

กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ



นางสาวอุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-2993-2

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS:  
A CASE STUDY OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL

Miss Urairat Youpensuk

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Nursing Science Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-2993-2

Copyright of Chulalongkorn University

**490017**

หัวข้อวิทยานิพนธ์

กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาล  
ส่งเสริมสุขภาพ

โดย

นางสาวอุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข

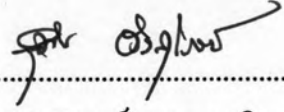
สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

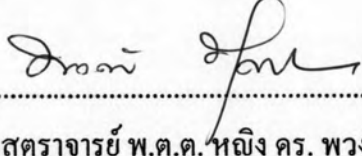
อาจารย์ที่ปรึกษา

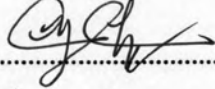
อาจารย์ ร.อ. หญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์

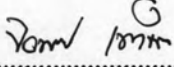
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลบัณฑิต

  
.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. บุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชูณหปราณ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(อาจารย์ ร.อ. หญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จอนพะจง เฟื่องจาค)

อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข : กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริม  
 สุขภาพ (NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS:  
 A CASE STUDY OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL)

อ. ที่ปรึกษา : อ. ร.อ. หญิง ดร. วาสิณี วิเศษฤทธิ์, 186 หน้า ISBN 974-14-2993-2

การวิจัยเชิงคุณภาพแบบการศึกษาเฉพาะกรณี (Case study approach) ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา  
 กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ กรณีศึกษาเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง  
 ผ่านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลและการรับรองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ  
 โรงพยาบาล (พรพ.) และ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงาน  
 การพยาบาล หัวหน้าหน่วยงานบริการพยาบาล กลุ่มพยาบาลประจำการ ผู้ประสานงาน/เครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน  
 การพยาบาล จำนวน 30 ท่าน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม การสังเกตแบบไม่มีส่วน  
 ร่วม การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องที่ได้รับอนุญาต และการถ่ายภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content  
 analysis) ผลการวิจัย พบว่า สามารถอธิบายกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพแห่งนี้  
 ได้เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 เริ่มต้นพัฒนาคุณภาพ เป็นระยะที่โรงพยาบาลมีนโยบาย 3 ม คือ *ไม่ป่วย ไม่แน่น และมีมาตรฐานเดียวกัน*  
 โดยมีการทำงานร่วมกับเครือข่าย และมีการพัฒนาด้านโครงสร้างและสิ่งแวดล้อม ส่วนกลุ่มงานการพยาบาลไม่มีการปรับ  
 ระบบการบริการพยาบาลให้เป็นงานส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกตามนโยบายของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน การดำเนินการส่วน  
 ใหญ่ของกลุ่มงานการพยาบาลดำเนินการตามแนวคิดมาตรฐานการพยาบาลของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข

ระยะที่ 2 การนำแนวคิดการพัฒนาคุณภาพลงสู่การปฏิบัติงานของกลุ่มงานการพยาบาล ประกอบด้วย 1) การ  
 ผสมผสานกระบวนการคุณภาพ HA กับมาตรฐานการพยาบาล 2) ใช้กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน 3) ปรับ  
 โครงสร้างการบริหารงานเพิ่มงานสนับสนุนภารกิจด้านการพยาบาลเน้นการทำงานเชิงรุก 4) การพัฒนาคุณภาพบริการ  
 พยาบาลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางเน้นความเป็นองค์รวม

ระยะที่ 3 การพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลสู่การเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ประกอบด้วย 1) ปรับโครงสร้าง  
 องค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายโรงพยาบาล 2) การปรับระบบบริการพยาบาลเน้นการพยาบาลแบบองค์รวม การสร้าง  
 เสริมศักยภาพผู้ป่วย ชุมชน และ การทำงานร่วมกับเครือข่ายและสหวิชาชีพ 3) การพัฒนาความรู้บุคลากร 4) การมีส่วนร่วม  
 ในการผลักดันระบบงานตามแนวนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

กระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลทั้ง 3 ระยะ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ประสบผลสำเร็จ ได้แก่ 1) ผู้นำองค์กร 2)  
 การมีส่วนร่วมของบุคลากร 3) ค่านิยมและวัฒนธรรมของกลุ่มงานการพยาบาล 4) เครือข่ายการทำงานที่เข้มแข็ง 5) การ  
 มุ่งมั่นในการทำงานบริการเชิงรุก 6) กลยุทธ์ในการขับเคลื่อนกระบวนการคุณภาพ

ข้อความรู้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถเป็นบทเรียนและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ตลอดจนการ  
 ปรับบทบาทพยาบาลวิชาชีพในการให้บริการเชิงรุกและส่งเสริมสุขภาพของประชาชน

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่อนิติศ.....อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข.....  
 ปีการศึกษา...2549.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....อุไรรัตน์ อยู่เป็นสุข.....

# # 4677856336: MAJOR: NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: QUALITY / NURSING SERVICE QUALITY / NURSING QUALITY

IMPROVEMENT PROCESS/ HEALTH PROMOTING HOSPITAL

URAIRAT YOUNSUK: NURSING SERVICE QUALITY IMPROVEMENT PROCESS:

A CASE STUDY OF HEALTH PROMOTING HOSPITAL.

THESIS ADVISOR: WASINEE WISESRITH, Ph.D. 186 pp. ISBN: 974-14-2993-2

This qualitative study aimed at describing the nursing service quality improvement process in the health promoting hospital. A case study method was conducted by studying in the first community hospital which has been accredited by the Institute of Hospital Quality Improvement & Accreditation and was certified from the Department of Health, Ministry of Public health. The participants were 30 key informants included hospital director, director of nursing, head nurses, staff nurses and personnel from other departments involved with nursing department. Data were collected by in-depth interviews, focus group discussion, non-participation observation and review of hospital documents. All data were analyzed by content analysis.

The nursing quality improvement process in this hospital could be explained in 3 phases as follows:

Phase 1: Initiating phase; this phase started from the policy of hospital: "no sickness", "no crowding" and "similar standard", however, the nursing service did not follow with the hospital policy. It was conducted by using the concept of the nursing standard from the Nursing Division, Ministry of Public Health.

Phase 2: Implementing phase; by using the concept of quality improvement; this phase included 1) integrating the quality process of HA and the nursing standard 2) using the participative management 3) re-organizing the structure and focusing on promoting nursing service and 4) improving the nursing service by concepts of holistic care and patients focused.

Phase 3: Improving the nursing service quality to the health promoting hospital; this phase include 1) re-organizing nursing organization along with the health promoting hospital policy 2) changing the nursing services by focusing on the holistic nursing, empowering patients and communities, and also collaborating with multidisciplinary teams 3) developing the knowledge of nursing personnel and 4) participating in re-organizing health according to health promoting hospital policy.

The key successes of the nursing quality improvement process included 1) leaders 2) participation of staff 3) core value and nursing organization cultures 4) strong networking 5) commitment to proactive strategic and 6) emphasizing on quality improvement process strategies.

This study indicated that the nursing service quality improvement process could be the lesson learn and the guidance for quality improvement, especially adjusting nursing proactive and health promoting roles.

Field of Study:.....Nursing Administration.....Student's Signature.....*Urairat Younsuk*  
Academic Year:....2006.....Advisor's Signature.....*Wasinee Wisarith*

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ร.อ. หญิง ดร. วาสนี วิเศษฤทธิ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ชี้แนะแนวทางในการ แก้ไขข้อบกพร่อง และดูแลเอาใจใส่อย่างต่อเนื่อง ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุมพรารณ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร. จอนพะจง เพ็งจาด กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาแนะนำเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ได้ ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และช่วยเหลือในการศึกษาแก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานและเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบเนื้อหาและ แนวคำถามในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าหน้าที่พยาบาลทุกท่าน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ท่านอื่น ๆ ในโรงพยาบาลที่ไม่อาจกล่าวมา ณ ที่นี้ได้ ทั้งหมด ซึ่งได้กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ความรู้ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็น ประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้มาก รวมทั้งน้ำใจไมตรีอันดียิ่งที่ทุกท่านมอบให้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และประทับใจเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่ และพี่ ๆ ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจใน การศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณเพื่อน พี่ น้อง ร่วมรุ่นทุกท่าน ในน้ำใจไมตรีที่มอบให้แก่กัน โดยเฉพาะ คุณศิริมาและครอบครัว และขอขอบคุณเพื่อนรักทั้ง 3 ท่าน คุณโสรัตน์และครอบครัว คุณณภาพิพย์ และคุณนัชรี ที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ และให้กำลังใจที่ดี ๆ ทำให้ผู้วิจัยผ่านปัญหาและ อุปสรรคทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณสำนักงานส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.....	9
2.2 คุณภาพในบริการสุขภาพ.....	10
2.3 คุณภาพบริการพยาบาล.....	16
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในระบบบริการสุขภาพ.....	18
2.5 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	29
2.6 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	33
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล.....	36
2.8 แนวคิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ.....	39
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ.....	54
2.10 โรงพยาบาลชุมชน.....	56
2.11 การวิจัยเชิงคุณภาพ แบบวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
3.1 การเลือกสนามการศึกษา.....	64
3.2 การเลือกผู้ให้ข้อมูล.....	65
3.3 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	68
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73

	หน้า
3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	78
3.6 จริยธรรมการวิจัย.....	79
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
5 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	146
5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	146
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	157
รายการอ้างอิง.....	160
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก .....	168
ใบพิจารณาจริยธรรมจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์และ การใช้สัตว์ทดลองในการวิจัยกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	160
ใบแจ้งผลพิจารณาจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์ฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.....	170
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	171
ภาคผนวก ข.....	172
ใบข้อมูลสำหรับประชากรตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....	173
ใบยินยอมของประชากรตัวอย่าง หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....	175
แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล.....	176
แบบบันทึกภาคสนาม.....	177
แนวคำถามสำหรับการสัมภาษณ์เจาะลึก.....	178
แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม.....	181
ภาพแสดงกิจกรรมโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ.....	184
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์ .....	186



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำแนกกลุ่มผู้ให้ข้อมูล.....	67
2	ตัวอย่างการจัดหมวดหมู่ข้อมูล.....	76
3	ตารางการวางแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย.....	182

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ	
แผนภูมิที่ 1.....	87
แผนภูมิที่ 2.....	93
แผนภูมิที่ 3.....	111
แผนภูมิที่ 4.....	119
ภาพแสดงกิจกรรม โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ.....	184