



รายงานการวิจัย

คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป : ภาคตะวันออก

โดย

สุวรรณา จันทร์ประเสริฐ

สนับสนุนทุนวิจัยโดยสภากาการพยาบาล

๒๐๐๒๕๓๓๑๓

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



รายงานการวิจัย

คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป : ภาคตะวันออก

ภายใต้โครงการวิจัย

ประเมินผลหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขา เวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น)

โดย

สุวรรณา จันทร์ประเสริฐ



สนับสนุนทุนวิจัยโดยสภาการพยาบาล

2554

ผู้วิจัย
ภาคตะวันออก
โดย
สุพรรณา จันทร์ประเสริฐ

กลุ่มวิชาการพยาบาลชุมชน
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
สนับสนุนงบประมาณดำเนินการวิจัยโดยสภาการพยาบาลปี 2553

คณะกรรมการประเมินผลการจัดการหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง
สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น)

คณะที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร. วิจิตร ศรีสุพรรณ
รองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรเกียรติ์ อชานานุกาพ
ดร. นายแพทย์ยงยุทธ พงษ์สุภาพ

ประธานคณะกรรมการ ฯ

รองศาสตราจารย์ปนัดดา ปรียชฤต

คณะทำงาน ฯ

รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณา จันทร์ประเสริฐ
พันจ่าเอกเผ่า อนันจิว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทัศนียา ว่างสะจันทานนท์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพิมพ์ พุทธิรักษ์กุล
รองศาสตราจารย์ ดร.พนิชฐา พานิชชีวะกุล
อาจารย์ ดร.นันทิยา วัฒายุ

เลขานุการคณะกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ กวีวิรัชชัย

ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ

นางวันวิสาข์ จันทร์วาสณ์

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป: ภาคตะวันออกนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยประเมินผลหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) ที่เป็นการศึกษาประเมินผลทุกภูมิภาคของประเทศ ได้แก่ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคใต้ นอกจากนี้ยังเป็นการประเมินจัดบริหารจัดการหลักสูตรอบรมฯ ของสถาบันการศึกษาต่าง ๆ การประเมินผลจากรายงานการจัดอบรม และการประเมินการจัดการเรียนการสอนจากผู้ผ่านการอบรม ฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งของการติดตามประเมินผลตามมาตรฐานการผลิตพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป โดยได้รับการสนับสนุนการวิจัยรวมจากสภาการพยาบาล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมาเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณนายกสภาการพยาบาลศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.วิจิตร ศรีสุพรรณ นายกสภาการพยาบาลที่กรุณาเห็นความสำคัญและให้การสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจนให้คำปรึกษา และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานด้วยเมตตาอย่างยิ่งโดยตลอดมา ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นายแพทย์สุรเกียรติ อชานานุกาพที่กรุณาให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการวิจัย นอกจากนี้ท่านยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปเสมอมา

ขอขอบพระคุณคณะทำงานประเมินผลการจัดการหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) ที่เสียสละเวลา กำลังกาย ใจ ในการร่วมกันออกแบบวิธีการวิจัย สร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กำหนดแนวทางการวิจัย และมีส่วนกระตุ้นติดตามการดำเนินการวิจัยจนสำเร็จได้ด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งรองศาสตราจารย์ปนัดดา ปริญญา ประธาน คณะทำงาน ฯ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฬาลักษณ์ กวีวิรัชชัย เลขานุการคณะทำงาน ฯ ที่บริหารการวิจัยให้เป็นไปด้วยดี

สุดท้ายงานวิจัยนี้ไม่สามารถสำเร็จได้หากขาดความร่วมมือจากแพทย์ พยาบาลซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงาน ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ ตลอดจนพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยนี้ และขอขอบคุณผู้ประสานงานในการเก็บข้อมูลและผู้เกี่ยวข้องที่ไม่ได้เอยนามมา ณ ที่นี้

สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ

ผู้วิจัย

15 มีนาคม 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากผลการวิจัยมีข้อสรุปที่สำคัญเพื่อการพัฒนาพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป ดังนี้

1. คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปได้ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิมีความรู้ความสามารถในการให้บริการรักษาโรคเบื้องต้นตามขอบเขตของวิชาชีพ สามารถสื่อสาร และทำงานร่วมกับบุคลากรในทีมสุขภาพได้เป็นอย่างดีมากกว่าก่อนเข้ารับการอบรม เป็นที่พึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน และผู้ใช้บริการ การจัดการศึกษาในหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรักษาโรคเบื้องต้น) จึงยังคงเป็นหลักสูตรที่เหมาะสมในการเตรียมพยาบาลเพื่อปฏิบัติงานรักษาโรคเบื้องต้นในระดับปฐมภูมิ
2. จากการสังเกตการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปมีขั้นตอนการประเมินภาวะสุขภาพ การให้คำแนะนำในการใช้ยา และการปฏิบัติตัวของผู้ใช้บริการมาก แต่พบว่าคุณภาพและรายละเอียดของการบันทึกการปฏิบัติงานให้บริการอยู่ในระดับน้อย ทั้งการบันทึกในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ และการบันทึกในแฟ้มอนามัยครอบครัว ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก ไม่สามารถใช้เวลาในการบันทึกข้อมูลได้มาก ดังนี้จึงควรมีการกำหนดรูปแบบการบันทึกที่เหมาะสม รวมทั้งมาตรฐานการให้บริการเพื่อไม่เป็นภาระที่มากจนขาดคุณภาพการบริการ
3. การสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ได้แก่ นโยบายการพัฒนา และการจัดระบบการปฏิบัติงาน การจัดห้องตรวจสำหรับพยาบาลเวชปฏิบัติ จัดเสื้อฟอร์มให้ ส่วนการจัดค่าตอบแทน การปฏิบัติงานพบว่ามีเพียง 1 แห่งที่จัดเพิ่มให้เล็กน้อยจากพยาบาลที่ปฏิบัติงานพิเศษ ซึ่งควรพิจารณาอกระเบียบการจ่ายค่าตอบแทนการรักษาโรคเบื้องต้นนอกเวลาราชการให้กับพยาบาลด้วย
4. ผู้บริหาร ผู้ร่วมงานและพยาบาลเวชปฏิบัติ มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลเวชปฏิบัติที่ควรเพิ่มเติมคือ การอบรมเรื่องการใช้และการอ่านผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การพัฒนาสมรรถนะในการวิเคราะห์ แปลผลข้อมูล การวิจัย และการพัฒนาสมรรถนะในการรักษาโรคอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะโรคเรื้อรังและการใช้ยาในผู้สูงอายุและเด็ก ซึ่งควรเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพหรือจัดทำหลักสูตรอบรมเพิ่มเติมสำหรับพยาบาลเวชปฏิบัติต่อไป

สุวรรณา จันทร์ประเสริฐ

ผู้วิจัย

เรื่อง: คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป : ภาคตะวันออก

ผู้วิจัย: สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ, ส.ด.

บทคัดย่อ

248903

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปที่ผ่านการอบรมหลักสูตรเฉพาะทาง ระยะสั้น 4 เดือน ทำการศึกษาในหน่วยบริการสุขภาพพระดัตถ์ปฐมภูมิ 4 แห่ง ในจังหวัดชลบุรี และฉะเชิงเทรา สุ่มจังหวัดละ 1 อำเภอ อำเภอละ 2 หน่วยบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บังคับบัญชา 4 คน ผู้ร่วมงาน 2 คน พยาบาลเวชปฏิบัติ 6 คน และประชาชนผู้ใช้บริการจากพยาบาลเวชปฏิบัติจำนวน 20 คน ทำการศึกษาโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามกรอบโครงสร้างที่กำหนดไว้คร่าว ๆ และศึกษาเนื้อหาและคุณภาพการบันทึกรายงานการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป จำนวน 13 รายการ เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นเครื่องมือที่สร้างขึ้นโดยคณะทำงานประเมินผลการจัดการหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง สาขาเวชปฏิบัติทั่วไป (การรื้อถอนโรคเบื้องต้น) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ด้วยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปได้ปฏิบัติหน้าที่การตรวจรักษาโรคทั่วไปที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชน ศูนย์แพทย์ชุมชนและสถานีอนามัย งานคลินิกผู้สูงอายุ คลินิกโรคเรื้อรัง การตรวจรักษาโรคนอกเวลาราชการ การคัดกรองก่อนพบแพทย์ การเยี่ยมบ้านผู้ใช้บริการ งานดูแลสุขภาพชุมชน การตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูก คุณภาพการให้บริการในด้านการใช้ความรู้ความสามารถ การสื่อสารในการให้บริการ ลักษณะพฤติกรรมบริการ การทำงานกับผู้ร่วมงาน การบันทึกกิจกรรมการให้บริการ มีลักษณะที่ดีขึ้นมากกว่าก่อนการไปรับการอบรม ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดในด้าน การซักประวัติ การตรวจร่างกาย การรักษาโรค ความสุภาพ เป็นมิตรการให้คำปรึกษาแนะนำและตอบข้อซักถาม ความรวดเร็วถูกต้องในการให้บริการ ส่วนความพึงพอใจในการติดตามหลังการรักษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย สาระและคุณภาพการบันทึกการบริการรักษาโรคเบื้องต้นของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป มีรายละเอียดของการบันทึกในระดับน้อย

สิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายการพัฒนา และการจัดระบบการปฏิบัติงาน การจัดห้องตรวจสำหรับพยาบาลเวชปฏิบัติ การจัดค่าตอบแทนการปฏิบัติงาน การยอมรับของผู้ใช้บริการ ผู้ร่วมงานและผู้บริหาร การจัดสรรบุคลากรที่เพียงพอ การสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์

ผู้บริหาร ผู้ร่วมงานและพยาบาลเวชปฏิบัติ มีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของพยาบาลเวชปฏิบัติคือ ควรอบรมเพิ่มเติมในเรื่องการใช้และการอ่านผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การพัฒนาสมรรถนะในการวิเคราะห์ แปลผลข้อมูล การวิจัย และการพัฒนาสมรรถนะในการรักษาโรคอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ : คุณภาพการปฏิบัติการพยาบาล การพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป การรื้อถอนโรคเบื้องต้น

Title: Quality of General Nurse Practitioners' Services : The Eastern Region

Researcher: Suwanna Junprasert, RN., Dr.P.H.

ABSTRACT

248903

The purpose of this qualitative research was to study the opinions of nurse practitioners (N.P.) who graduated from short training courses (four months) about quality health care services, The participants consisted of four directors, two peer staffs, six nurses practitioner, and 20 clients, that represent four primary care units in two provinces in the eastern region of Thailand. Two provinces were selected by simple random sampling, Chon Buri Province, and Chachoengsao Province, one sub-district selected from each province, and two primary care units selected from each sub-district. In-depth interview, observation technique, structural interview, and thirteen client's recorded reviews were used for data collection by the researcher and assistants. Reflection technique was used to validate the data. The data was analyzed by content analysis technique, and computerize for descriptive statistics. The results of the study were as follows:

Nurse practitioners were working at out patients departments in community hospitals, community medical units, and community health centers, in elderly clinics, chronic illness clinics, out of official time services, case screenings, client home visits, community health cares, and pap smear clinics. The quality of N.P. services concerning potency, communication, service behavior, work with health teams, and data recoded were better than before training. The clients' satisfaction was in high and highest level, regarding taking illness history, physical examination, politeness, friendliness when giving consultation or information, rapidness and correction of service. However, the satisfaction of follow up treatment was low level. The quality and content of recode was low level.

Nurse practitioner services supporting as policy for development, service system, specific room for service, reinforcement, appropriate number of staff, supporting instruments, and receptive from directors, peer staff, and clients.

The nurse practitioner development issue was in use and interpreted laboratory results, data utilization and analyzing, research potency, and potency of continuing care.

Key words: quality of nursing service, general nurse practitioner, basic medical care

สารบัญ

ปกใน		ก
คณะผู้วิจัย		ข
กิตติกรรมประกาศ		ง
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		จ
บทคัดย่อ		ฉ
สารบัญ		ช
สารบัญตาราง		ญ
สารบัญภาพ		ฎ
	เนื้อหา	หน้า
บทที่ 1	บทนำ	1
	หลักการและเหตุผล	1
	คำถามการวิจัย	3
	วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	3
	ขอบเขตการวิจัย	3
	นิยามศัพท์	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
บทที่ 2	การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
	การพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	6
	การพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปกับระบบบริการสุขภาพ	7
	การจัดการศึกษาพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในประเทศไทย	8
	การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	9
บทที่ 3	วิธีการวิจัย	11
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	11
	เครื่องมือและคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	11
	การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง	12
	การเก็บข้อมูล	13
	การวิเคราะห์ข้อมูล	14

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4	ผลการศึกษา	15
	ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	15
	ส่วนที่ 2 บริบทในการทำงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	18
	ส่วนที่ 3 คุณภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	21
	ส่วนที่ 4 สาระและคุณภาพการบันทึกการบริการรักษาโรคเบื้องต้นของ พยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	32
	ส่วนที่ 5 สิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	34
	ส่วนที่ 6 การพัฒนาสมรรถนะของพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไป	35
บทที่ 5	สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ	37
	ผลการวิจัย	37
	อภิปราย	41
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	43
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	44
	เอกสารอ้างอิง	45
	ภาคผนวก	47
	- เครื่องมือวิจัย	
	- สำเนาหนังสือรับรองผ่านการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย	

สารบัญตาราง

ตารางที่	ชื่อตาราง	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไป (N=20)	16
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการ (N=20)	17
3	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจในการบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ (N = 20)	32
4	จำนวนบันทึกจำแนกตามระดับคุณภาพการบันทึกบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ (N = 13)	34