

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วของประเทศไทยในปัจจุบัน ธุรกิจต่าง ๆ อยู่ในช่วงของการแข่งขันทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของงานต่าง ๆ มากขึ้น รวมถึงงานบริการด้วย ในโรงพยาบาลทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ต่างก็มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการของตนเช่นกัน คุณภาพของการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่ผู้ป่วยและญาติพึงประสงค์ คือ เมื่อเข้ารับการรักษาที่ใดก็ตามก็หวังที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด การรักษาได้ผลดีที่สุด หายจากโรค ไม่เกิดความพิการหรือความทุกข์ทรมาน ทั้งมีความสบายใจ เชื่อใจ และไว้วางใจในขณะที่ประสบกับความทุกข์ทรมานนั้น ๆ แต่ในขณะเดียวกันการสร้างการพัฒนาและรักษาคุณภาพของโรงพยาบาลนั้นทำได้ยาก เพราะระบบการรักษามีความสลับซับซ้อนหลายขั้นตอน มีผู้เกี่ยวข้องมาก ซึ่งหากทำได้จะมีประโยชน์แก่ผู้ป่วยที่มารับบริการโดยตรง (จรัส สุวรรณเวลา, 2541, หน้า 14) งานพัฒนาคุณภาพนี้จะเน้นที่การปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารจัดการ ให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพร่วมกับผู้นำ และเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ (อนุวัฒน์ สุขชุตติกุล, 2541, หน้า 58) การรับรองมาตรฐานและคุณภาพ อาจเริ่มต้นจากจุดที่เป็น โครงสร้างและศักยภาพขององค์กรมุ่งสู่กระบวนการและผลลัพธ์อันได้แก่ ผลการรักษาพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วยในที่สุด (จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, 2541, หน้า 71) ซึ่งจะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลเป็นส่วนสำคัญของระบบบริการสุขภาพที่ใช้วิทยาการและเทคโนโลยีซึ่งเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงในสภาพเศรษฐกิจและสังคมของประเทศทำให้รายได้ของประชาชนสูงขึ้น การศึกษาและการได้รับข่าวสารดีขึ้น ดังนั้นความคาดหวังและความต้องการบริการจึงเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย จากเหตุผลดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพและการรับรองโดยองค์กรภายนอก จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่ไม่พึงประสงค์อันจะเกิดขึ้นจากการบริการที่ไม่มีคุณภาพได้

การรับรองกระบวนการคุณภาพของโรงพยาบาล เป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้

และการพัฒนาที่มีพลัง สามารถชี้ทิศทางของการพัฒนาได้ ซึ่งผลจากการพัฒนาจะทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมมีคุณภาพยิ่งขึ้น มีความเสี่ยงลดลง ความต้องการของผู้ป่วยได้รับการดูแลเอาใจใส่มากขึ้น ผู้ป่วยได้รับการเคารพสิทธิและศักดิ์ศรีของความเป็นคนมากขึ้นด้วย (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2543, หน้า 70) และจากนโยบายของโรงพยาบาลภูมิภาค ให้ปี พ.ศ.2535-2536 เป็นปีแห่งการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป งานผู้ป่วยนอกจึงเป็นเป้าหมายหนึ่งในการพัฒนาให้มีการบริการที่ดี สะดวกในการรับบริการ ประชาชนเข้าถึงและพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ (อุไร มณีภาค และคณะ, 2536, หน้า 138) ซึ่งจากนโยบายดังกล่าว โรงพยาบาลทั่วไปควรมีการปรับปรุงบริการและมีการพัฒนาต่อเนื่องขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการบริการแก่ผู้ป่วยมากยิ่งขึ้น

โรงพยาบาลเพชรบูรณ์เป็นโรงพยาบาลทั่วไปและเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดซึ่งให้บริการแก่ผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยมีการบริการประชาชนในเขตอำเภอเมืองและรับส่งต่อผู้ป่วยมาจากโรงพยาบาลชุมชนใกล้เคียง แผนกผู้ป่วยนอกเป็นงานที่มีความสำคัญ เพราะเป็นจุดที่บอกถึงคุณภาพการบริการของหน่วยงานและเป็นจุดเริ่มต้นของการให้บริการ (สุภาวดี เกตุแก้ว, 2543, หน้า 3) ซึ่งจากนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งพัฒนาหน่วยงานเพื่อนำไปสู่การรับรองคุณภาพในโรงพยาบาลนั้น ผู้บริหารของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์จึงมีนโยบายในการปรับปรุงหน่วยงานเพื่อการบริการที่มีคุณภาพ และได้มีการทำการประเมินและการรับรองคุณภาพในโรงพยาบาล (hospital accreditation, HA) ขึ้น โดยที่คุณภาพย่อมาจากฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาล แผนกเภสัชกรรมก็เป็นส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญในกระบวนการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน คุณภาพงานบริการเภสัชกรรมควรมีการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยเป็นหลัก เช่น ผู้บริการให้การบริการที่มีไม่ตรีจิต ทำให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ยาที่จ่ายมีความถูกต้อง ผู้ป่วยได้รับความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา ตลอดจนการได้รับยาครบตามแพทย์สั่ง เป็นต้น ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic need) ในงานบริการเภสัชกรรม (ปรมิินทร์ วีระอนันต์วัฒน์, 2542, หน้า 28-29) ซึ่งเป้าหมายของมาตรฐานงานบริการเภสัชกรรมก็เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับยาที่ถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ โดยมีขอบเขตการทำงานตั้งแต่การคัดเลือก การจัดหา การเก็บรักษา การจัดจ่ายเวชภัณฑ์ ไปจนถึงการให้การบริการทางเภสัชกรรม การให้ข้อมูลและคำแนะนำในเรื่องยาแก่ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ (ธิดา นิงสานนท์, 2540, หน้า 30-31)

งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเป็นหน่วยสุดท้ายก่อนที่ผู้ป่วยจะออกจากโรงพยาบาล ผู้ป่วยเหล่านี้ได้ใช้เวลาจากหน่วยอื่น ๆ มาแล้ว เช่น หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค เป็นต้น ดังนั้น พวกเขาจึงหวังว่าจะได้รับการบริการที่สะดวกสบาย และรวดเร็ว เมื่อมารับการบริการ

ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงทำให้ผู้ป่วยมีความประทับใจซึ่งไม่เพียงแต่ประทับใจในงานบริการเภสัชกรรมเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงภาพพจน์ของโรงพยาบาลอีกด้วย (ประรัชญา ผาสุก, 2539, หน้า 1) โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพและมาตรฐานของบริการ (รัชช บัญญมณี และคณะ, 2542, หน้า 27)

แม้ว่าโรงพยาบาลเพชรบูรณ์จะได้มีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมาแล้วในปี พ.ศ.2532-2533 แต่ได้กระทำใน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา ซึ่งมีได้กระทำการศึกษาเฉพาะเจาะจงในส่วนของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเท่านั้น

งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ แม้ว่าจะได้มีการทำตามนโยบายการประเมินและการรับรองคุณภาพ แต่ยังไม่เคยทำการประเมินคุณภาพงานบริการหรือสอบถามจากตัวผู้ป่วยถึงทัศนคติที่มีต่อคุณภาพการบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเลย ซึ่งในการที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพจากแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกนั้น ในบางครั้งผู้ให้บริการอาจมองข้ามความต้องการของผู้ป่วยไป ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะสอบถามถึงทัศนคติของผู้ป่วยว่า จากมุมที่ผู้ป่วยมองมายังคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก อันได้แก่ระยะเวลาในการรอรับยา ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก การได้รับความรู้และความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา รวมถึงสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น ความสะอาด สบาย ความรวดเร็ว และสถานที่ เป็นต้น ว่าผู้ป่วยมีทัศนคติอย่างไร ซึ่งจากมาตรฐานเภสัชกรรมที่กำหนดไว้ในส่วนอื่น ๆ คือ วัตถุประสงค์ของยาขาด ความคลาดเคลื่อนที่พบก่อนจ่ายยา และวัตถุประสงค์ของการจ่ายยาผิด จำต้องอาศัยข้อมูลจากบุคลากรที่อยู่ในฝ่ายเภสัชกรรมและจากบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ อีกทั้งยังสามารถหาข้อมูลได้จากรายงานของฝ่ายเภสัชกรรม ซึ่งมาตรฐานในส่วนอื่นนั้น มิได้เป็นการศึกษาจากทัศนคติของผู้ป่วยโดยตรง จากข้อมูลดังกล่าวแม้จะสอบถามจากผู้ป่วยเอง ผู้ป่วยก็อาจจะไม่ทราบ จึงทำให้มาตรฐานที่กำหนดในส่วนอื่น ๆ มิได้ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ การศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการสอบถามจากตัวผู้ป่วยโดยตรงถึงการบริการที่ผู้ป่วยได้รับ ซึ่งผู้ศึกษาคาดว่าจะสามารถเป็นข้อมูลตรงที่แผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลเพชรบูรณ์จะสามารถนำไปปรับปรุงการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้ป่วยอย่างแท้จริงได้ อันจะนำไปสู่การพัฒนาบริการเภสัชกรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรม ในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์
2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการจากทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาคูณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยการศึกษาจากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ตั้งแต่วันที่ 18 มิถุนายน พ.ศ. 2544 ถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ.2544

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษานี้ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของงานเภสัชกรรม โดยทำให้ทราบถึงทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่องานบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์
2. เพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกให้มีการบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยต่อไป
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัจจัย มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพบริการ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐาน ที่เหมาะสมปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงาน เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า โดยการประเมินคุณภาพงานบริการเภสัชกรรมเพื่อสนองความต้องการขั้นพื้นฐานนั้น ควรมีเครื่องมือวัดคุณภาพที่ควรประเมินติดตามคุณภาพ ได้แก่ ระยะเวลาในการรอรับยา ความพึงพอใจ

ต่อการบริการที่ได้รับ การได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา อุบัติการณ์ของยาขาด ความคลาดเคลื่อนที่พบก่อนจ่ายยา และอุบัติการณ์ของการจ่ายยาผิด แต่ในการศึกษาคั้งนี้ผู้ศึกษา ได้ประเมินคุณภาพการบริการในเรื่องของระยะเวลาในการรอรับยา ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และการได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยาเท่านั้น ซึ่งมาจากทัศนะของผู้ป่วยโดยตรง ในอีก 3 ส่วนที่เหลือ เป็นข้อมูลซึ่งต้องอาศัยจากบุคลากรฝ่ายอื่น ๆ มิได้มาจากผู้ป่วย ผู้ศึกษาจึงมิได้นำมาใช้ในการศึกษาคั้งนี้

บริการของแผนกเภสัชกรรม หมายถึง สิ่งที่แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกให้แก่ผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการใช้ยาของผู้ป่วย

บริการทางเภสัชกรรม หมายถึง ระยะเวลาในการรอรับยา ความพึงพอใจที่ได้รับในด้านต่าง ๆ เช่นความสะอาด การสื่อสาร ราคา ยา สถานที่ และการได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา ได้แก่ความรู้ที่ได้รับเกี่ยวกับการใช้ยา และความชัดเจนที่บุคลากรถ่ายทอดให้ผู้ป่วย

ทัศนะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ได้แก่ ระยะเวลาการรอรับยา การบริการของแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก และการได้รับความรู้และความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์

ทัศนะของผู้ป่วยนอกต่อการบริการที่ได้รับ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะอาดสบาย การสื่อสาร ราคา และสถานที่