

การศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล  
ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ



นางสาวณัชชนันท์ บุญดำนกลาง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-131-130-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF QUALITY DEVELOPMENT ACTIVITIES OF NURSING UNITS  
IN ACCREDITATED HOSPITALS

Miss Natchanan Boondanklang

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

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-131-130-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน  
พยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ

โดย

นางสาวณัชนันท์ บุญดำนกลาง

สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล


อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์

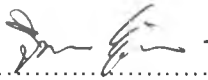
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

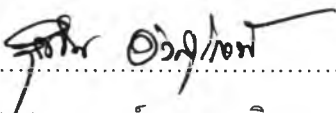
อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ

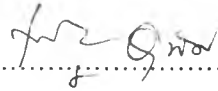
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


 ..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธ์)

 ..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

 ..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ)

 ..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โปธิสาร)

ณชนันท์ บุญปานกลาง: การศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน  
พยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ (A STUDY OF QUALITY DEVELOPMENT  
ACTIVITIES OF NURSING UNITS IN ACCREDITATED HOSPITALS)

อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์, อ. ที่ปรึกษาร่วม : อ. ดร.เพ็ญพักตร์ อุทิศ,  
173 หน้า. ISBN 974-131-130-3.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการปฏิบัติกิจกรรมและ  
ด้านการมีเอกสารของหน่วยงานพยาบาล ตามวงจรการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่าน  
การรับรองคุณภาพ จำนวน 7 แห่ง และเปรียบเทียบการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ ระหว่างโรงพยาบาล  
รัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชน ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล จำนวน 113 คน  
สุ่มตัวอย่างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยศึกษาหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลทุกคน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้าง  
ขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ชุด คือแบบสอบถามการดำเนินกิจกรรมพัฒนา  
คุณภาพบริการ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม มีค่าสัมประสิทธิ์คูเดอร์ ริชาร์ดสัน .93 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่า  
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า

1. การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการปฏิบัติกิจกรรมและด้านการมีเอกสารของหน่วยงาน  
พยาบาล ในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับมาก
2. การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการปฏิบัติกิจกรรมของหน่วยงานพยาบาล ในโรงพยาบาล  
รัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการด้านการมีเอกสารของหน่วยงานพยาบาล ในโรงพยาบาล  
รัฐบาลและโรงพยาบาลเอกชนที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....  
ปีการศึกษา...2543.....

ลายมือชื่อบัณฑิต .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

# # 4277566036 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : QUALITY DEVELOPMENT ACTIVITIES / ACCREDITATED HOSPITALS

NATCHANAN BOONDANKLANG : A STUDY OF QUALITY DEVELOPMENT  
ACTIVITIES OF NURSING UNITS IN ACCREDITATED HOSPITALS

THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. POLICE CAPTAIN. YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D.

THESIS CO-ADVISOR : PENPAKTR UTHIS, Ph.D. 173 pp. ISBN 974-131-130-3.

The purposes of this research were to study the quality development activities in terms of practice and documents of nursing units in seven accredited hospitals according to PDCA cycle and standard hospitals and to compare the quality development activities between public and private accredited hospitals. The research subjects consisted of 113 head nurses selected by purposive sampling. The instrument quality development activities of nursing units in accredited hospitals questionnaires had been developed by the researcher and tested by Kuder - Richardson method which was .93. The data were analyzed by using percentage, frequency, mean, standard deviation and t-test statistics.

The major findings were as follows :

1. The quality development activities in terms of practice and documents of nursing units in accredited hospitals were high level.
2. The quality development activities in term of practice of nursing units in governmental hospitals and private hospitals were statistically significant difference at the level of .05.
3. The quality development activities in term of documents of nursing units in governmental hospitals and private hospitals were not different.

Field of study.....Nursing Administration.....	Student's signature..... <i>Mari Jm</i> .....
Academic year.....2000.....	Advisor's signature..... <i>Yupin Aungsuroch</i> .....
	Co-advisor's signature..... <i>Penpaktra Uthis</i> .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมคือ อาจารย์ ดร. เพ็ญพักตร์ อุทิศ ซึ่งท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ชี้ข้อคิดเห็น ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาด้านสถิติ วิจัย ที่ช่วยกรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณคณาจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในการทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างสูงยิ่งจากผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์และตรวจสอบเครื่องมือการวิจัยทั้ง 16 ท่าน ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์อย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล และหัวหน้าหอผู้ป่วย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้ง 8 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งโรงพยาบาลกรุงเทพ และโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยทดลองใช้เครื่องมือวิจัย ขอขอบคุณ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนบางส่วนในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบคุณสำหรับ กำลังใจ ความห่วงใย เอื้ออาทร จากพี่ๆ เพื่อนๆ ร่วมรุ่นทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ร.ต.อ.หญิง ชุติมา สุวรรณประทีป และคุณจริตภรณ์ ธนบัตร เพื่อนผู้ให้กำลังใจเสมอมา

ขอขอบพระคุณคุณแม่ ผู้เป็นที่รักยิ่ง ผู้ให้กำลังใจที่ไม่มีวันหมด เป็นตัวอย่างให้ผู้วิจัยมีความเพียรและความมานะอดทนในการศึกษาตลอดมา ขอขอบคุณพี่สาว และหลานๆ ที่ให้กำลังใจ และให้ความห่วงใยด้วยดีเสมอมา

ณัชนันท์ บุญปานกลาง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
<b>บทที่</b>	
<b>1      บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
แนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
<b>2      เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการ.....	15
แนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	25
การดำเนินงานกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	66

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
3	<b>วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	67
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
	การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	71
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	75
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	78
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
4	<b>ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>80</b>
5	<b>สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
	สรุปผลการวิจัย.....	121
	อภิปรายผลการศึกษา.....	124
	ข้อเสนอแนะ.....	133
	รายการอ้างอิง .....	136
	ภาคผนวก .....	144
	ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	145
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	148
	ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	152
	ภาคผนวก ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	155
	ประวัติผู้วิจัย .....	173



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	โรงพยาบาลที่เข้าร่วมนำร่องพัฒนาคุณภาพ 35 โรงพยาบาล.....	38
2	จำนวนประชากรในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ.....	68
3	จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	69
4	จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาลจำแนกตามสภาพการทำงาน.....	70
5	ประเภทโรงพยาบาลของหัวหน้าหน่วยงานพยาบาล.....	71
6	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม.....	77
7	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการกำหนดพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์.....	81
8	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการจัดองค์กรและ การบริหาร.....	83
9	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากร บุคคล.....	85
10	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการพัฒนาทรัพยากร บุคคล.....	87
11	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านนโยบายและ วิธีปฏิบัติ.....	89
12	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่.....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....94
14	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ.....96
15	จำนวนและร้อยละของการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงาน พยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านกิจกรรมการพัฒนา คุณภาพ.....98
16	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านพันธกิจ เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์.....101
17	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการจัดองค์กรและการบริหาร.....102
18	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล.....103
19	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....104

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการ ของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านนโยบายและ วิธีปฏิบัติ.....105
21	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้าน สิ่งแวดล้อม อาคาร สถานที่.....106
22	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก.....107
23	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ ด้านระบบงาน กระบวนการให้บริการ.....109
24	จำนวนและร้อยละของการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลทั้งหมดที่ผ่านการรับรองคุณภาพ.....110
25	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ บริการของหน่วยงานพยาบาล ในโรงพยาบาลรัฐบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ.....111
26	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการมีเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรม พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลของหน่วยงานพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรอง คุณภาพ.....113

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1	มาตรฐานโรงพยาบาล.....30
2	กระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....33