

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขมุ่งมั่นที่จะพัฒนา ให้ทุกสถานบริการสุขภาพ มีบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของประชาชน กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดนโยบายสำคัญในการพัฒนางานในด้านสาธารณสุข โดยเริ่มนำร่องโครงการในสถานบริการสุขภาพมาตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2544 โดยเน้นให้ประชาชนเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง และการดูแลสุขภาพโดยองค์รวม นอกจากนั้นยังเน้นการปฏิรูประบบการบริหารจัดการ และการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพที่ได้มาตรฐานยิ่งขึ้น (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9, 2545 – 2549)

จากนโยบายกระทรวงสาธารณสุขตามแผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการทั้งด้านผู้ให้และผู้รับบริการในสถานบริการสาธารณสุขทั่วประเทศ งานบริการพยาบาล จึงต้องพัฒนาคุณภาพให้ได้มาตรฐานตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน พยาบาลผู้ปฏิบัติการจึงต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจในงานบริการ อันจะก่อให้เกิดความรู้สึกรักในคุณค่าความสำคัญของการปฏิบัติงานและส่งผลต่อคุณภาพงานบริการ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้กำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพบริการสาธารณสุขของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจและเป็นไปตามมาตรฐาน ตามสิทธิที่พึงมีตามรัฐธรรมนูญ และการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ สถานพยาบาลทุกระดับผ่านการประเมินตามเกณฑ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 บริการเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 จากภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านองค์ประกอบ สังคม และความก้าวหน้าในวิทยาการและเทคโนโลยีต่างๆ มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของระบบบริการสาธารณสุข ทั้งในส่วนของผู้ให้บริการ และผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการเริ่มต้นตัวในเรื่องของสิทธิมนุษยชน และพยายามเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับบริการ โลกเริ่มเล็กลง เนื่องจากปัจจุบันเป็นโลกของข้อมูลข่าวสารที่ไร้พรมแดน การได้รับความรู้ด้านสุขอนามัยที่มากขึ้น ทำให้เกิดการคาดหวังต่อการได้รับบริการสาธารณสุขมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ รวมถึงบริการที่ได้รับเป็นที่พึงพอใจ ธุรกิจโรงพยาบาลในปัจจุบันมีการแข่งขันกันทั้งภาครัฐและเอกชนในเรื่องของคุณภาพบริการ มีการตรวจสอบคุณภาพบริการทั้งภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาลซึ่ง

ใช้การตรวจสอบคุณภาพบริการ โดยการให้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) เพื่อเป็นประโยชน์ในการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของบริการที่ได้รับ จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรในวิชาชีพพยาบาล จะต้องเข้าใจกระบวนการทำงานบริการสุขภาพ และผลลัพธ์ทางการบริการที่มีคุณภาพ คุณภาพเป็นสิ่งที่กล่าวขวัญมากขึ้นในสถานบริการสุขภาพและการพยาบาล ในยุคของการ แข่งขันนั้นคุณภาพกลายเป็นสิ่งที่ทุกคนให้ความสนใจ เป็นจุดขายที่สำคัญในการทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้บริการจากสถานบริการสุขภาพของแต่ละแห่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพการบริการนั้นเริ่มเป็นสิ่งที่กล่าวถึงทั้งผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติการพยาบาล และผู้ใช้บริการ ซึ่งต่างก็แสวงหาคุณภาพบริการพยาบาล (วิภาดา คุณาวิคติกุล, 2542)

มาตรฐานการพยาบาลจะมีลักษณะเป็นพลวัต คือ มีการเปลี่ยนแปลงตาม เวลา สถานที่ และสภาพการณ์ (Katz, 1992 อ้างถึงใน แจ่มจิตต์ เทพนามวงศ์, 2540) และยังช่วยบอกทิศทางหรือเป้าหมายการปฏิบัติงานของพยาบาล ช่วยให้การดำเนินงานของทีมการพยาบาลเป็นไปอย่างมีระบบระเบียบ สามารถประเมินผล เพื่อแก้ไขจุดบกพร่องได้ โดยผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการนิเทศงาน และประเมินผลการปฏิบัติการได้ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมความเป็นเอกสิทธิ์แห่งวิชาชีพการพยาบาลได้เป็นอย่างดี ซึ่ง Mason (1984 อ้างถึงใน บุชรินทร์ ทิธี, 2542) กล่าวว่า มาตรฐานการพยาบาล มีความจำเป็นต่อการพัฒนาวิชาชีพมาก นอกจากจะช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบแล้ว ยังบอกถึงเป้าหมาย กระบวนการ หรือแนวทางในการปฏิบัติ โดยนำหลักการทางวิทยาศาสตร์มาใช้ในการแก้ปัญหา และยังเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพยาบาลด้วยตนเอง ทำให้ทราบข้อบกพร่อง และสามารถแก้ไขให้เ็นไปตามมาตรฐานนั้นๆ ได้ การประกันคุณภาพการพยาบาลเป็นการตั้งระดับความดีเลิศของการปฏิบัติงานกิจกรรมการพยาบาล ซึ่งมีทั้งการกำหนดคุณภาพและการประกันว่าผู้ใช้บริการจะได้รับการปฏิบัติกิจกรรมในระดับนี้ (Lang, 1976 อ้างถึงใน แจ่มจิตต์, 2540) ดังนั้นการประกันคุณภาพการพยาบาลที่ผู้ใช้บริการได้รับจะต้องมีการประเมิน หรือตัดสินค่าความดีเลิศของผลที่ได้จากการปฏิบัติกิจกรรมพยาบาล และมีการนำผลจากการประเมินไปปรับปรุงการบริการ ซึ่งคาดว่าผลที่ได้รับจะต้องมีคุณภาพในระดับสูงขึ้น (Zimmer, 1974 อ้างถึงใน แจ่มจิตต์ เทพนามวงศ์, 2540) การประกันคุณภาพการพยาบาล เป็นโครงการที่ประกอบด้วยกิจกรรมที่หลากหลาย ซึ่งต้องบ่งชี้จุดดี จุดด้อยทางการปฏิบัติการพยาบาล อันจะนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในทางสร้างสรรค์ วิชาชีพการพยาบาลเป็นวิชาชีพเชิงบริการ (Service oriented) ซึ่งต้องการปฏิบัติโดยตรงกับผู้ใช้บริการ นั่นคือจะต้องมีกิจกรรมการปฏิบัติในระบบการประกันคุณภาพการพยาบาลที่แสดงออกถึงการสำนึกในความรับผิดชอบต่อการประกอบวิชาชีพการพยาบาล ซึ่งต้องสอดประสานอยู่ในการ

บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ การประกันคุณภาพพยาบาลเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลบนหอผู้ป่วย การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อประกันคุณภาพ จึงเป็นการปฏิบัติกิจกรรมที่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน โดยนำ วิธีการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ และแนวคิดต่างๆ ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาทางการพยาบาล อันจะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ในการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลนั้นต้อง มีการตรวจสอบประเมินทั้งวิธีการและเนื้อหาการดูแล ผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงจะส่งผลให้การพยาบาลมีคุณภาพ โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลในด้าน 1) การรับ – ส่งเวร 2) การมอบหมายงาน 3) การใช้กระบวนการพยาบาล 4) การปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล 5) การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล 6) การเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล และ 7) การบันทึกทางการพยาบาล (สุระพรรณ พนมฤทธิ์, 2534) จะเห็นว่าการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ดังกล่าว เป็นกิจกรรมพื้นฐานของการบริการพยาบาล ซึ่งการปฏิบัติกิจกรรมเหล่านั้นจะสะท้อนถึงคุณภาพการปฏิบัติได้

คุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่พึงประสงค์สำหรับบริการสาธารณสุขทั้งในผู้ให้ และ ผู้ใช้บริการ สุขภาพ แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันด้านการจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย ผู้ป่วย หรือ ผู้ใช้บริการจำนวนมาก ยังคงประสบปัญหาต่างๆ ไม่พึงพอใจในการบริการที่ได้รับ โดยพบว่า ผู้รับบริการได้รับบริการยังไม่สมบูรณ์ เช่น ล่าช้า การต้อนรับที่ไม่ดี การเกิดภาวะแทรกซ้อนในการบำบัดรักษาที่สามารถป้องกันได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงถึงการขาดคุณภาพและมาตรฐานของการรักษาพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการจากโรงพยาบาลในเขตบริการที่ 5 (ภาคเหนือตอนบน) ของศุภชัย คุนารัตนพฤกษ์ (2538: บทคัดย่อ) พบว่ามีประชาชนผู้มาใช้บริการเพียงร้อยละ 1 เท่านั้นที่พอใจมาก และพึงพอใจ ร้อยละ 11.9 เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ดวงแก้ว สิริดิเดชบริพัฒน์ (2541: บทคัดย่อ) ที่พบว่าภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยภาพลักษณ์ด้านการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง ในรายละเอียดพบว่า ด้านบริการด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจมีระดับต่ำสุด

สถานพยาบาลทุกประเภทส่วนใหญ่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาลเช่น โรงพยาบาลร้อยเอ็ด เป็นโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาลมาตลอด และได้พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลร้อยเอ็ดได้ผ่านการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาลแบบมีเงื่อนไขแล้ว เมื่อเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 แต่จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดคุณภาพหนึ่ง ที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจ และข้อร้องเรียนจากกล่องแสดง

ความคิดเห็น พบว่าข้อร้องเรียนส่วนใหญ่มีลักษณะไม่ได้รับความสะดวก รอนาน มีความผิดพลาดจากการรักษาพยาบาล ซึ่งบางครั้งข้อร้องเรียนมีความรุนแรงเสี่ยงต่อการฟ้องร้อง และคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจ ได้คะแนนร้อยละ 68 ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน (ร้อยละ 90) นอกจากนี้จากการประเมินผลภายใน และการสังเกตการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลบนหอผู้ป่วยพบว่า การรับ-ส่งเวรยังไม่ครอบคลุมปัญหาผู้ป่วย การใช้กระบวนการพยาบาลไม่ครบ 5 ขั้นตอน การเยี่ยมชมตรวจทางการพยาบาลมีการปฏิบัติจำนวนน้อย การบันทึกการพยาบาลไม่ได้มาตรฐาน ซึ่งจากประสบการณ์ในการปฏิบัติการพยาบาลของผู้วิจัย และการสอบถามพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ พบว่า สาเหตุที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพมีหลายอย่าง ได้แก่ การปฏิบัติการพยาบาลบางส่วนยังเป็นแบบเดิมที่เคยปฏิบัติ คือการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยอาศัยความรู้ และประสบการณ์ที่มีอยู่ พยาบาลวิชาชีพบางส่วนมีทัศนคติต่อการปฏิบัติกิจกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลในทางลบ คือมองว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้นั้นทำได้ยาก เนื่องจากภาระงานที่มีมาก และยังขาดสิ่งเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติ เช่น ระบบสนับสนุนขององค์กร นโยบายที่ไม่ชัดเจนไม่ต่อเนื่อง ขาดวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นไม่เพียงพอเนื่องจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ รวมทั้งได้รับการนิเทศไม่ต่อเนื่อง ทำให้เกิดความยุ่งยากต่อการปฏิบัติ ซึ่งผู้บริหารการพยาบาลของโรงพยาบาลร้อยเอ็ดตระหนักในความสำคัญ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล เพื่อให้การพยาบาลที่มีคุณภาพ และได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน และเพื่อเตรียม Re accreditation ต่อไป

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการพยาบาล พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการประกันคุณภาพการพยาบาล เช่น การศึกษาของ สุกัญญา พรหมปัญญา (2537) พบว่าพยาบาลวิชาชีพมีความคิดเห็นต่อระบบสนับสนุนของผู้บริหารโรงพยาบาลในด้านการมีนโยบายที่ชัดเจน มีวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และการติดตามนิเทศประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติตามหลักป้องกันการติดเชื้อแบบครอบจักรวาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของ กาญจนา บุญรักษา (2540) ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับการดำเนินการควบคุมคุณภาพพยาบาลในชุมชน ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าระดับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชน ของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพส่วนใหญ่ (ร้อยละ 75.2) อยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการดำเนินการควบคุมคุณภาพการประกันคุณภาพในโรงพยาบาลชุมชน คือ การรับรู้บทบาทของหัวหน้าฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ การได้รับการสนับสนุนด้านทรัพยากร การได้รับการสนับสนุนด้านนิเทศงาน การได้รับการสนับสนุนด้านฝึกอบรม การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารและผู้ร่วมงาน และการศึกษาของ แจ่มจิตต์

เทพนามวงศ์ (2540) ในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะคิด และการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลของพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความรู้ และทักษะคิด มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของ ศรีธนา มรกตศรีวรรณ (2543) ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ โรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และทักษะคิดมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และปัจจัยด้านหน่วยงาน ได้แก่ ระบบสนับสนุนขององค์กร พฤติกรรมการนิเทศงานของหัวหน้าหอผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ ดังนั้นจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ซึ่งในขณะนี้แม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาลอยู่บ้าง แต่ปัจจัยที่ศึกษามุ่งเน้นเฉพาะปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ และทักษะคิดเท่านั้น และเป็นการการศึกษาในระดับโรงพยาบาลศูนย์ ยังไม่มีการศึกษาในระดับโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งมีบริบทที่แตกต่างกันไป โดยเฉพาะปัจจัยสนับสนุนด้านต่างๆของหน่วยงาน ซึ่งมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกปัจจัยคัดสรรบางประการที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเชื่อว่าน่าจะมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ที่พยาบาลผู้ปฏิบัติการต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาล และมีทักษะคิดที่ดีต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล เพราะความรู้เป็นพื้นฐานที่ทำให้บุคคลรู้จักคิดพิจารณาและช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจปฏิบัติ ตลอดจนเกิดแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน โดยมีทักษะคิดเป็นตัวเชื่อมระหว่างความรู้กับการปฏิบัติ บุคคลที่มีทักษะคิดที่ดี ย่อมมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติ

มากกว่าบุคคลที่มีทัศนคติไม่ดี (ประภาเพ็ญสุวรรณ, 2526) และการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล อันจะส่งผลให้พยาบาลเกิดความตระหนักเกิดยอมรับแล้วนำไปสู่การปฏิบัติ อีกทั้งปัจจัยด้านหน่วยงานหรือองค์กรต้องให้การสนับสนุนเพื่อเอื้อต่อการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องทั้งผู้บริหาร นโยบายที่ชัดเจน รวมทั้งงบประมาณและทรัพยากรที่จำเป็น และการได้รับการนิเทศ เป็นการติดตามประเมินผลตามแผนงานที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติกิจกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติ และปัจจัยด้านหน่วยงาน ได้แก่ ระบบสนับสนุนขององค์กร และการได้รับการนิเทศ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารทางการพยาบาล ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรทางการพยาบาลในการปฏิบัติกิจกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาล และใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติกิจกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อไป

2. คำถามวิจัย

2.1 ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือหรือไม่ อย่างไร

2.2 ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้หรือไม่ อย่างไร

3. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานกับการปฏิบัติกิจกรรม ที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

3.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4. สมมติฐานการวิจัย

4.1 ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติ และปัจจัยด้านหน่วยงาน ได้แก่ ระบบสนับสนุนขององค์กร การได้รับการนิเทศ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.2 ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

5. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มประชากรที่ศึกษา คือ พยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป สังกัดโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 14 แห่ง

6. คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

6.1 ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล หมายถึง ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านหน่วยงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล กระบวนการสาธิต มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

6.1.1 ปัจจัยด้านบุคคล หมายถึง คุณลักษณะภายในตัวของบุคคลผู้ปฏิบัติ คือ พยาบาลวิชาชีพ ได้แก่

1) ความรู้ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจของพยาบาลวิชาชีพ เกี่ยวกับความรู้ เรื่องการประกันคุณภาพการพยาบาล ประกอบด้วย ความหมาย กระบวนการ / การนำไปใช้ องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการพยาบาล และการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ซึ่งพยาบาลได้มีการรับรู้ หรือเรียนรู้ ทั้งทางตรง ทางอ้อม เข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามได้ โดยสามารถวัดความรู้ ได้จากแบบสอบถามความรู้ที่วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะแบบเลือกตอบ 2 ตัวเลือก ใช่, ไม่ใช่ โดยให้เลือก 1 ตัวเลือก มีเกณฑ์การให้คะแนนคือ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน

2) ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของพยาบาลวิชาชีพทั้งทางบวก และทางลบต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ในด้านแนวคิด หลักการ การนำไปใช้ ซึ่งวัดโดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและใช้มาตราวัดของ ลิเกอร์ต (Likert) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับและแบ่งคะแนนออกเป็น ทักษะดีสูง ปานกลาง และต่ำ

6.1.2 ปัจจัยด้านหน่วยงาน หมายถึง ปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติของพยาบาลวิชาชีพ ได้แก่

1) ระบบสนับสนุนขององค์กร หมายถึง การที่โรงพยาบาลหรือหน่วยงานได้มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการพยาบาล คณะดำเนินงานหรือผู้รับผิดชอบ การจัดสรรงบประมาณและแหล่งสนับสนุนต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ชัดเจนและมีความต่อเนื่อง ตลอดจนมีการชี้แจงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาล การส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติการได้รับการฝึกอบรม และดำเนินกิจกรรมต่างๆด้านการประกันคุณภาพ และการติดตามประเมินผลงานด้านการประกันคุณภาพ โดยสามารถวัดได้จากแบบสอบถามระบบสนับสนุนขององค์กร ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ และแบ่งคะแนนออกเป็นการได้รับการสนับสนุนขององค์กรมาก ปานกลาง และน้อย

2) การได้รับการนิเทศ หมายถึง การที่พยาบาลวิชาชีพได้รับการติดตามประเมินผล การให้คำปรึกษา และความร่วมมือในการปฏิบัติงานในด้านการประกันคุณภาพการพยาบาล จากหัวหน้าหอผู้ป่วย หรือคณะกรรมการประกันคุณภาพการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ วัดระดับการได้รับการนิเทศ โดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ และแบ่งคะแนนออกเป็นการได้รับการสนับสนุนการนิเทศ มาก ปานกลาง และน้อย

6.2 การปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล หมายถึง การกระทำกิจกรรมของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน โดยนำวิธีการ ทฤษฎี กฎเกณฑ์ และแนวคิดต่างๆ ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาทางการพยาบาลอันจะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ซึ่งในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินทั้งวิธีการและเนื้อหา ด้านการดูแลผู้ใช้บริการ รวมทั้งมีการปรับปรุง อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงจะส่งผลให้การพยาบาลมีคุณภาพ โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลในด้าน

- 1) การรับ- การส่งเวร
- 2) การมอบหมายงาน
- 3) การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล
- 4) การใช้กระบวนการพยาบาล
- 5) การปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล
- 6) การเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล
- และ 7) การบันทึกทางการพยาบาล ดังนี้

6.2.1 การรับเวร- ส่งเวร หมายถึง การบอกเล่าหรือส่งรายงานเกี่ยวกับข้อมูล แนวทางการรักษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการ จะต้องมีการศึกษาสภาพและปัญหาของผู้ใช้บริการร่วมกันระหว่างเวร เพื่อตรวจสอบสภาพและปัญหาผู้ใช้บริการที่ต้องให้ความสนใจ โดยมีพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ส่งเวรและรับเวรในแต่ละผลัด

6.2.2 การมอบหมายงาน หมายถึง การจัดแบ่งงานและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละเวรให้กับบุคลากรทางการพยาบาลตามขีดความสามารถแต่ละคน อย่างมีลายลักษณ์อักษรและโดยวาจา

6.2.3 การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล หมายถึง การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับการดูแลผู้ใช้บริการของพยาบาลวิชาชีพ ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน

6.2.4 การใช้กระบวนการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลในการดูแล ผู้ใช้บริการ โดยยึดตามขั้นตอนของกระบวนการพยาบาล คือ การประเมินปัญหา การวินิจฉัยการพยาบาล การวางแผนการพยาบาล การปฏิบัติการพยาบาล และการประเมินผล ซึ่งเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่จะควบคุมคุณภาพการพยาบาล

6.2.5 การปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายใต้กระบวนการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง มาตรฐานเชิงกระบวนการ และมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ ที่หน่วยงานได้กำหนดไว้

6.2.6 การเฝ้าตรวจทางการพยาบาล หมายถึง* การติดตามประเมินการของฝ่ายการพยาบาล เพื่อเปลี่ยนแปลง ปัญหา และความต้องการความช่วยเหลือดูแลของผู้ใช้บริการ เพื่อคุณภาพการพยาบาล

6.2.7 การบันทึกทางการพยาบาล หมายถึง การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เกี่ยวกับกิจกรรมที่พยาบาลวิชาชีพได้ปฏิบัติตามกระบวนการพยาบาลและมาตรฐานการบันทึกทางการพยาบาล เพื่อช่วยติดต่อสื่อสารให้ทราบถึงปัญหาและแผนการพยาบาลเพื่อที่จะติดตามและประเมินผลได้ถูกต้อง

6.3 พยาบาลวิชาชีพ หมายถึง พยาบาลที่สำเร็จการศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตหรือเทียบเท่า ที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยใน ตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไปสังกัดโรงพยาบาลทั่วไป 14 แห่ง ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ยกเว้นหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ทีลาศึกษาต่อ) จำนวน 3,297 คน (ข้อมูลจากโรงพยาบาลทั่วไป ธันวาคม 2548)

6.4 โรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หมายถึง โรงพยาบาลในระบบบริการสาธารณสุขส่วนภูมิภาค สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในระดับทุติยภูมิ มีขนาดเตียงตั้งแต่ 150-300 และ 300-500 เตียง จำนวน 14 โรงพยาบาล (สมาคมอนามัยแห่งประเทศไทย, 2549)

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

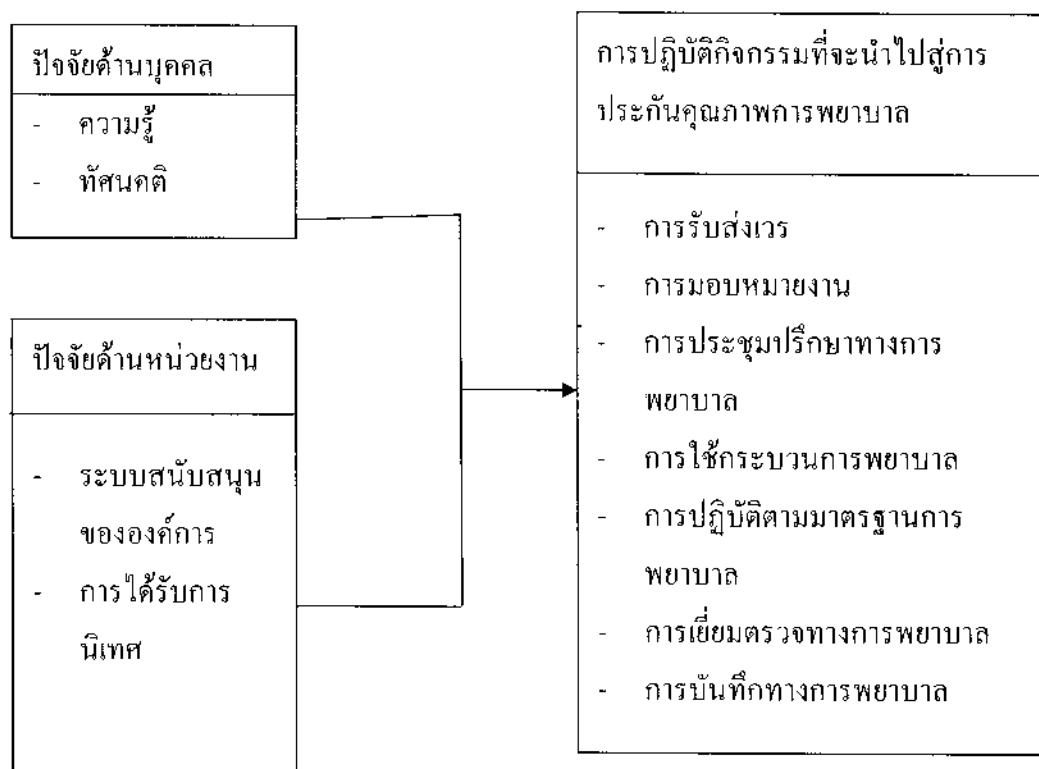
7.1 เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารทางการพยาบาลในการนำไปวางแผนพัฒนานุเคราะห์การพยาบาล เพื่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล

7.2 เป็นแนวทางในการศึกษา ค้นคว้าและวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการพยาบาลต่อไป

8. กรอบแนวคิด

การประกันคุณภาพการพยาบาล เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน และเกณฑ์การประเมินการปฏิบัติการพยาบาล ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และไว้วางใจในการบริการที่ได้รับจากการศึกษางานวิจัย และแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการพยาบาล พบว่ามีตัวแปรหรือปัจจัยหลายประการที่มีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาปัจจัยคัดสรรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้คัดเลือกปัจจัยคัดสรรบางประการ ที่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในบริบทของโรงพยาบาลทั่วไป ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือและเชื่อว่าน่าจะมีผลต่อการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไปในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลและปัจจัยด้านหน่วยงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติกิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ปัจจัยด้านบุคคลที่คัดสรรมาศึกษา ครั้งนี้ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ปฏิบัติงาน ได้แก่ ระบบสนับสนุนขององค์กร และการได้รับการนิเทศ ส่วนการศึกษากิจกรรมที่จะนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาล ใช้กรอบแนวคิดของ สุระพรรณ พนมฤทธิ์ (2534) ที่กล่าวถึงกิจกรรมพื้นฐานของการประกันคุณภาพการพยาบาล ไว้ 7 กิจกรรม ได้แก่ 1) การรับเวร ส่งเวร 2) การมอบหมายงาน 3) การประชุมปรึกษาทางการพยาบาล 4) การใช้กระบวนการพยาบาล 5) การปฏิบัติตามมาตรฐานการพยาบาล 6) การเยี่ยมตรวจทางการพยาบาล และ 7) การบันทึกทางการพยาบาล ซึ่งการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลที่มีคุณภาพ จึงเป็นหัวใจสำคัญของการประกันคุณภาพการพยาบาล ซึ่งสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย