

การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลที่คัดสรรแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออก

จินตนา รัตนสินธุ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

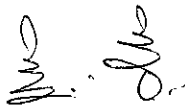
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน 2549

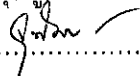
ISBN 974-502-789-8

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

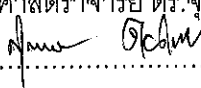
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่าวิทยานิพนธ์ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ จินตนา รัตนสินธุ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ .....ประธาน

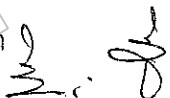
(ดร.สุวดี สุกคุ)

.....กรรมการ

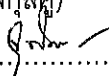
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

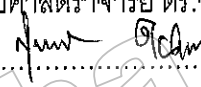
(ดร.สุภาภรณ์ ด้วงเพง)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า .....ประธาน

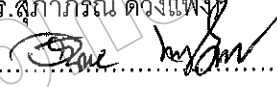
(ดร.สุวดี สุกคุ)

.....กรรมการ

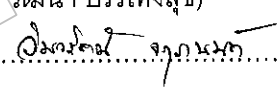
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ บารมี)

.....กรรมการ

(ดร.สุภาภรณ์ ด้วงเพง)

.....กรรมการ

(ดร.วิฒนา บรรเทึงสุข)

.....กรรมการ

(ดร. วิมลรัตน์ จตุรานนท์)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 19 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสามารถของอาจารย์ ดร.สุวดี สกุลคู ในการให้คำแนะนำช่วยเหลือและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และกรรมการสอบปากเปล่าทุกท่าน ที่กรุณาให้คำชี้แนะ แก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณหัวหน้าพยาบาล และผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ให้ความสำคัญและเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งต่อการให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล รุ่นที่ 9 ภาคพิเศษ ที่คอยช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาจนประสบความสำเร็จ

ความดีและประโยชน์ใด ๆ ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอบอบแต่บุคคลอันเป็นที่รักทุกคน ที่คอยห่วงใย ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ตลอดมา รวมทั้งขอบอบแต่คณาจารย์ทุกท่านที่ได้เมตตา ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

จินตนา รัตนสินธุ์

46921317: สาขาวิชา: การบริหารการพยาบาล; พย.ม (การบริหารการพยาบาล)

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพ/ คุณภาพบริการพยาบาล

จินตนา รัตนสินธุ์: การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย

โรงพยาบาลที่คัดสรรแห่งหนึ่ง ในภาคตะวันออก (NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AS PERCEIVED BY HEAD NURSES AT A SELECTED HOSPITAL IN THE EASTERN THAILAND) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์:

สุวดี สกุลคู่, Ph.D., จุฬาลักษณ์ บารมี, Ph.D., สุภาภรณ์ ดั่งแพง, D.N.S. 106 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

ISBN 974-502-789-8

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรยายการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เกี่ยวกับการให้ความหมาย คุณภาพบริการพยาบาล ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล แนวทางในการพัฒนา คุณภาพบริการพยาบาล โดยประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2548 ถึงเดือน สิงหาคม 2548 โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 10 ราย

ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยให้ความหมายคุณภาพบริการพยาบาลในสองด้าน คือ 1) ลักษณะงาน บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการบริการตามมาตรฐานวิชาชีพ บริการที่เป็นองค์รวม และ บริการที่ผู้รับบริการควรได้รับตามสิทธิผู้ป่วย 2) ผลลัพธ์จากการให้บริการ หมายถึง บริการที่ทำให้ผู้รับบริการปลอดภัย และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ประกอบด้วย บุคลากรที่มีคุณภาพซึ่งได้แก่ บุคลากร ที่มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีสุขภาพดี มีความพร้อมในการให้บริการ รวมทั้งการได้รับความร่วมมือระหว่าง ทีมสหสาขาวิชาชีพ การมีผู้บริหารที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร การมีนโยบายที่ชัดเจน รวมถึงพฤติกรรม การสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ มีความเหมาะสมและเพียงพอของเครื่องมือ มีโครงสร้างของหน่วยงาน ที่เหมาะสม นอกจากนี้ หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าการร้องเรียนของผู้รับบริการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการ พยาบาล เนื่องจากเป็นข้อมูลป้อนกลับที่ทำให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาล

ปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ประกอบด้วย บุคลากรที่ให้การพยาบาลอย่างไม่มี คุณภาพ หมายถึง บุคลากรที่ขาดความตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ การขาดความร่วมมือระหว่างทีมสหสาขา วิชาชีพ และการที่ผู้บริหารไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมถึงนโยบายที่ไม่ชัดเจน การสื่อสารระหว่าง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ไม่มีประสิทธิภาพ การที่ไม่มีเครื่องมือเพียงพอต่อการใช้งาน โครงสร้างของหน่วยงานที่ ไม่เหมาะสม และปัญหาการร้องเรียน นอกจากนี้หัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่า อัตราค่าสิ่งที่ไม่เหมาะสมกับภาระงานเป็น ปัจจัยสำคัญที่ขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล

ประสบการณ์ของบุคลากรเป็นทั้งปัจจัยสนับสนุนและขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โดย หัวหน้าหอผู้ป่วยบางราย รับรู้ว่าคุณภาพที่มีประสบการณ์สูงสามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพ ในขณะที่หัวหน้า หอผู้ป่วยบางราย รับรู้ว่าคุณภาพที่มีประสบการณ์น้อยก็สามารถให้การพยาบาลที่มีคุณภาพเช่นกัน งานวิจัยครั้งนี้ ยังพบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วย การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากร และการปลูกฝังด้านคุณธรรม จริยธรรม

46921317: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION; M.N.S.(NURSING ADMINISTRATION)

KEYWORDS: NURSING SERVICE/ QUALITY IMPROVEMENT

JINTANA RATTANASIN: NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT AS PERCEIVED BY
HEAD NURSES AT A SELECTED HOSPITAL IN THE EASTERN THAILAND: A QUALITATIVE STUDY.

THESIS ADVISORS: SUWADEE SAKULKOO, Ph.D., JULALUK BARAMEE, Ph.D., SUPAPORN

DUANGPAENG, D.N.S. 106 P. 2005. ISBN 974-502-789-8

The purpose of this research was to describe the perception of head nurses about meaning of quality nursing service, supporting factors and barriers, and means to improve quality of nursing service. The qualitative research approach was applied. Data collection was performed during April to August 2005.

The results revealed that quality of nursing service could be categorized into two aspects. First, the characteristic of service customers received. This category covered standard services, holistic services and services that customers should gain as their right. Second, the outcome of services that referred to safety services and satisfactory services.

Supporting factors to quality nursing service were quality personnel which included knowledgeable, ethical, healthy, cooperated care provider among multidisciplinary teams. Supporting administrators who employed independent working atmosphere, promote employees, spiritual and moral, conducted efficient communication and clear working policy was a supporting factor. Other supporting factors included appropriate organizational structure, sufficient equipment, as well as clients complaint.

Barriers to quality nursing services were personnel without quality oriented, poor cooperation among multidisciplinary teams, unsupporting administrator, inefficient communication, inappropriate organization structure, insufficient equipment and inappropriate ratio between care providers and clients. Nurses' experience has been seen as both supporting factor and barriers to quality of nursing service some head nurse stated that experienced nurses prouded good quality nursing care while the other expressed that unexperienced nurses with good will would provide high quality nursing care.

Good team work, personnel development and ethical employed working atmosphere would promote high quality working service.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
คำถามการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล	6
การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล	9
การรับรู้และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้	11
แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ	14
ความน่าเชื่อถือของการวิจัยเชิงคุณภาพ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
ลักษณะผู้ให้ข้อมูลและการเลือกผู้ให้ข้อมูล.....	23
สถานที่เก็บข้อมูล	23
การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	28
การสร้างความน่าเชื่อถือของงานวิจัย	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 สรุปผลการวิจัยและการอภิปรายผล	32
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	32
ส่วนที่ 2 การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย	33
ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล.....	33
ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	41
แนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล	74
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	83
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	85
ประสบการณ์การทำวิจัยเชิงคุณภาพของผู้วิจัย	86
บรรณานุกรม	88
ภาคผนวก	95
ประวัติย่อของผู้วิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริการจำแนกตามกลุ่มงาน	8
2 จำนวนบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง	8
3 เปรียบเทียบการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ	15
4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล	33
5 ปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยขัดขวางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	42

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลที่คัดสรร.....	7
2 เปรียบเทียบการค้นคว้าหาความจริงระหว่างวิธีการอุปมาน และการอนุมาน.....	15
3 ความหมายคุณภาพบริการพยาบาล	34
4 แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	75