

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นกรอบแนวคิด ในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดระบบพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA)
3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2546) กล่าวว่า ใจว่า ทัศนคติ (Attitudes) มีความหมายได้หลายความหมาย ได้แก่

1. ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆหลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้แบ่งเป็น 3 ลักษณะ คือ

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ และสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใดๆ

2. บุคคลจะแสดงความรู้สึกออกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรม ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวคำพูดสนับสนุน ทำทางหน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบก็ไม่แสดงออก หรือความรู้สึกเป็นกลาง

สำหรับทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือบุคคลหนึ่งบุคคลใดจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ ประกอบนี้เสมอ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ เพื่อเป็นเหตุผลที่จะสรุปความ และรวมเป็นความเชื่อหรือช่วยในการประเมินสิ่งเร้านั้นๆ
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Component) ที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้าแล้วว่า พอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลว
3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมหรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ ตอบสนองต่อสิ่งเร้า ในทิศทางที่จะสนับสนุน หรือคัดค้าน

## 2.1.2 แนวคิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### (Hospital Accreditation, HA)

เครื่องมือด้านคุณภาพที่นำมาใช้ใน โรงพยาบาลอย่างแพร่หลายในประเทศไทย ขณะนี้คือ ระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ด้วยเหตุที่ว่าเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาในระบบภายในโรงพยาบาล โดยมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทั้งองค์กรทำให้องค์กรเกิดการเรียนรู้ มีการประเมินและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ด้วยกระบวนการออกแบบระบบ (Plan) การทำตามระบบ (Do) การศึกษาทบทวนประเมินผล (Study) และปรับปรุงธำรงรักษา (Act) หรือที่เรียกว่า วงล้อ PDSA เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร คือ การตอบสนองความต้องการหรือการเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการทบทวนประเมินตนเองในทุกระดับ (อนุวัฒน์ ศุภชุตินกุล, 2544)

เนื่องจากการรับรองกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลนั้น มีกิจกรรมต่างๆที่ต้องทำครอบคลุมทุกด้านของการดำเนินการ โรงพยาบาล และต้องทำให้เห็นผลลัพธ์ในระดับหนึ่ง ถึงจะได้รับการรับรอง ซึ่งต้องใช้เวลาค่อนข้างมากในการพัฒนาประกอบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ต้องการ ได้รับบริการที่มีคุณภาพโดยเร็วที่สุด ทางโรงพยาบาลก็ต้องการพัฒนาด้วยวิธีที่ใช้เวลาน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นทางสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงได้แบ่งลำดับขั้นของการประเมินและรับรองเป็น 3 ขั้น เพื่อช่วยโรงพยาบาลในการวางแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล, 2546) ดังนี้

ขั้นที่ 1 การทบทวน แก้ไขและป้องกัน เป็นการดำเนินการที่เน้นการมีเป้าหมายของงาน ทบทวนปัญหา/ความเสี่ยงต่างๆ นำมาแก้ไข และป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ซ้ำ มี การปฏิบัติตามมาตรฐานการป้องกันที่กำหนดไว้ โดยดำเนินการต่อเนื่องอย่างน้อย 6 เดือน

ขั้นที่ 2 การรับประกันคุณภาพ และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นการบูรณาการ แนวความคิดการบริหารความเสี่ยง การประกันคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเข้า ด้วยกันในทุกระดับ

ขั้นที่ 3 การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA อย่างต่อเนื่อง เป็นการปฏิบัติตามระบบและ กระบวนการที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน HA อย่างครบถ้วน มีการเชื่อมโยงระบบงาน ข้อมูล ข่าวสาร และความพยายามในการพัฒนาอย่างชัดเจนจนเกิดเป็นวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร ซึ่งเป็น ขั้นตอนที่ขอรับการรับรอง HA

### 2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA)

มาตรฐานของ HA มีอยู่ 20 บท ดังนี้ (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2545)

- บทที่ 1 การนำองค์กร
- บทที่ 2 ทิศทางนโยบาย
- บทที่ 3 การบริหารทรัพยากรและประสานบริการ
- บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ
- บทที่ 7 ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล
- บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป
- บทที่ 9 กระบวนการคุณภาพด้านคลินิกบริการ
- บทที่ 10 การป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาล
- บทที่ 11 องค์กรแพทย์
- บทที่ 12 การบริหารการพยาบาล
- บทที่ 13 สิทธิผู้ป่วย
- บทที่ 14 จริยธรรมองค์กร
- บทที่ 15 การทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย

บทที่ 16 การเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ป่วยและครอบครัว

บทที่ 17 การประเมินและวางแผนดูแลรักษา

บทที่ 18 กระบวนการให้บริการ / ดูแลรักษาผู้ป่วย

บทที่ 19 การบันทึกข้อมูลผู้ป่วย

บทที่ 20 การเตรียมจำหน่ายและการดูแลต่อเนื่อง

## 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

**เสาวภา พรหมสุข (2545)** ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และมีส่วนร่วมในการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในทุกปัจจัย โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ต่อพันธกิจ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ มากเป็นอันดับแรก และส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมกำหนดขอบเขตและปฏิบัติงานของหน่วยงานมากเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นบุคลากร สายการแพทย์ระดับบริหารและบุคลากรสายงานสนับสนุน ระดับปฏิบัติงาน มีระดับความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจน้อยกว่าบุคลากรสายการแพทย์ระดับปฏิบัติการและบุคลากรสายงานสนับสนุนระดับบริหารในทุกเรื่อง ในด้านการมีส่วนร่วมพบว่า บุคลากรสายการแพทย์ระดับบริหารมีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด ในขณะที่บุคลากรสายการสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด อีกทั้งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนา และรับรองคุณภาพมาใช้ ทำให้ส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการหรือหน่วยงาน

**สถิลลา ชันทะฮ้อ (2545)** ได้ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล กรณีศึกษาโรงพยาบาลเชียงรายประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในความมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในหมวดทรัพยากรและการจัดการทรัพยากร ได้แก่ โครงสร้างองค์กรและลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง โครงสร้างองค์กร และกลยุทธ์ขององค์กร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในหมวดการรักษามาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในหมวดกระบวนการคุณภาพ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในหมวดการดูแลรักษาผู้ป่วย ได้แก่ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้แก่

พนักงานไม่เข้าใจและต่อต้านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งทางโรงพยาบาลได้ดำเนินการแก้ไข โดยการสร้างความเข้าใจแก่พนักงาน ผ่านทางนโยบายของผู้บริหาร ผู้ประสานงานคุณภาพ และการจัดอบรม

**ประกาศณ์ สุนโหย (2547)** ได้ศึกษาทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า ในด้านความคิดเห็นบุคลากรจำนวนมากที่สุดเห็นว่า การดำเนินงานพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมีความเหมาะสม และสมควรปรับปรุงบางส่วนต่อไป ในด้านการมีส่วนร่วม ส่วนใหญ่คาดว่าจะมีส่วนร่วมในระดับมาก และจะมีส่วนร่วมในการแนะนำเพื่อนร่วมงาน ให้มีส่วนร่วมในระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอย่างแน่นอน ด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากรโดยภาพรวมพบว่า ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบดังกล่าว สำหรับด้านความพึงพอใจ พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง ในทุก ๆ ด้านของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

### 2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษา ทัศนคติของบุคลากรโรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่ ต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) และแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA) มาประยุกต์ใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

