เจซีไอเอ ก็คือ ผู้ป่วยนั่นเอง เป็นระบบกลไกส่งเสริมกระตุ้นให้มีการพัฒนาคุณภาพทั่วทั้ง องค์กรมีการจัดการบริหารความเสี่ยง การทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ด้าน ที่มุ่งเน้น ดังนี้

1. มุ่งเน้นถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ หมายถึง การมุ่งเน้นความปลอดภัย ในการรักษาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง โดยทีมสหวิชาชีพต้องร่วมกันให้บริการ

2. การบริหารคุณภาพและความปลอดภัย หมายถึง การดูแลความปลอดภัยทางด้าน สิ่งแวดล้อมให้กับผู้ป่วย การควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล การดูแลความปลอดภัย และทรัพย์สินของผู้ป่วย โดยพนักงานทุกฝ่ายต้องร่วมมือกันให้บริการ

การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล หมายถึง การดำเนินงานของโรงพยาบาล ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เพื่อพัฒนามาตรฐานการบริการของโรงพยาบาล มาตรฐานที่โรงพยาบาลได้รับ ได้แก่ มาตรฐานเอชเอ (Hospital Accreditation--HA) มาตรฐานไอเอสโอ (International Organization for Standardization--ISO) และระบบมาตรฐานเจซีไอเอ (Joint Commission International Accreditation--JCIA)

นโยบายของโรงพยาบาล หมายถึง ข้อความเป็นลายลักษณ์อักษรและ แนวคิดของผู้บริหาร ซึ่งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่สะท้อนถึงจุดยืนและค่านิยมของโรงพยาบาล
โรงพยาบาลเอกชน หมายถึง สถานพยาบาลในสังกัดขององค์กรศาสนา สังกัดมูลนิธิต่าง ๆ หรือโรงพยาบาลของบริษัทต่าง ๆ

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่มีตำแหน่งบริหารระดับสูงหรือผู้มีอำนาจกำหนดนโยบายของสถานพยาบาล หรือผู้ที่ผู้บริหารมอบหมายให้ตอบข้อซักถาม

พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์กร และทำสัญญาจ้างเป็นพนักงานประจำ ในที่นี้จะไม่รวมแพทย์ และผู้บริหาร

ผู้ป่วยนอก หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลโดยมาและกลับในวันเดียวกัน

ผู้ป่วยใน หมายถึง ผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาล และต้องนอนพักค้างคืนในโรงพยาบาล

รายได้ต่อเดือน หมายถึง ผลตอบแทนของผู้ตอบแบบสอบถามในการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนที่เป็นตัวเงินทุกประเภท ไม่ว่าจะเรียกว่าค่าจ้าง หรือเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง แต่ไม่รวมถึงเงินที่จ่ายนอกเวลาทำงานปกติ หรือเบี้ยเลี้ยงในการเดินทางไปปฏิบัติงานนอกสถานที่

อายุการทำงาน หมายถึง อายุการทำงานหรือระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี, 2-6 ปี, 7-11 ปี, 12-16 ปี และมากกว่า 17 ปีขึ้นไป

สายการปฏิบัติงาน หมายถึง สายการปฏิบัติงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานอยู่ แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. สายการบริหาร คือ พนักงาน Office ทั้งหมด ได้แก่ แผนก บุคคล บัญชี บริหารลูกหนี้ จัดซื้อ พัสดุ ประชาสัมพันธ์ เวชระเบียน การเงิน ธุรการ ช่าง ยานพาหนะ เวิร์ปเปิล โอปเรเตอร์

2. สายการแพทย์ คือ พนักงานสายการแพทย์ทั้งหมด (ไม่รวมแพทย์) ได้แก่ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เภสัชกร ผู้ช่วยเภสัช นักเทคนิคการแพทย์ ผู้ช่วยนักเทคนิค นักรังสีเทคนิค ผู้ช่วยนักรังสี เลขาแพทย์ นักโภชนากร นักกายภาพบำบัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นแนวทางให้กับโรงพยาบาลสินแพทย์ ในการเตรียมความพร้อมของพนักงาน ต่อการนำระบบมาตรฐานเจซีไอเอ มาใช้ในโรงพยาบาล

2. เป็นแนวทางให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำมาใช้พัฒนาระบบมาตรฐานเจซีไอเอ ในโรงพยาบาล