

ประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพ
ในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล



พันตำรวจตรีหญิง ภัทรชนก วีระกาญจน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2548

ISBN 974-17-4300-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 22165326

22 000 2549

PARTICIPATIVE EXPERIENCE OF PROFESSIONAL NURSES IN
QUALITY DEVELOPMENT AND HOSPITAL ACCREDITATION

Pol.major. Phatchanok Teerakan

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 2005

ISBN 974-17-4300-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนา
และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

โดย

พันตำรวจตรีหญิง ภัทรชนก ธีระกาญจน์

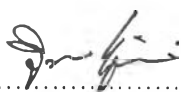
สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา รัชชกุล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิต



..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

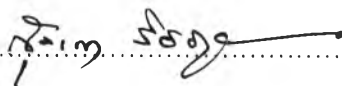
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



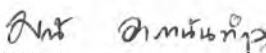
..... ประธานกรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์)



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา รัชชกุล)



..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณี อภาณันท์กุล)

ภัทรชนก อธิระกาญจน์: ประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและ
รับรองคุณภาพโรงพยาบาล (PARTICIPATIVE EXPERIENCE OF PROFESSTIONAL
NURSES IN QUALITY DEVELOPMENT AND HOSPITAL ACCREDITATION)

อ.ที่ปรึกษา: ผศ. ดร. สุชาดา รัชชกุล, 122 หน้า. ISBN 974-17-4300-9

การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผู้ให้ข้อมูลเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ได้รับแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Colaizzi

ผลการศึกษาพบว่า มีประเด็น 4 ประเด็น ดังนี้ ประเด็นแรก คือการให้ความหมายเฉพาะของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดยพยาบาลวิชาชีพให้ความหมายของการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่า เป็นเรื่องของการยอมรับคุณภาพทางสังคมและเป็นการทำงานที่ต้องอาศัยระบบและร่วมกันเป็นทีม ประเด็นที่สอง คือการเข้าร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พยาบาลส่วนใหญ่เข้ามามีส่วนร่วมโดยการถูกคัดเลือกจากหัวหน้าให้เข้าเป็นกรรมการในคณะกรรมการต่าง ๆ และมีความรู้สึกที่ไม่ดีในตอนต้น โดยรู้สึกว่าการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่ยุ่งวุ่นวาย สับสน ไม่มีความสุขในการทำงาน และเป็นการเพิ่มภาระงาน หลังจากนั้นพยาบาลมีการปรับตัวโดยแสวงหาความรู้ด้วยการเข้ารับการอบรมทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล ศึกษาหนังสือ ตำรา ค้นคว้าจากอินเทอร์เน็ต ปรึกษาผู้รู้ และการดูงานจากหน่วยงานอื่นที่ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ทำให้พยาบาลเปลี่ยนแปลงทัศนคติไปในทางที่ดีขึ้นภายหลังได้เข้าร่วมงาน คือรู้สึกว่าการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลไม่ได้เป็นสิ่งที่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินความสามารถ จึงมีความเต็มใจและพอใจในการทำงานมากขึ้น พยาบาลส่วนใหญ่อธิบายว่า พยาบาลที่จะเข้ามาเป็นคณะกรรมการควรเป็นผู้ที่ทุกคนในหน่วยงานเชื่อถือ ถ่ายทอดข้อมูลเป็น มีเทคนิคการจูงใจ มีความรู้ในเรื่องของการรักษาพยาบาลและเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีอาวุโส ประเด็นที่สาม คือประสบการณ์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล พยาบาลมีส่วนร่วมโดยลงมือปฏิบัติในการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลด้วยการเป็นแกนนำในการปฏิบัติการและมีส่วนร่วมติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินการ นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในการได้รับผลประโยชน์คือ มีการพัฒนาตนเอง มีความภาคภูมิใจ สัมพันธภาพของบุคลากรทุกฝ่ายดีขึ้น พัฒนาระบบคุณภาพบริการให้เป็นระบบมาตรฐาน และโรงพยาบาลได้รับการยอมรับจากสังคม และประเด็นสุดท้าย คือการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการได้รับการรับรองคุณภาพ แนวทางปฏิบัติการดำเนินการพัฒนาขาดความชัดเจน ขาดการสื่อสารที่ครบสมบูรณ์ และขาดขวัญและกำลังใจจากผู้บริหาร ผลการศึกษาแสดงอย่างชัดเจนว่า พยาบาลเป็นกลุ่มบุคลากรที่สำคัญในการดำเนินการเพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลเนื่องจากมีจำนวนมากที่สุดในโรงพยาบาล และมีกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยมากที่สุด

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหารโรงพยาบาลและฝ่ายการพยาบาลได้เข้าใจและได้มีการวางแผนงาน เตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วม และหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เหมาะสม เพื่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

สาขา การบริหารการพยาบาลลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา 2548ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4677590336 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEYWORD : PARTICIPATIVE/ HOSPITAL ACCREDITATION/ EXPERIENCE/ PROFESSIONAL NURSES

PHATCHANOK TEERAKAN : PARTICIPATIVE EXPERIENCE OF PROFESSTIONAL

NURSES IN QUALITY DEVELOPMENT AND HOSPITAL ACCREDITATION.

THESIS ADVISOR : ASST. PROF. SUCHADA RATCHUKUL. Ed. D., 122 pp. ISBN 974-17-4300-9

The purpose of this descriptive phenomenology is to investigate the participative experience of professional nurses in quality development and hospital accreditation. The data were collected from 15 professional nurses who were in the committee of hospital accreditation process in an accredited hospital, Bangkok. In-depth interviews were used for data collection. The data were analyzed by using Colaizzi's process.

The study results revealed 4 themes. The first theme was giving the specific meaning of quality development and hospital accreditation. Nurses gave the meaning of quality development and hospital accreditation in the terms of the social quality acceptance and the systematic and collaborative work. The second theme was taking part in quality development and hospital accreditation. Most nurses who participated in the committee were selected by the head nurses. They felt bad at the beginning. They felt that quality development and hospital accreditation were complicated, confused, unhappy and overwhelmed. When the time passing, they adapted themselves by self study, searching information from textbook or internet, learning from experienced person, attending conference/ meeting and studying from other departments or hospitals. At the end, they changed their attitude to be positive in working. They realized that doing quality development and hospital accreditation was not complex and they were willing and being satisfied to do. Most nurses described characteristics of nurses who would join in the committee consisted of being accepted from the partners, having good skills in transferring data, having motivation, having knowledge in nursing care and information technology and being senior. The third theme was participative experience in quality development and hospital accreditation. Nurses took actions in the process of quality development and hospital accreditation by being as a core leader and following up the progress of the implement. Many nurses gained benefits from participating this work, such as, self development, being proud, having good relationship among teamwork, making the hospital being accepted from the society. Finally, the last theme was facing problems and obstacles in quality development and hospital accreditation. Those problems were that health care providers did not realize the importance of quality development and hospital accreditation. The guideline was unclear. There was a communication gap and a lack of mental support from the administrators. The study indicated that nurses were the important group in the hospital accreditation system because they were the majority of workers in the hospital who took care of and worked closely with patients.

Data from this study provide basic information for the hospital administrators and head nurses to understand and set up an appropriate plan, prepare the participants and search for a good guideline to solve problems and obstacles for quality development and hospital development.

Field of study Nursing Administration.....

Student's signature.....

Academic year..... 2005.....

Advisor's signature.....

Phatchanok Teerakan

Suchada Ratchukul

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาดา รัชชกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาดูแลเอาใจใส่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ให้ข้อคิดเห็น และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอื้ออาทร ตลอดจนเป็นแรงกระตุ้น และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร. วิณา จีระแพทย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณี อภานันทิกุล กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำและ ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย และคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนบางส่วนในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแนวคำถามและให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ต่อผู้วิจัย และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลที่กรุณาให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนขอขอบคุณพยาบาลผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่กรุณาเสียสละเวลาส่วนตัวและให้สัมภาษณ์ด้วยความเต็มใจ รวมทั้งขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ คุณพ่อและคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเป็นกำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณพี่ชายและพี่สาวที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจ ขอขอบคุณคุณวิชัย จงกลสิริ ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือในการพิมพ์วิทยานิพนธ์เล่มนี้จนสำเร็จ ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ที่ทำงานที่ต้องรับภาระงานที่มากขึ้นตลอดเวลาที่ผู้วิจัยมาศึกษา และขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ที่ ไม่อาจเอ่ยนามได้หมดสำหรับคำแนะนำและกำลังใจที่มอบให้เสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฅ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.4 คำถามการวิจัย.....	5
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 การพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	7
2.2 การดำเนินกิจกรรมพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานพยาบาล.....	22
2.3 แนวคิดการมีส่วนร่วมในงานของบุคลากร.....	31
2.4 การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา.....	44
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	57
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
3.1 ผู้ให้ข้อมูลและพื้นที่ที่ศึกษา.....	60
3.2 วิธีการศึกษา.....	61
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
3.4 ปัญหาและอุปสรรคในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65

3.5 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล.....	66
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4. ผลการศึกษาประสบการณ์การมีส่วนร่วมของพยาบาลวิชาชีพในการพัฒนา และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	69
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	100
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	100
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	102
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	105
5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	106
รายการอ้างอิง.....	107
ภาคผนวก.....	115
ภาคผนวก ก ตารางแสดงรายละเอียดผู้ให้ข้อมูล.....	116
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	118
ภาคผนวก ค ประมวลคำศัพท์ที่พบในการสัมภาษณ์.....	119
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแนวคำถามในการสัมภาษณ์.....	121
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	122

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงประโยชน์ที่ได้รับจากความร่วมมือ.....	41
2. แสดงผลการศึกษา.....	69
3. แสดงรายละเอียดผู้ให้ข้อมูล.....	115

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. องค์ประกอบของการมีส่วนร่วม.....	33