

การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล
ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

The Development of a Support Model for Enhancing the Quality of
Nursing Services in Hospitals under the Khon Kaen Provincial
Public Health Office

สกลรัตน์ พาลาฮาด , นิตยา สุภามา, เพชรารporn ประสารณ์

Sakonrattana Palahad, Nittaya Suphama, Petcharaporn Prasanchum

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

khonkaen Provincial Health Office

Email: sakonrattana@yahoo.co.th

Received: 31 Mar., 2025

Revised: 6 Apr., 2025

Accepted: 8 Apr., 2025

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของรูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น โดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล ระยะที่ 2 พัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และ ระยะที่ 3 ประเมินผลลัพธ์ของรูปแบบ

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลในจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การจัดเตรียมอัตรากำลังสำรองสำหรับการพัฒนาคุณภาพการพยาบาล 2) การกำหนดแนวปฏิบัติและเป้าหมายการดำเนินงานตามบริบทและศักยภาพของโรงพยาบาล 3) การจัดอบรมการประเมินคุณภาพการพยาบาล 4) การดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการพยาบาลด้วยระบบพี่เลี้ยง 5) การกำหนดช่องทางและความถี่ในการติดตาม และ 6) การจัดกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจสำหรับบุคลากรทางการพยาบาลระดับปฏิบัติการ ผลการทดลองใช้รูปแบบทำให้มีโรงพยาบาลผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับสูงเพิ่มขึ้น ซึ่งรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในการนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการพยาบาลให้มีมาตรฐานในระดับสูงขึ้น ลดข้อร้องเรียนเรื่องความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาล และผู้รับบริการพึงพอใจ

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ, การพัฒนาคุณภาพ, คุณภาพการพยาบาล

Abstract

This study employed an action research approach with the objective of developing and evaluating the effects of a support model for quality improvement in hospitals under the Khon Kaen Provincial Public Health Office. The study was conducted in three phases: Phase 1 involved an

assessment of the current status of support for nursing service quality improvement; Phase 2 focused on the development of a support model in collaboration with relevant stakeholders; and Phase 3 entailed an evaluation of the outcomes and a summary of the implementation process.

The findings revealed that the support model for quality improvement in hospitals in Khon Kaen Province comprised six key components: (1) allocation of reserve personnel for nursing quality development, (2) establishment of operational guidelines and goals tailored to the hospital's context and capacity, (3) training programs on nursing quality assessment, (4) implementation of a mentorship system for nursing quality development, (5) establishment of monitoring mechanisms with defined channels and frequency, and (6) morale-boosting activities for frontline nursing staff. The implementation of this model resulted in an increased number of hospitals achieving high evaluation scores. The developed support model was found to be suitable for enhancing nursing service quality in hospitals, ensuring higher service standards, reducing complaints related to medical service deficiencies, and increasing patient satisfaction.

Keywords: Model development, Quality improvement, Nursing quality

บทนำ

การบริการพยาบาลเป็นบริการหลักที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพในทุกสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข จัดเป็นบริการเชิงวิชาชีพที่มีทฤษฎี หลักการ และองค์ความรู้ที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา นอกจากจะดูแลปัญหาสุขภาพของประชาชนอย่างครอบคลุมองค์รวมทั้งกาย จิต สังคมและจิตวิญญาณแล้วยังจำเป็นต้องมีการพัฒนางานบริการพยาบาลให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน (กองการพยาบาล, 2562) ผลจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างรวดเร็ว ส่งผลกระทบต่อระบบบริการพยาบาลให้มีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อปัญหาการเปลี่ยนแปลง เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของสังคมและประชาชน กระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนามาตรฐานการพยาบาลเผยแพร่ให้แก่โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สำหรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานและกระบวนการบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการผู้ป่วยทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน รวมทั้งได้พัฒนากลไกการติดตาม สนับสนุนการนำมาตรฐานสู่การปฏิบัติ ณ สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับทั่วประเทศ

(สำนักงานพยาบาล, 2551) และด้านการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล ได้จัดทำหนังสือการประกันคุณภาพการพยาบาลสำหรับการประเมินคุณภาพในงานการพยาบาล 1 ชุด ครอบคลุมหน่วยงานการพยาบาล 11 งาน สำหรับองค์กรพยาบาล/หน่วยงานบริการพยาบาลได้นำไปเป็นคู่มือสำหรับประเมินคุณภาพการพยาบาลภายใน 3 ด้าน คือ การบริหาร การบริการ และการประเมินผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดคุณภาพการพยาบาล (กองการพยาบาล, 2562)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ได้สนับสนุนให้โรงพยาบาลในสังกัดได้นำมาตรฐานการพยาบาลสำหรับเป็นแนวทางให้บริการในพื้นที่ รวมทั้งมีการดำเนินงานประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล เพื่อให้สามารถนำผลของการประเมินมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องได้ โดยมีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลระดับจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลในสังกัด มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการสื่อสาร การจัดอบรมเรื่องมาตรฐานการ

พยาบาลในโรงพยาบาล การนิเทศ กำกับ และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานภายใต้มาตรฐานการพยาบาลที่สอดคล้องตามโครงสร้างของมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล และสอดคล้องกับสถานการณ์ของการพัฒนาระบบคุณภาพสถานพยาบาล (Hospital Accreditation) รวมถึงการสนับสนุนให้โรงพยาบาลเกิดการพัฒนาคูณภาพการบริการพยาบาลตั้งแต่ระดับตติยภูมิจนถึงหน่วยบริการปฐมภูมิอย่างต่อเนื่อง ผลการดำเนินงานในรอบปี 2565-2566 จากการให้หน่วยงานประเมินตนเองในงานการพยาบาลทั้ง 11 งาน พบว่า ผ่านเกณฑ์ระดับ 3 (Mature 50 - 65%) ปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐานอย่างครบถ้วน จำนวน 25 แห่ง (ร้อยละ 100) และผ่านเกณฑ์ระดับ 4 (Advance 70 - 85%) ยังไม่มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบเพิ่มมากกว่าข้อกำหนดตามมาตรฐาน) ซึ่งสามารถแปลผลการประเมินได้ว่า โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น มีการดำเนินงานตามคู่มือมาตรฐานการพยาบาล แต่ยังไม่ถึงระดับขั้นมีการพัฒนาคูณภาพบริการพยาบาลให้มีมาตรฐานในระดับสูงขึ้นไป ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพพบปัญหา คือ ความเข้าใจในแบบประเมินคุณภาพในงานการพยาบาล และมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลของผู้ประเมินคุณภาพการพยาบาลภายในโรงพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลไม่ตรงกัน ทำให้ผลการประเมินมีความแตกต่างกันถึงแม้จะเป็นหัวข้อเดียวกัน ระหว่างการประเมินโดยตรงและการประเมินไขว้ ประกอบกับในแต่ละปีมีการปรับเปลี่ยนหัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาล เนื่องจากการเกษียณอายุราชการ หรือโยกย้ายภายในหน่วยงาน ทำให้เกิดช่องว่างในระหว่างเปลี่ยนผ่านของผู้รับผิดชอบงาน และขาดความต่อเนื่องการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล (กลุ่มงานประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น, 2565-2566)

ผลการศึกษาปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาล ในปี 2565-2566 พบว่าปี 2565 มีผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 48 ราย จากหน่วยบริการ 12 แห่ง ได้รับการจ่ายเงิน

ช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 43 ราย เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 12,040,000 บาท (สิบสองล้านสี่หมื่นบาทถ้วน) และไม่เข้าเกณฑ์ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 5 ราย และปี 2566 พบว่ามีผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 61 ราย จากหน่วยบริการ 15 แห่ง ได้รับการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 53 ราย เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 12,455,000 บาท และไม่เข้าเกณฑ์ในการจ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น จำนวน 8 ราย (กลุ่มงานประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น, 2565-2566) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีจำนวนผู้ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้นเพิ่มขึ้นและก่อให้เกิดการสูญเสียชีวิตหรือความพิการของผู้ป่วย และทรัพย์สินของทางราชการ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการบริการด้านการรักษาพยาบาลยังมีช่องว่างการให้บริการทางการพยาบาลและมีปัญหาการร้องเรียนเกิดขึ้น

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยและคณะจึงมีความสนใจเพื่อศึกษาการพัฒนากระบวนการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นเพื่อให้หน่วยงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการพัฒนาด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือในการดำเนินการเพื่อพัฒนาคูณภาพบริการพยาบาลในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารด้านการพยาบาลสามารถนำผลการประเมินคุณภาพที่ได้รับ นำไปต่อยอดเพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้มีคุณภาพที่ดียิ่งขึ้นไป อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้มาใช้บริการในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของรูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

วิธีการศึกษา

การศึกษารัั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสถานการณ์และสภาพปัญหาการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำนวน 25 แห่ง ในเดือนตุลาคม 2567 ประกอบด้วย

1.1 การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลจังหวัดขอนแก่น หัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาล โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อถามเกี่ยวกับรูปแบบการสนับสนุนที่ผ่านมามีผลลัพธ์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไขและความต้องการการสนับสนุนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล

1.2 ศึกษาเอกสารข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล

1.3 การทบทวนวรรณกรรม แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินการทบทวนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล แนวทางการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาลภายในตามมาตรฐานการพยาบาล และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล มีขั้นตอนคือ การประชุมวางแผนเพื่อจัดทำ ร่างรูปแบบ การนำรูปแบบไปทดลองใช้ การติดตามประเมินผล การสรุปรูปแบบและสะท้อนข้อมูล

ระยะที่ 3 ประเมินผลลัพธ์ของรูปแบบ โดยพิจารณาจาก จำนวนโรงพยาบาลที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานในระดับสูงขึ้น จำนวนเรื่องร้องเรียนจากการรับบริการลดลง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจริยธรรมจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่หนังสือรับรอง REC67003 เมื่อวันที่ 20 กันยายน พ.ศ.2567 และกลุ่มตัวอย่างมีความ

ไม่สะดวก สบาย สามารถถอนตัวได้แม้เข้าร่วมโครงการวิจัยแล้ว และต้องการถอนตัวจากการวิจัย

ผลการศึกษา (Results)

1. สถานการณ์และสภาพปัญหาการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลที่ผ่านมา ดำเนินการโดยหัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาล ที่ผ่านการอบรมความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและการประเมินคุณภาพการพยาบาล นำไปสื่อสารภายในและดำเนินการพัฒนางานในโรงพยาบาลของตนเอง โดยมีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นและโรงพยาบาลขอนแก่นเป็นพี่เลี้ยงในการกำกับติดตาม นิเทศและการประเมินผลคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาลในสังกัด เป้าหมายปีละ 2 ครั้ง ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การพัฒนาของหน่วยงานไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ ผู้รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานใหม่ไม่มีประสบการณ์และขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนางานคุณภาพการบริการพยาบาล จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอขาดความรู้และทักษะที่จำเป็น ทำให้เกิดภาระงานมาก อุปกรณ์และเครื่องมือชำรุดหรือไม่เพียงพอ ขาดระบบการบริหารจัดการที่ดี การแปลมาตรฐานสู่การปฏิบัติขาดความชัดเจนหรือการไม่ปฏิบัติตามแนวทางที่ควรมี และมีข้อจำกัดด้านระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไปและมีความซับซ้อนของภาวะเจ็บป่วยที่มีสาเหตุจากพฤติกรรมสุขภาพไม่เหมาะสมรวมทั้งความเจริญของเทคโนโลยีทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศมากขึ้นนำมาซึ่งข้อร้องเรียนด้านการให้บริการเพิ่มขึ้น บุคลากรต่อต้านการเปลี่ยนแปลง (Resistance to Change) ไม่ยอมรับนวัตกรรมหรือกระบวนการใหม่ๆ การปรับปรุงคุณภาพจึงไม่สามารถเกิดขึ้นได้

การแก้ไขปัญหabeื้องต้นดำเนินการโดยผู้รับผิดชอบงานคุณภาพการพยาบาลที่ขาดประสบการณ์ได้มีการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารหนังสือ การประกันคุณภาพการพยาบาลการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน การอบรมการประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล การศึกษาดูงานโรงพยาบาลที่ผ่าน

การประเมินแล้ว และฝึกปฏิบัติการประเมินคุณภาพบริการพยาบาล ทั้งนอกและในโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง กรณีขาดแคลนบุคลากรแก้ไขโดยการวางแผนกำลังคนระยะยาว สร้างแรงจูงใจในการทำงาน พัฒนาเส้นทางอาชีพให้มีความก้าวหน้า จัดอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตรงตามความต้องการของงาน ส่งเสริมให้บุคลากรศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และสร้างโอกาสให้บุคลากรได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคลากรจากหน่วยงานอื่น แก่ไขอุปกรณ์และเครื่องมือชำรุดหรือไม่เพียงพอโดยการจัดทำแผนการบำรุงรักษาอุปกรณ์ จัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ที่เป็นจำเป็น และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับทรัพยากรที่มีอยู่ เกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการที่ชัดเจน แก้ไขโดยการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่เป็นมาตรฐาน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรให้ชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ความต้องการการสนับสนุนจากคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลระดับจังหวัด เพื่อพัฒนาคุณภาพระบบบริการพยาบาลในหน่วยงาน ได้แก่ ต้องการให้มีการจัดอบรมการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลทุกปี จัดทำแบบประเมินให้เข้าใจง่ายกระชับเหมาะสมแยกเป็นหมวดหมู่ชัดเจนและมีความทันสมัยในโรงพยาบาลแต่ละระดับ จัดให้มีศึกษาดูงานในโรงพยาบาลที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ จัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อให้คำแนะนำปรึกษาในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่รับงานหัวหน้าใหม่ และการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในงานพัฒนาคุณภาพการบริการ รวมทั้งต้องการตัวอย่างกิจกรรมพัฒนาผลการดำเนินงานที่เป็น Best practice และสามารถนำมาปรับใช้ในหน่วยงานได้ การสนับสนุนให้มีการจัดทำแผนพัฒนาระดับจังหวัดที่เน้นการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลและสุขภาพผู้ป่วย การสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพ สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานในจังหวัด เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้และการพัฒนาร่วมกัน และขอการสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการ

นอกจากนี้ ยังพบว่า การดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ไม่สามารถดำเนินการตามแผนจากที่ตั้งเป้าหมายไว้ซึ่งกำหนดให้มีการนิเทศทุก 6 เดือน แต่ปฏิบัติได้จริงเพียงปีละ 1 ครั้ง จำนวน 1/2 วัน เนื่องจากมีภารกิจอื่นเร่งด่วนมากกว่าจึงจำเป็นต้องเลื่อนการติดตามนิเทศงานคุณภาพภายในโรงพยาบาลออกไป

ผลการนำมาตรฐานการพยาบาลลงสู่การปฏิบัติในหน่วยงาน พบว่า ทุกโรงพยาบาลผ่านเกณฑ์ระดับ 3 คือ (มีคะแนน ร้อยละ 60-75) และมีโรงพยาบาลขนาด M1-M2 ที่ผ่านเกณฑ์ระดับ 4 คือ (มีคะแนนตั้งแต่ ร้อยละ 76 ขึ้นไป) และได้รับการตรวจประเมินและรับการรับรองจากองค์กรภายนอกการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล (Nursing quality assurance.:NQA) จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลขอนแก่น โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกระนวน โรงพยาบาลน้ำพอง โรงพยาบาลพล ส่วนที่เหลืออยู่ระหว่างรอรับการประเมิน แต่อย่างไรก็ตามจะพบว่าระหว่างคะแนนประเมินโดยตนเอง และคะแนนประเมินแบบไขว้จากโรงพยาบาลอื่นภายในโซนมีความแตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลยังมีความไม่เข้าใจไม่ตรงกันทั้งหมด

2. การพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล และทดลองใช้ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

2.1 การวางแผน (planning) โดยการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำร่างรูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล และวางแผนดำเนินการตามรูปแบบ ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลระดับจังหวัด หัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น จำนวน 25 แห่ง จำนวน 75 คน โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาระยะที่ 1 มา วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาาร่วมกัน กำหนดความต้องการ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกลุ่ม กำหนดเป้าหมาย แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม กำหนดรายละเอียด กิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และแผนการนำรูปแบบ ไปทดลองปฏิบัติ รวมทั้งแนวทางการประเมินคุณภาพการ พยาบาลที่เป็นแนวทางเดียวกัน โดยผลการดำเนินการใน ขั้นตอนนี้ได้ ร่าง รูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ การบริการพยาบาล ประกอบด้วย 6 กระบวนการ ดังนี้

1) จัดเตรียมอัตรากำลังสำรองในระดับหัวหน้า พยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลในรูปแบบกรรมการ พัฒนาคุณภาพการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลให้มี มากกว่า 1 คน เพื่อสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่าง ต่อเนื่องในกรณีมีการย้ายสายงาน ย้ายโรงพยาบาล หรือ เกษียณอายุราชการ

2) กำหนดแนวปฏิบัติและเป้าหมายการ ดำเนินงานให้ชัดเจนตามบริบทและศักยภาพของ โรงพยาบาลขนาดใหญ่ กลาง เล็ก ซึ่งมีข้อจำกัดด้าน งบประมาณ และความซับซ้อนของระบบงานแตกต่างกัน

3) จัดอบรมหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อให้การประเมินคุณภาพการพยาบาลให้เป็นแนวทาง เดียวกัน โดยได้รับสนับสนุนวิทยากรจากกองการพยาบาล

4) ดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการพยาบาลตาม แผน โดยให้โรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่ศักยภาพเหนือกว่า และผ่านการรับรองคุณภาพการพยาบาลระดับสูงกว่าเป็น พี่เลี้ยงให้แก่โรงพยาบาลขนาดเล็กจำแนกตาม 4 โซน และ ให้มีการประเมินตนเองทุก 6 เดือน

5) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ระดับจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น วางแผนออกติดตามนิเทศในพื้นที่ปีละ 1 ครั้ง จำนวน 1 วัน และในระหว่างนี้มีการติดตามโทรศัพท์หรือไลน์ทุก 1 เดือน เพื่อให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน หรือสามารถร้องขอให้ออกนิเทศในพื้นที่เป็นวาระพิเศษ เป็นรายกรณี

6) มีกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจ สร้างแรงจูงใจ หรือปรับเปลี่ยนทัศนคติสำหรับบุคลากรทางการพยาบาล ระดับปฏิบัติการให้มีทัศนคติที่ดีต่อการพัฒนาคุณภาพการ พยาบาลที่ดียิ่งขึ้น เช่น การมอบรางวัลพยาบาลดีเด่น

รางวัลคนดีศรีดอกป๊อปในวันพยาบาลสากล และการชื่นชม การทำความดี ในเวทีประชุมคณะกรรมการวางแผนและ ประเมินผลด้านสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น และในเวที ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล จังหวัดขอนแก่น

2.2 การปฏิบัติตามแผน (action) เป็นการนำ ร่าง รูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้ เริ่มจากการจัดประชุม ชี้แจงเพื่อถ่ายทอดรูปแบบและแผนการดำเนินงานตาม รูปแบบที่พัฒนาขึ้นแก่ผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่..คณะกรรมการ พัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลระดับโรงพยาบาล โรงพยาบาลละ 3 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 75 คนขออนุญาต และขอความร่วมมือดำเนินโครงการวิจัย หลังจากการ ประชุม ได้มีการนำรูปแบบไปทดลองใช้ในโรงพยาบาลทั้ง 25 แห่ง ในระหว่างเดือน ตุลาคม 2567 ถึงเดือนมีนาคม 2568 โดยมีคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ของแต่ละโรงพยาบาล เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ มีโรงพยาบาลขนาดใหญ่ที่มีศักยภาพมากกว่าเป็นพี่เลี้ยง มีการประเมินความก้าวหน้าของตนเองทุก 6 เดือน

2.3 การสังเกตการณ์ (observe) เพื่อติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามร่างรูปแบบกำหนด ดำเนินการโดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริการ พยาบาลระดับจังหวัด เป็นผู้รับผิดชอบติดตามทางโทรศัพท์หรือ ไลน์และนำเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการพัฒนา คุณภาพการบริการพยาบาล ทุก 1 เดือน มีการให้ คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาตามสภาพปัญหา รวมทั้งมี การทบทวนแบบประเมินตนเองตามเกณฑ์การประเมิน คุณภาพการพยาบาลโรงพยาบาล ของกองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข (2562) จากหัวหน้าพยาบาล หัวหน้า งานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และหัวหน้างานการพยาบาล ผู้ป่วยใน ตรวจสอบข้อมูลการประเมินและให้ข้อเสนอแนะ ในกรณีที่การประเมินหรือการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ตรงกับ โรงพยาบาลส่วนใหญ่ เพื่อให้การประเมินคุณภาพบริการ พยาบาลเป็นแนวทางเดียวกันทั้งระบบ พบว่า ระดับ คะแนนประเมินทั้งการประเมินตนเอง และการประเมิน แบบไขว้ มีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน บุคลากรในระดับ

ปฏิบัติการรู้สึกพึงพอใจต่อแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้ดีขึ้น และมีความต่อเนื่อง

2.4 การสะท้อนกลับข้อมูล (reflection) โดยการจัดประชุมเพื่อสรุปผลการทดลองใช้รูปแบบและทบทวนมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล การประเมินคุณภาพบริการพยาบาลด้วยตนเอง ระหว่างทีมผู้วิจัย หัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยใน เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ด้านการพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล กระบวนการของการนำมาตราฐานการพยาบาลไปใช้เพื่อให้การดูแลผู้รับบริการ ผลของการเปลี่ยนแปลง และการศึกษาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น พบว่าจากการทำระบบพี่เลี้ยงที่มีมากขึ้นในรูปแบบโซนทำให้ผู้ประเมินสามารถสอบถามและแลกเปลี่ยนกับพี่เลี้ยงได้รวดเร็วและละเอียดส่งผลทำให้การประเมินตนเองมีความชัดเจนและถูกต้องสามารถระบุปัญหาและโอกาสพัฒนาที่สำคัญของการให้บริการพยาบาลในหน่วยงานและนำมาวางแผนปรับปรุงคุณภาพและนำ แนวทาง PDCA (Plan-Do-Check-Act) มาใช้เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงแผนการปฏิบัติงาน (re-planning) ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานที่เป็นปัญหาอุปสรรคทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมาย แล้วนำกลับไปใช้และมีการประเมินด้านกระบวนการซ้ำ โดยดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ โดยการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพระบบบริการได้ตรงจุดและมีระยะเวลาที่ชัดเจนส่งผลให้ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ปัญหาข้อร้องเรียนลดลง ที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างรูปแบบที่พัฒนาขึ้นทั้ง 6 กระบวนการ

3. ประเมินผลลัพธ์รูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ประกอบด้วย การประเมินผลลัพธ์ด้านคุณภาพการพยาบาลจากหัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยนอก และหัวหน้างานการพยาบาลผู้ป่วยใน ของโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นทั้ง 25 แห่งโดยให้ประเมินตนเองตามแบบประเมินคุณภาพการพยาบาลใน

โรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข (กองการพยาบาล, 2562) การพิจารณาจำนวนจำนวนเรื่องร้องเรียนจากการรับบริการ และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ผลดังนี้

3.1 ระดับมาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล ใน 3 งาน ได้แก่ การบริหารการพยาบาล การบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก และการบริการพยาบาลผู้ป่วยในผ่านเกณฑ์ระดับ 3 จำนวน 19 แห่ง (ร้อยละ 76.0) ผ่านเกณฑ์ระดับ 4 จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 24.0)

3.2 ข้อร้องเรียนเรื่องความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาล มีจำนวนผู้รับบริการที่ยื่นคำร้องขอรับเงินช่วยเหลือเบื้องต้น ตามมาตรา 41 พระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ระหว่างปี 2565-2568 (ตค.67-31 มีค.68) มีจำนวน 48, 61, 81 และ 35 รายตามลำดับ

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ระหว่างปี 2565-2567 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับดีถึงดีมาก คิดเป็นร้อยละ 87.53, 85.07 และ 88.98 ตามลำดับ

อภิปรายผล (Discussion)

1. ผลการพัฒนารูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น พบปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานที่ผ่านมา คือ ผู้รับผิดชอบเป็นหัวหน้างานใหม่จึงขาดความรู้ความเข้าใจในการพัฒนางานคุณภาพพยาบาล บุคลากรไม่เพียงพอ มีภาระงานที่มากเกินไป รวมทั้งมีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร และความต้องการของผู้ป่วยเปลี่ยนแปลงไปและมีความซับซ้อนจากรูปแบบการเจ็บป่วยที่เปลี่ยนไปและปัญหาข้อร้องเรียนเพิ่มขึ้น ความคล้ายคลึงกับการศึกษาของ ศิราธร มั่งทอง, อีระ ฤทธิรอด และ รัชตวรรณ ศรีตระกูล (2561) พบปัญหาอุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล BBB จังหวัดขอนแก่น คือ พนักงานขาดแรงจูงใจในการนำองค์ความรู้การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เกิดความเหนื่อยล้าในการพัฒนางานด้านคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน และขาดการ

กระตุ้นให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง และ การศึกษาของ จุฑาสินี สัมมานันท์ (2560) พบว่าปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ประกอบด้วย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำ รองลงมาคือปัจจัยด้าน การมีส่วนร่วม ปัจจัยด้านการได้รับพลังอำนาจและ แรงจูงใจในการทำงาน และการศึกษาและการฝึกอบรม ตามลำดับ

ทีมผู้วิจัยซึ่งประกอบด้วยผู้วิจัยหลัก ผู้ช่วยวิจัย และผู้ถูกวิจัย ได้นำทุกปัญหาอุปสรรคที่พบ ที่มีทั้งความ เหมือนและแตกต่างกัน นำมาสังเคราะห์เพื่อกำหนด รูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล ได้แก่ การ จัดเตรียมอัตรากำลังสำรองในระดับหัวหน้าพยาบาล หัวหน้างานการพยาบาลในรูปแบบกรรมการพัฒนา คุณภาพการพยาบาลของแต่ละโรงพยาบาลให้มีมากกว่า 1 คน เพื่อสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้อย่างต่อเนื่องใน กรณีมีการย้ายสายงาน ย้ายโรงพยาบาล หรือเกษียณอายุ ราชการ การจำแนกขนาดโรงพยาบาลออกเป็นขนาดใหญ่ กลาง เล็ก แล้วกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาให้ชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริง ว่าแต่ละโรงพยาบาลต้องการ ผ่านการรับรองในระดับใด (ระดับ 3, 4) ในปีงบประมาณ ถัดไป ตามศักยภาพและงบประมาณสนับสนุนที่ได้รับการ พัฒนาบุคลากรโดยการจัดอบรม การดำเนินงานตามแผน โดยใช้ระบบพี่เลี้ยงให้มีการสนับสนุนเกื้อกูลต่อกันภายใน 4 โซน และกำหนดให้มีการประเมินตนเองถี่ขึ้นทุก 6 เดือน รวมถึงการปรับรูปแบบการนิเทศ ติดตามของ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลระดับจังหวัด โดยให้มีการติดตามนิเทศในพื้นที่ปีละ 1 ครั้ง เพิ่มจากเดิม ½ วัน เป็น 1 วัน และมีการติดตามโทรศัพท์หรือไลน์ทุก 1 เดือน และสนับสนุนให้มีกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจให้แก่ บุคลากรในระดับปฏิบัติเพื่อลดแรงต้านของการพัฒนา คุณภาพบริการ ทำให้รูปแบบของการพัฒนาครั้งนี้มีความ คล้ายคลึงกับหลายการศึกษา ที่พบว่าความสำเร็จของการ พัฒนาคุณภาพบริการประกอบด้วยหลายปัจจัย เช่น การ พัฒนาคุณภาพบุคลากรเพื่อการบริการผู้ป่วย การอบรม การใช้เครื่องมือคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ การส่งเสริม การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งมีการ

ตรวจสอบคุณภาพจากภายในเพื่อภายนอก (ศิริธร มั่งทอง , ธีระ ฤทธิรอด และ รัชตวรรณ ศรีตระกูล, 2561) รวมทั้ง มีการวางแผนการทำงานร่วมกันของสหวิชาชีพ การกำหนด บทบาทหน้าที่ชัดเจน การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และ มีการควบคุม กำกับงาน และปฏิบัติตามแนวทาง (ศจิรัตน์ โกศล, ประภาพร ชูกำเหนิด และปราโมทย์ ทองสุข, 2564)

2. ผลของรูปแบบการสนับสนุนการพัฒนา คุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล ที่มีต่อ คุณภาพการบริการพยาบาล ของโรงพยาบาลในสังกัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น พบว่า โรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ผ่านเกณฑ์การประเมินในระดับสูงขึ้น จากระดับ 3 เป็น ระดับ 4 จำนวน 6 แห่ง (ร้อยละ 24.0) ก่อนการดำเนินงาน มีข้อร้องเรียนเรื่องความเสียหายจากการให้บริการ รักษาพยาบาลแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี แต่อย่างไรก็ตาม ภายหลังการดำเนินงานยังไม่มี ความชัดเจนของการลดลง ของข้อร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากเป็นเพียง การรวบรวมข้อมูลระหว่างไตรมาสที่ 2 เท่านั้น ส่วนความ พึงพอใจของผู้รับบริการก่อนมีการพัฒนามีแนวโน้มสูงขึ้น เดิมอยู่แล้ว (แต่หลังการดำเนินงานยังไม่ครบรอบการ ประเมิน) สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพในการนำกระบวนการไปพัฒนาระบบบริการ ภายในโรงพยาบาลเท่านั้น แต่ยังไม่อาจกล่าวได้ว่าผลจาก พัฒนาที่ดีขึ้นได้ส่งผลกระทบต่อ การลดลงของข้อร้องเรียน และการเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจผู้รับบริการ ซึ่งคาดว่า อาจต้องใช้ระยะเวลานานจึงจะทำให้เกิดผลตามต้องการ จึงขอเสนอแนะให้มีการติดตามประเมินผลระยะยาวเมื่อ มีการดำเนินงานผ่านไปแล้ว 1-2 ปี ทำให้การศึกษานี้ มีความเหมือนกับการศึกษาของ ต้องจิตร์ ลันโคตร (2566) ด้านผลของการพัฒนาทำให้ระบบบริการผู้ป่วยมีความ คล่องตัวและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นเพิ่มขึ้น ซึ่งได้รายงานผลการ พัฒนาระบบบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โดยมีการจัด อัตรากำลังเพิ่ม ปรับระบบบริการแยกตามแผนกให้ชัดเจน ปรับปรุงระบบการนัดหมายเพื่ ลดปริมาณคนไข้ เพิ่มบริการคลินิกสำหรับผู้ป่วยนอกทั่วไป ทำให้สามารถลด

ระยะเวลารอคอยเพื่อรับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 87.6

สรุปผลการวิจัย

รูปแบบการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลที่พัฒนาขึ้น มีความง่ายในการนำไปปฏิบัติ และเหมาะสมตามบริบทของโรงพยาบาลแต่ละแห่งที่มีศักยภาพในการพัฒนาที่แตกต่างกัน จึงควรนำไปใช้พัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่นให้มีมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มคุณภาพการบริการพยาบาลให้มีมาตรฐานในระดับสูงขึ้น ลดข้อร้องเรียนเรื่องความเสียหายจากการให้บริการรักษาพยาบาล และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายควรมีการพัฒนาระบบการสนับสนุนและระบบพี่เลี้ยงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยกำหนดแนวทางที่ชัดเจนสำหรับการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือหน่วยงานที่ต้องการพัฒนา เช่น การจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ได้จริง และการพัฒนากลไกการประเมินผลการดำเนินงานของพี่เลี้ยง

2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลางที่สามารถรวบรวมและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านคุณภาพการพยาบาลระหว่างโรงพยาบาลในเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการทำรายงาน และช่วยให้สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้แบบเรียลไทม์

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อภาวะผู้นำในการบริหารงานคุณภาพการพยาบาล

2. ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อหารูปแบบการเสริมสร้างศักยภาพของหัวหน้าพยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ พว. พินรัฐ จอมเพชร พยาบาลวิชาชีพเชี่ยวชาญ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลขอนแก่น นางศิริมา นามประเสริฐ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและรูปแบบบริการ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น พว.สรวิทย์ วรรณกุล พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลหนองเรือ ที่ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลในโรงพยาบาล ขอขอบพระคุณ พว.พรทิพย์ ศรีรุ่งเรือง ข้าราชการบำนาญ อดีต พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ หัวหน้าพยาบาลโรงพยาบาลมัญจาคีรี พว.ไพโรจน์ รมชัย พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในระเบียบวิธีวิจัย ขอขอบพระคุณ นายแพทย์อภิชัย ลิมานนท์ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ที่เอื้ออำนวยในการบริหารจัดการโครงการวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น. (2565-2566). รายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มงานประกันสุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2565-2566. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น.

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2562). การประเมินคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลกระทรวงสาธารณสุข. สำนักพิมพ์สื่อตะวัน.

วีระยุทธ ชาดะกาญจน์. (2558). การวิจัยเชิงปฏิบัติการ Action Research. วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2(1), 29-49.

ต้องจิตร์ ล้นโคตร. (2566). การพัฒนาระบบบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก (Development of Nursing System Outpatient Department). โรงพยาบาลสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร.

ศจีรัตน์ โกศล, ประภาพร ชูกำเหนิด, และปราโมทย์ ทองสุข. (2564). การพัฒนารูปแบบการจัดการการเฝ้าระวังการติดเชื้อในกระแสเลือดในผู้ป่วยมะเร็งเม็ดเลือดขาวของโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 14(1), 97-111.

ศิริธร มั่งทอง, อีระ ฤทธิรอด, & รัชตวรรณ ศรีตระกูล. (2561). ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อมุ่งสู่การรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล BBB จังหวัดขอนแก่น. *วารสารโรงพยาบาลสกลนคร*, 21(3), 129-137.

สำนักงานพยาบาล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. (2551). มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาล. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.