



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โดยทั่วไปแล้วหน่วยงานทุกหน่วย ผู้บริหารของหน่วยงานย่อมต้องการบุคลากรที่ทำงานให้กับหน่วยงานของตนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารการพยาบาลย่อมต้องการพยาบาลที่ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการด้านต่างๆ ตามหน้าที่พยาบาล ได้อย่างดี การบริการพยาบาล เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารการพยาบาลจะต้องให้ความสนใจ ถึงแม้ว่าความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจะวิวัฒนาการถึงระดับใดก็ไม่สามารถทำหน้าที่แทนพยาบาลที่เป็นมนุษย์ ซึ่งให้บริการโดยใช้ความรู้ปฏิบัติต่อผู้ป่วยเจ็บ ด้วยความนุ่มนวล คำนึงถึงสภาพความพร้อม ทางร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยและเนื่องจากวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ปฏิบัติกับมนุษย์ผู้มีความเจ็บป่วยหรือ เสี่ยงต่อความเจ็บป่วย รูปแบบการบริการ ย่อมมุ่งให้ผู้รับมีสภาพทางสุขภาพที่ดี สามารถดูแลตนเองและครอบครัว ชุมชนได้อย่างถูกต้อง การให้การพยาบาลจะกระทำในเชิงการลองผิดลองถูกไม่ได้ ความผิดพลาดในการให้การพยาบาลจะเกิดขึ้นไม่ได้และเป้าหมายที่สำคัญของการพยาบาลคือการตอบสนองความต้องการทางสุขภาพ โดยเฉพาะในการให้การพยาบาลต่อผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ส่งผลถึงการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพโดยการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพด้วย (สมาคมศิษย์เก่าพยาบาลศิริราชฯ 2533 : 33)

การให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพย่อมต้องการองค์ประกอบหลายด้านเช่นตัวพยาบาลเอง ระบบปฏิบัติการพยาบาล แหล่งประโยชน์ด้านบุคคล กำลังทรัพย์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ตลอดจนการบริหารงานที่จะช่วยให้พยาบาลได้พัฒนาตัวเอง มีขวัญและกำลังใจในการทำงานมีวิธีควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อประกันคุณภาพการพยาบาลให้แก่สังคม

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นการกระทำกับมนุษย์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การปฏิบัติงานของพยาบาลจึงไม่มีข้อกำหนดตายตัวในการทำงาน การประเมินคุณภาพการพยาบาลจึงทำได้ยากและพยาบาลวิชาชีพทุกคน มีหน้าที่ประเมินคุณภาพ การพยาบาล เพื่อเป็นการแสดงความสำนึก ในจรรยาบรรณและกฎหมายควบคุมการปฏิบัติวิชาชีพ และปฏิบัติบทบาทของวิชาชีพอย่างมีประสิทธิภาพมีการพัฒนาตนเอง ในด้านความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนศึกษาวิจัยเพื่อค้นคว้าหาองค์ความรู้ ทางวิชาชีพ และหาแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานในวิชาชีพให้มี คุณภาพดียิ่งขึ้น

คำว่า "คุณภาพ" ในความคิดของแต่ละบุคคลนั้นย่อมแตกต่างกัน การวัดและประเมินคุณภาพการพยาบาลจึงกระทำได้อย่าง ไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาลได้พยายามเสนอวิธีการประเมินคุณภาพการพยาบาลไว้หลายวิธีได้แก่ การประเมินผลการบริการ หรือการตรวจสอบทางการพยาบาล เป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลที่กระทำหลังจากจำหน่ายผู้ป่วยแล้ว โดยการตรวจสอบจากบันทึกและรายงานการรักษาพยาบาลทุกชั้นที่เกี่ยวกับตัวผู้ป่วย ผู้ตรวจสอบควรจะต้องเป็นพยาบาลผู้มีความชำนาญพิเศษทางการปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาล ที่เน้นที่ตัวบุคลากรผู้ให้การพยาบาล สิ่งที่จะประเมินได้แก่ บุคลิกลักษณะ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และผลของการกระทำ วิธีการประเมินชนิดนี้ต้องประเมินโดยพยาบาลที่มีความชำนาญและประเมินโดยการ สังเกตการทำงานโดยตรง และ สัมภาษณ์ การประเมินทั้ง 2 วิธี เป็นการประเมินที่มีข้อจำกัดบางประการเช่น ต้องใช้เวลา และใช้บุคลากรพยาบาลที่เชี่ยวชาญจำนวนมากความสมบูรณ์ของการประเมินขึ้นอยู่กับความสมบูรณ์ของรายงานการให้การพยาบาลและรายงานการรักษา รวมทั้ง บันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับตัวผู้ป่วย การประเมินอีกวิธีหนึ่งคือการประเมินคุณภาพโดยการประเมินผลการพยาบาล การประเมินโดยวิธีนี้ มีความสำคัญต่อมาตรฐานการพยาบาลเพราะ สามารถประมาณค่าระดับความสามารถในการให้การพยาบาล มีส่วนสร้างความเชื่อถือทางวิชาชีพ ผู้ประเมินผลการพยาบาล อาจให้บุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาล ทำการประเมินคุณภาพได้ วิธีนี้มีส่วนสร้างความ

เชื่อถือทางวิชาชีพ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเลือกประเมินคุณภาพการพยาบาลด้วยวิธีนี้และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพยาบาลโดยตรงซึ่งได้แก่ ผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล เป็นผู้ประเมิน โดยประเมินตามการรับรู้หรือตามความรู้สึกของตนเอง โดยมีเหตุผลดังนี้

ผู้ป่วย เป็นผู้รับผลของการบริการพยาบาล ความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อบริการที่ได้รับ เป็นการประเมินตามแนวการตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความคาดหวังของผู้ป่วยบางอย่างอาจไม่ตรงกับเป้าหมายของการพยาบาล ผู้ป่วยที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน จะมีความคาดหวังการบริการพยาบาล ต่างกัน (กนกนุช ชื่นเลิศสกุล :2528) การให้ผู้ป่วยประเมินบริการที่ได้รับเพียงฝ่ายเดียวจึงไม่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตามผลการประเมินของผู้ป่วยจะช่วยบอกคุณภาพการพยาบาล ได้ส่วนหนึ่ง ผู้ป่วยที่จะทำการประเมินคุณภาพการพยาบาล ควรเป็นผู้ที่มีความพร้อมทั้งทางด้านร่างกายและด้านจิตใจ

ผู้ปฏิบัติการพยาบาล คือผู้ทำหน้าที่ในการให้การพยาบาลกับผู้ป่วย ซึ่งได้แก่พยาบาลประจำการ ผู้ทำหน้าที่ในการวางแผนการพยาบาล และเป็นผู้กระทำการพยาบาล เป็นผู้เข้าใจพฤติกรรมการพยาบาล เป็นผู้อยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วย สามารถสังเกตพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วย ลักษณะการให้บริการพยาบาลเป็นไปในลักษณะของการตอบสนองต่อความต้องการของ ผู้ป่วย ตอบสนองต่อความต้องการของหน่วยงาน และปฏิบัติตามแนววิชาชีพ การประเมินผลการพยาบาล โดยตัวพยาบาลเองนั้นทำได้ทั้งการประเมินกระบวนการและประเมินผลลัพธ์ ผลการประเมินจะมีประสิทธิภาพมาก ถ้าผู้ประเมินไม่เข้าข้างตัวเองจนเกินไป

ผู้บริหารการพยาบาล ได้แก่บุคคลในกลุ่มหัวหน้าหอผู้ป่วย ผู้ตรวจการและหัวหน้าพยาบาล เนื่องจากบุคคลกลุ่มนี้โดยตำแหน่งและหน้าที่ เป็นผู้รับผิดชอบในการวางนโยบาย และเป็นผู้ควบคุมคุณภาพการพยาบาลโดยตรง บาเรทท์ (อ้างใน กุลยา ต้นติผลาชีวะ:2521) ได้อธิบายงานของหัวหน้าตึกว่า ประกอบด้วยหลัก 4 ประการคือ

1. ประเมินค่า (assessment) ประเมินผลสภาพผู้ป่วยและผลการดูแลของแพทย์และพยาบาล

2. ปฏิบัติหรืออำนวยการพยาบาล
 3. ประเมินคุณภาพการพยาบาล และปรับปรุง
 4. วางแผน และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติและประเมินผลเพื่อปรับปรุงวิธีการใหม่ใน
 ด้านผู้ตรวจการ การประเมินผลการพยาบาล เป็นภาระกิจหลักอย่างหนึ่ง ในหน้าที่ หลาย
 อย่าง ได้แก่

1. นิเทศงานเฉพาะขอบเขตที่ได้รับ
 2. สังเกตการดำเนินงานของบุคลากรการพยาบาล
 3. ประเมินผลการพยาบาลผู้ป่วยและการปฏิบัติงาน
 4. แนะนำหัวหน้าตึก ช่วยหัวหน้าตึกในการเตรียมตารางเวลา มอบหมายงาน
 และการบริหารงานในหน่วยงาน

5. ศึกษาสิ่งอำนวยความสะดวก แบบบันทึกต่างๆและให้ความเห็นเพื่อการปรับปรุง
 ให้ดีขึ้น

การประเมินผลการพยาบาลของผู้ตรวจการ มีส่วนที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพ
 การพยาบาล และบุคลากรการพยาบาล

เนื่องจากการบริหารของโรงพยาบาลตำรวจ ต่างจากโรงพยาบาลอื่น ในหลายด้าน
 โดย จะต้องสอดคล้องกับระบบการบริหารแบบตำรวจ และจะต้องสนองตอบต่อ แผนพัฒนา
 สาธารณสุขของประเทศ นอกจากนั้นนโยบายการเมืองในประเทศและการเมืองระหว่างประเทศ
 มีผลต่อการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลตำรวจ เช่นอาจต้องมีการเตรียมพร้อมในการรับสถานการณ์
 การสู้รบ, การก่อจลาจล เป็นต้น ภาระกิจของโรงพยาบาลตำรวจ นอกจากการให้การรักษา
 และพยาบาลผู้ป่วยเจ็บในภาวะที่บ้านเมืองปกติสุขแล้ว โรงพยาบาลตำรวจยังมีภาระกิจในการให้
 ความยุติธรรมตามกฎหมายของประเทศ เช่น การพิสูจน์หาสาเหตุการตาย โดยลักษณะที่กล่าว
 มาแล้ว พยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจจึงมีขอบเขตการทำงานที่กว้างขวาง และจากการ
 นิยามสภาพการบริการในโรงพยาบาลตำรวจพบว่าหลังจาก พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา มีพยาบาล

ลาออกจากโรงพยาบาลตำรวจเพื่อทำงานในภาคเอกชนเป็นจำนวนมาก ทำให้มีจำนวนพยาบาล
ในโรงพยาบาลตำรวจลดลง แต่ปริมาณผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลตำรวจมีเพิ่มมากขึ้น
จนผู้บริหารโรงพยาบาลตำรวจมีความจำเป็นที่จะต้องขยายบริการ การเพิ่มขยายการบริการใน
สถานที่มีการขาดแคลนพยาบาลนี้ ย่อมทำให้เกิดคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นการ
ศึกษาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งยังไม่มีผู้ใดทำการศึกษามาก่อนจึงเป็น
สิ่งจำเป็นทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลต่อไป โดยให้
บุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการพยาบาลซึ่ง ได้แก่

ผู้ป่วย ในฐานะที่เป็นผู้รับบริการพยาบาล

พยาบาล ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการพยาบาล

ผู้บริหารการพยาบาล ในฐานะที่เป็นผู้ควบคุมคุณภาพการบริการ

ข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล
และประกันคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับจาก โรงพยาบาลตำรวจต่อไป ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมาย
ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ ตามการรับรู้ของผู้ป่วย
พยาบาล และ ผู้บริหารการพยาบาล
2. เปรียบเทียบคุณภาพการพยาบาล ระหว่าง การรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาล และ
ผู้บริหารการพยาบาล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจโดยประเมิน
ตามการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการพยาบาล ได้แก่ ผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการ

พยาบาล ในหอผู้ป่วยแผนก อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวช ทั้งผู้ป่วยสามัญและผู้ป่วยพิเศษ โดยกำหนดขอบเขตตัวอย่างประชากรในการวิจัยดังนี้

ผู้ป่วย เลือกผู้ป่วยที่มีความพร้อมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ เป็นผู้ป่วยในมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 วัน ผู้ป่วยอยู่ในระยะพักฟื้น หรือผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน มีสติสัมปชัญญะบริบูรณ์ มีความเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม จากขอบเขตดังกล่าว ทำให้กลุ่มประชากรผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติครบถ้วนมีเฉพาะในแผนก อายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรม เท่านั้นสำหรับผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผู้ป่วยหนักที่ต้องได้รับการดูแลด้วยเครื่องช่วยต่างๆ (I C U) ผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือผู้ป่วยจิตเวช ผู้ป่วยอาจมีความไม่พร้อมทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์

พยาบาล ให้พยาบาลประจำการทุกคนที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ศึกษา เป็นตัวอย่างประชากร

ผู้บริหารการพยาบาล ประกอบด้วยหัวหน้าตึกและ ผู้ตรวจการประจำตึกทุกคน ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ทำการศึกษา เป็นประชากรของการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม สร้างจากการศึกษาแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ ฉบับที่ 6 ร่วมกับการใช้กระบวนการพยาบาลในการสร้าง แบบสอบถามประกอบด้วยกิจกรรมการพยาบาล 4 ด้าน คือ

1. กิจกรรมด้านการประเมินปัญหา หรือความต้องการของผู้ป่วย
2. กิจกรรมด้านการวางแผนการพยาบาล
3. กิจกรรมด้านการนำแผนการพยาบาล ไปปฏิบัติ
4. กิจกรรมด้านประเมินผลการพยาบาล

ข้อตกลงเบื้องต้น

1. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ทุกคนตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง
2. ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม ทุกคนตอบแบบสอบถามอย่างจริงจัง

3. แบบสอบถามมีความตรงตามเนื้อหา

ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยการประเมินคุณภาพการพยาบาล ในโรงพยาบาลตำรวจ ในหอผู้ป่วยแผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม สูติรีเวชกรรมเท่านั้น ไม่ครอบคลุมถึง คุณภาพการพยาบาลในแผนกอื่นๆ ได้แก่ แผนกกุมารเวชกรรม อุบัติเหตุ หอผู้ป่วยหนัก(I.C.U)แผนกจิตเวช ซึ่งผู้ป่วยอาจไม่พร้อมที่จะให้ข้อมูล ทำให้ผลการวิจัยอาจไม่ครอบคลุมทั้งโรงพยาบาลตำรวจ

2. การประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ ตามการรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล ผู้ตอบแบบสอบถามได้ตอบแบบสอบถาม ตามการรับรู้หรือตามความรู้สึกของตนเอง ผลการวิจัยจึงเป็น คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้เท่านั้น ไม่อาจใช้ผลการวิจัยนี้เป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของการพยาบาลตามทฤษฎีได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การพยาบาล หมายถึง การใช้ศิลปะและศาสตร์ในการปฏิบัติต่อผู้เจ็บป่วย ทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมทั้งผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ โดยยึดหลักการให้ความปลอดภัย การส่งเสริม การป้องกันโรค และคงไว้ซึ่งสุขภาพและอนามัยอันดีของประชาชนและของสังคม โดยมีได้คำนึงถึง เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ฐานะ ตลอดจนหลักการเมืองโดยบุคคลที่ได้รับ การอนุญาตการประกอบโรคศิลปะสาขากการพยาบาล

คุณภาพการพยาบาล หมายถึง ลักษณะความดีของบริการพยาบาล ซึ่งวัดจากความพึงพอใจ ความรู้สึก หรือการรับรู้ของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาลเกี่ยวกับความสามารถในการประเมินปัญหาผู้ป่วย ความสามารถในการวางแผนการให้การพยาบาล ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ความสามารถในการประเมินผลการพยาบาล ซึ่งวัดจากคะแนนที่ได้จากการประเมินตามการรับรู้ของกลุ่มดังกล่าวตามข้อรายการ

ในแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การรับรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึก ที่เกิดขึ้นในจิตใจ โดยอาศัย การตีความหมายจากประสบการณ์ที่ตนเองได้พบเห็น ได้ยิน ได้สัมผัสและได้สังเกตขณะอยู่ใน โรงพยาบาลตำรวจ

ผู้ป่วย หมายถึง ผู้เข้ารับบริการสุขภาพอนามัยที่เป็นผู้ใหญ่ และแพทย์รับไว้ รักษาเป็นผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลตำรวจ

พยาบาล หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาพยาบาล ในระดับประกาศนียบัตร อนุ ปริญญาหรือปริญญาตรี และได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพยาบาลชั้นหนึ่ง จากสภาพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข และปฏิบัติหน้าที่เป็นพยาบาลประจำการอยู่ในหอผู้ป่วย ที่ทำการศึกษา

ผู้บริหารการพยาบาล หมายถึง พยาบาลที่มีตำแหน่งเป็น หัวหน้าหอผู้ป่วยตึกหรือ ตำแหน่งผู้ตรวจการพยาบาลที่บริหารและควบคุมการปฏิบัติการพยาบาล ในหอผู้ป่วยที่ทำการศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการวิจัยนี้จะทำให้ได้แนวทางในการปฏิบัติงานทางพยาบาลดังนี้

1. พยาบาล ได้พัฒนาตนเอง
2. ผู้บริหาร ใช้ในการพัฒนาบุคลากรพยาบาล
3. นิเทศการปฏิบัติงานพยาบาล ให้แก่ผู้บริหารการพยาบาล
4. สร้างเกณฑ์ประเมินคุณภาพการพยาบาล
5. ศึกษาและการวิจัยต่อในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาล และการ

ประกันคุณภาพการพยาบาล

6. ฝ่ายการศึกษานำไปใช้จัดการศึกษาให้สอดคล้องเหมาะสม หรือนำไป ปรับปรุงสร้างเครื่องมือประเมินการฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล