

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร นำเสนอเป็นจำนวนและค่าร้อยละในตารางที่ 3 - 4

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล นำเสนอเป็นค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยที่คำนวณได้จากค่าคะแนนสูงสุดและรองลงไปตามลำดับ แล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์การตัดสินคะแนนเพื่อชี้บอกระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวัง นำเสนอในตารางที่ 5 - 8

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) นำเสนอในตารางที่ 9 - 11

เพื่อความสะดวกและความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	หมายถึง ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	หมายถึง ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง สถิติทดสอบ ที
*p	หมายถึง ระดับความมีนัยสำคัญที่ .05

ระดับความคาดหวัง หมายถึง การแปลผลคะแนนเฉลี่ยตามเกณฑ์การตัดสินเพื่อชี้บอกระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ป่วยและหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

สถานภาพของผู้ป่วย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	37.0
หญิง	228	63.0
รวม	362	100.0
2. อายุ		
15-20 ปี	29	8.0
21-40 ปี	212	58.6
41-60 ปี	84	23.2
61 ปีขึ้นไป	37	10.2
รวม	362	100.0
3. อาชีพ		
รับราชการ	17	4.7
รัฐวิสาหกิจ	21	5.8
ธุรกิจส่วนตัว	63	17.4
รับจ้าง	157	43.4
ค้าขาย	35	9.7
นักเรียน/นักศึกษา/นิสิต	24	6.6
ไม่ได้ทำงาน	45	12.4
รวม	362	100.0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ป่วย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา	8	2.2
ประถมศึกษา	45	12.4
มัธยมศึกษา	63	17.4
อาชีวศึกษา	49	13.5
อนุปริญญา	47	13.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	129	35.6
สูงกว่าปริญญาตรี	21	5.8
รวม	362	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.0 ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุ 21-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคืออายุ 41-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2 และอายุ 15-20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.4 และอาชีพรับราชการมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.7 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 17.4 และไม่ได้ศึกษามีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย

สถานภาพของหัวหน้าหอผู้ป่วย	จำนวน (คน )	ร้อยละ
1. อายุ		
20 - 30 ปี	13	11.0
31 - 40 ปี	47	39.8
41 - 50 ปี	47	39.8
51 - 60 ปี	11	9.3
รวม	118	100.0
2. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าอนุปริญญา	23	19.5
ปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรี	90	76.3
ปริญญาโท	5	4.2
ปริญญาเอก	-	-
รวม	118	100.0
3. ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย		
1 - 5 ปี	62	52.3
6 - 10 ปี	24	20.3
11 - 20 ปี	26	22.0
21 - 30 ปี	4	3.4
31 ปีขึ้นไป	2	1.7
รวม	118	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้าหอผู้ป่วยมีอายุ 31-40 ปีและ 41-50 ปี จำนวนเท่ากัน และมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.8 และ 39.8 ตามลำดับ รองลงมาคืออายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.0 และมีอายุ 51-60 ปี จำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญา คิดเป็นร้อยละ 76.3 รองลงมาคือระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.5 และระดับปริญญาโทมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.2 และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย 1-5 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือ 11-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ 31 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อ  
คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

### 2.1 คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการจากพยาบาลที่ผู้ป่วย  
คาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายหมวดและโดยรวม

คุณภาพบริการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคาดหวัง
หมวดที่ 1 การเข้าถึงบริการ	26.38	3.53	มาก
หมวดที่ 2 การสื่อสาร	23.27	3.34	มาก
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล	32.89	3.59	มาก
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัยไมตรีของพยาบาล	29.82	3.46	มาก
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ	16.77	1.94	มาก
หมวดที่ 6 ความเชื่อมั่นวางใจได้	12.85	1.88	มาก
หมวดที่ 7 การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย	33.24	3.92	มาก
หมวดที่ 8 ความมั่นคงปลอดภัย	25.27	2.81	มาก
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	44.86	5.01	มาก
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย	26.51	3.87	มาก
รวม	272.15	24.60	มาก

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลเป็น  
รายหมวดและโดยรวม พบว่าอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมาก

ตารางที่ 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจาก  
 พยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1	3	16.	พยาบาลมีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษา (เช่น การให้น้ำเกลือ การฉีดยา การให้ยาเป็นต้น)	4.48	0.57	มาก
1	4	24.	พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.48	0.60	มาก
3	3	18.	พยาบาลสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ท่านปลอดภัยได้เมื่อท่านมีอาการผิดปกติ (เช่น มีไข้สูง ปวด ชัก กระจก หายใจลำบาก เป็นต้น)	4.42	0.61	มาก
4	3	17.	พยาบาลมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ท่านสม্মัยได้อย่างคล่องแคล่วว่องไวและมั่นใจ	4.40	0.60	มาก
4	7	39.	พยาบาลพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของท่านอย่างรวดเร็ว ทันการณ์	4.40	0.63	มาก
6	9	47.	ท่านได้รับการตรวจสอบเพื่อป้องกันและค้นหาความผิดปกติ (เช่น การนับชีพจร การหายใจ การวัดความดันโลหิต การวัดอุณหภูมิของร่างกายตามความจำเป็น, การสังเกตอาการแพ้ยา เป็นต้น)	4.39	0.64	มาก
7	4	25.	พยาบาลให้การดูแลท่านด้วยกิริยาที่สุภาพ นุ่มนวล	4.36	0.60	มาก
8	4	27.	พยาบาลแสดงท่าทีที่ทำให้ท่านรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง	4.33	0.62	มาก
8	1	4.	การได้รับบริการอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.33	0.69	มาก
10	3	15.	พยาบาลมีความรู้ในการดูแลท่านตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการที่ท่านเป็นอยู่	4.31	0.60	มาก
10	10	62.	พยาบาลไม่แสดงท่าทีกลัวหรือรังเกียจท่าน	4.31	0.68	มาก
12	4	23.	พยาบาลเรียกขานท่านโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม (เช่น คุณ คุณลุง คุณป้า เป็นต้น)	4.30	0.67	มาก
12	6	33.	การให้บริการพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น ท่านได้รับอาหารและยาตรงตามเวลาอย่างสม่ำเสมอ)	4.30	0.66	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
14	5	31.	พยาบาลสนใจเอาใจใส่ท่านอย่างแท้จริง	4.29	0.60	มาก
14	6	35.	พยาบาลรายงานอาการของท่านถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	4.29	0.60	มาก
14	7	37.	พยาบาลเต็มใจที่จะให้บริการแก่ท่าน	4.29	0.57	มาก
14	9	54.	การจัดเครื่องใช้ของท่าน (เช่น เสื้อผ้า, ผ้าเช็ดตัว, ผ้าห่ม, ผ้าปูที่นอน, หมอน, สบู่ เป็นต้น) ให้มีจำนวนเพียงพอและสะอาด	4.29	0.63	มาก
18	7	36.	พยาบาลพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	4.28	0.56	มาก
18	8	49.	พยาบาลทำให้ท่านรู้สึกสงบ ผ่อนคลายและรู้สึกสุขสบายขณะอยู่ในโรงพยาบาล	4.28	0.64	มาก
20	6	34.	พยาบาลให้บริการพยาบาลถูกต้องตามหลักวิชาการตั้งแต่เริ่มแรก	4.27	0.62	มาก
21	5	30.	พยาบาลมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้บริการแก่ท่าน	4.26	0.57	มาก
22	4	22.	พยาบาลทักทายและต้อนรับท่านเมื่อแรกรับท่านเข้าสู่หอผู้ป่วย	4.25	0.71	มาก
23	1	2.	ความสะดวกในการติดต่อกับพยาบาล	4.24	0.60	มาก
23	8	44.	มีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นกับท่าน (เช่น การยกไม้กันเตียงขึ้นเวลานอนเพื่อป้องกันการตกเตียง, พื้นภายในห้องพัก ห้องน้ำไม่ลื่นและมีราวไว้จับเพื่อป้องกันการหกล้ม เป็นต้น)	4.24	0.68	มาก
25	7	41.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับท่านไว้รักษาตัวในโรงพยาบาล	4.23	0.65	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
25	9	50.	การจัดห้องพักของท่านให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป	4.23	0.64	มาก
25	9	59.	การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสม กับสภาพงานและความเป็นวิชาชีพของพยาบาล	4.23	0.71	มาก
28	9	55.	การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ท่านสมย์อยู่ในสภาพดีพร้อมจะใช้งานได้และมีจำนวนเพียงพอเพื่อช่วยในการรักษาพยาบาล	4.22	0.61	มาก
29	8	45.	มีมาตรการในการป้องกันการนำเชื้อโรคมาสู่ตัวท่าน และการแพร่กระจายของเชื้อโรคโดยคำนึงถึงเทคนิคของความสะอาด การให้คำแนะนำวิธีการป้องกันโรค เป็นต้น	4.20	0.69	มาก
29	9	60.	การมีสุขภาพแข็งแรง หน้าตาสดชื่น สง่างามของพยาบาล	4.20	0.69	มาก
31	5	32.	การให้บริการพยาบาลตามที่ท่านคาดหวัง	4.18	0.62	มาก
31	7	38.	พยาบาลไวต่อการรับรู้ปัญหาและความต้องการของท่าน	4.18	0.68	มาก
33	1	1.	ความสะดวกในการมารับบริการพยาบาล	4.17	0.72	มาก
34	9	53.	การจัดห้องพักของท่านให้มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงรบกวน สามารถพักผ่อนได้ดี	4.15	0.67	มาก
35	3	14.	พยาบาลตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆให้ท่านเข้าใจได้	4.14	0.67	มาก
36	2	8.	พยาบาลให้ข้อมูลและความรู้ด้วยคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.13	0.66	มาก
37	1	3.	ความสะดวกในการขอทราบข้อมูลจากพยาบาล	4.12	0.65	มาก



ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
37	8	42.	ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายท่านจากเตียงตรวจโรค ผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วย	4.12	0.69	มาก
37	9	52.	การจัดห้องพักของท่านให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบาย (เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท ตู้เย็น ที่ปรับเสียงแรงเบาของเสียงตามสาย เป็นต้น)	4.12	0.70	มาก
40	4	28.	พยาบาลกล่าวลาและส่งท่านอย่างมีไมตรีจิต เมื่อท่านกลับบ้าน	4.11	0.66	มาก
41	2	11.	พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล	4.09	0.72	มาก
41	8	48.	การรักษาความลับของท่าน	4.09	0.78	มาก
41	10	63.	การให้กำลังใจท่าน เช่น การพูดปลอบใจ การจับมือ การอยู่เป็นเพื่อนเมื่อท่านต้องการ	4.09	0.69	มาก
44	5	29.	การให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้ หรือตามชื่อเสียงที่ท่านได้ยินมา	4.05	0.65	มาก
44	8	46.	การป้องกันรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของ ท่าน (เช่น การแนะนำให้นำของมีค่ากลับบ้าน การรับฝากของมีค่า เป็นต้น)	4.05	0.79	มาก
44	9	51.	การจัดห้องพักของท่านให้มีเตียง โต๊ะ ตู้ โซฟา เก้าอี้และเครื่องใช้ที่จำเป็นอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ มีปริมาณเพียงพอ	4.05	0.67	มาก
47	7	43.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการจำหน่าย ท่านกลับบ้าน	4.00	0.68	มาก
48	3	20.	พยาบาลให้คำแนะนำท่านจนสามารถดูแลตนเองได้	3.99	0.70	มาก
48	4	26.	พยาบาลให้ความนับถือ ให้เกียรติท่าน	3.99	0.71	มาก



ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
50	9	56.	การจัดอาหารให้แก่ท่านมีรสชาติดี สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตามอาการและโรค มีปริมาณมากพอ จัดเสิร์ฟขณะยังร้อนๆ	3.96	0.72	มาก
51	3	21.	พยาบาลสอนญาติของท่านให้สามารถดูแลท่านได้ เมื่อกลับบ้าน	3.91	0.75	มาก
51	9	57.	การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของ หน่วยบริการต่างๆอย่างชัดเจน อ่านง่ายและหาง่าย	3.91	0.75	มาก
51	10	64.	พยาบาลตั้งใจรับฟังเรื่องราวที่ท่านบอกเล่า บ่น ระบายความทุกข์ ความไม่สบายใจ	3.91	0.77	มาก
54	10	65.	พยาบาลให้ความเข้าใจท่านตามความแตกต่างของ แต่ละบุคคล	3.89	0.69	มาก
55	10	61.	พยาบาลรู้จักและจำท่านได้ (เช่น จำชื่อ จำสิ่งที่ ท่านชอบ จำ รายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของโรค และการเจ็บป่วยของท่านได้ เป็นต้น)	3.83	0.81	มาก
56	2	12.	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เมื่อท่านต้องการทราบ	3.82	0.81	มาก
57	2	9.	พยาบาลอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆให้ทราบตั้งแต่ แรกรับท่านเข้ารับรักษาตัวในหอผู้ป่วย	3.80	0.84	มาก
58	7	40.	พยาบาลให้ท่านและครอบครัวมีส่วนร่วมในการ วางแผนการดูแลท่าน	3.73	0.75	มาก
59	2	13.	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงินค่า รักษาพยาบาล	3.72	0.89	มาก
60	2	10.	พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล	3.70	0.81	มาก
61	10	67.	พยาบาลต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมท่าน	3.69	0.87	มาก

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
62	1	6.	ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของท่าน	3.62	0.83	มาก
63	9	58.	การมีเอกสาร แผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจเชื่อถือได้และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ท่านหรือใช้ประกอบในการให้สุศึกษาท่าน	3.50	0.89	มาก
64	3	19.	พยาบาลสามารถพูดคุย สนทนากับท่านในเรื่องความรู้ทั่วไปได้ (เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ การกีฬา เป็นต้น)	3.23	0.99	ปานกลาง
65	1	5.	มีบริการอาหารให้ญาติของท่าน	3.04	1.14	ปานกลาง
66	1	7.	มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ถ้าท่านต้องการ	2.83	1.20	ปานกลาง
67	10	66.	พยาบาลเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของท่าน (เช่น ช่วยจัดอาหารให้ตามที่ท่านชอบ จัดหาพยาบาลพิเศษ เมื่อท่านต้องการ เป็นต้น)	2.78	1.12	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยมีความคาดหวังอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 94.02 และมีความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.97 โดยคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด 12 อันดับแรกพบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 3, 4 และ 10 ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษาพยาบาล ความสามารถในการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยปลอดภัยได้เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดความมี ทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 7, 8 และ 12 ได้แก่การพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่

สุภาพอ่อนโยน การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล การแสดงท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง และการเรียกขานผู้ป่วยโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม ตามลำดับ

ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 12 อันดับสุดท้าย พบว่ามีจำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 56, 57, 59 และ 60 ได้แก่ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ การอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้ทราบตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยเข้ารับรักษาตัวในหอผู้ป่วย การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล และการอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล ตามลำดับ มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 62, 65, และ 66 ได้แก่ ในห้องพักผู้ป่วย มีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของผู้ป่วย มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย และมีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ได้แก่ การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 61 และการเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดอยู่ในอันดับที่ 67 คือมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.78



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## 2.2 การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

ตารางที่ 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายหมวดและโดยรวม

คุณภาพบริการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคาดหวัง
หมวดที่ 1 การเข้าถึงบริการ	27.78	3.10	มาก
หมวดที่ 2 การสื่อสาร	25.19	3.11	มาก
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล	34.97	3.20	มาก
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัยไมตรีของพยาบาล	31.19	3.25	มาก
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ	18.06	1.83	มากที่สุด
หมวดที่ 6 ความเชื่อมั่นวางใจได้	13.68	1.72	มากที่สุด
หมวดที่ 7 การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย	35.74	3.76	มาก
หมวดที่ 8 ความมั่นคงปลอดภัย	26.96	2.82	มาก
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	46.50	5.98	มาก
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย	28.36	3.97	มาก
รวม	288.49	25.95	มาก

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นรายหมวด พบว่า หมวดที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมากที่สุด คือ หมวดความน่าเชื่อถือและหมวดความเชื่อมั่นวางใจได้ หมวดอื่นๆมีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมาก ส่วนค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวมทุกหมวดอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมาก

ตารางที่ 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับทีและระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวัง จากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
1	3	18.	ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ (เช่น มีไข้สูง ปวด ชักกระตุก หายใจลำบาก เป็นต้น)	4.75	0.51	มากที่สุด
2	3	16.	ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผนการรักษาพยาบาล (เช่น การให้น้ำเกลือ การฉีดยา การให้ยา เป็นต้น)	4.74	0.51	มากที่สุด
3	7	39.	ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ทันการณ์	4.73	0.48	มากที่สุด
4	4	25.	การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิจวัตรที่สุภาพ นุ่มนวล	4.72	0.52	มากที่สุด
5	5	31.	การสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างแท้จริง	4.71	0.49	มากที่สุด
5	7	37.	ความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.71	0.52	มากที่สุด
7	4	24.	การพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.69	0.58	มากที่สุด
8	3	17.	ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย	4.66	0.54	มากที่สุด
9	1	4.	การให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.64	0.58	มากที่สุด
9	3	15.	ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการของผู้ป่วย	4.64	0.53	มากที่สุด
9	7	36.	ความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.64	0.53	มากที่สุด
12	6	34.	การให้บริการพยาบาลถูกต้องตามหลักวิชาการตั้งแต่เริ่มแรก	4.61	0.53	มากที่สุด
13	1	1.	ความสะดวกในการมารับบริการพยาบาล	4.60	0.54	มากที่สุด
13	8	48.	การรักษาความลับของผู้ป่วย	4.60	0.68	มากที่สุด
15	5	30.	การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.58	0.54	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วย คาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับ ที่	หมวด ที่	ข้อ ที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ คาดหวัง
16	6	35.	การรายงานอาการของผู้ป่วยถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	4.57	0.56	มากที่สุด
17	7	38.	ความไวต่อการรับรู้ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วย	4.56	0.58	มากที่สุด
18	4	27.	การแสดงท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่น เป็นกันเอง	4.55	0.56	มากที่สุด
18	8	45.	การมีมาตรการในการป้องกันการนำเชื้อโรคมาสู่ตัวผู้ป่วยและการแพร่กระจายของเชื้อโรค โดยคำนึงถึงเทคนิคของความสะอาด การให้คำแนะนำวิธีการป้องกันโรค เป็นต้น	4.55	0.59	มากที่สุด
20	3	14.	การตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆให้ผู้ป่วยเข้าใจได้	4.54	0.56	มากที่สุด
20	8	44.	การมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย (เช่น การยกไม้กั้นเตียงขึ้นเวลานอนเพื่อป้องกันการตกเตียง, พื้นภายในห้องพัก ห้องน้ำไม่ลื่นและมีราวไว้จับเพื่อป้องกันการหกล้ม เป็นต้น)	4.54	0.58	มากที่สุด
22	1	2.	ความสะอาดในการติดต่อกับพยาบาล	4.53	0.53	มากที่สุด
22	5	32.	การให้บริการพยาบาลตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง	4.53	0.61	มากที่สุด
24	6	33.	การให้บริการพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น ผู้ป่วยได้รับอาหารและยาตรงตามเวลา อย่างสม่ำเสมอ)	4.50	0.6	มากที่สุด
24	8	49.	การทำให้ผู้ป่วยรู้สึกสงบ ผ่อนคลายและรู้สึกสุขสบายขณะอยู่ในโรงพยาบาล	4.50	0.62	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
26	10	62.	การไม่แสดงท่าทีกลัวหรือรังเกียจผู้ป่วย	4.49	0.68	มาก
26	10	63.	การให้กำลังใจผู้ป่วย เช่น การพูดปลอบใจ การจับมือ การอยู่เป็นเพื่อนเมื่อผู้ป่วยต้องการ	4.49	0.65	มาก
28	7	41.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับผู้ป่วยไว้รักษาตัวในโรงพยาบาล	4.47	0.62	มาก
28	8	47.	การตรวจสอบเพื่อป้องกันและค้นหาความผิดปกติของผู้ป่วย (เช่น การนับชีพจร การหายใจ การวัดความดันโลหิต การวัดอุณหภูมิของร่างกาย ตามความจำเป็น, การสังเกตอาการแพ้ยา เป็นต้น)	4.47	0.66	มาก
30	7	43.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยกลับบ้าน	4.43	0.65	มาก
30	9	55.	การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยอยู่ในสภาพดี พร้อมจะใช้งานได้และมีจำนวนเพียงพอเพื่อช่วยในการรักษาพยาบาล	4.43	0.71	มาก
32	2	8.	การให้ข้อมูลและความรู้ด้วยคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.42	0.64	มาก
32	4	22.	การทักทายและต้อนรับผู้ป่วยเมื่อแรกรับผู้ป่วยเข้าสู่หอผู้ป่วย	4.42	0.64	มาก
32	9	54.	การจัดเครื่องใช้ของผู้ป่วย (เช่น เสื้อผ้า ผ้าเช็ดตัว ผ้าห่ม ผ้าปูที่นอน หมอน สบู่ เป็นต้น) ให้มีจำนวนเพียงพอและสะอาด	4.42	0.63	มาก
32	10	64.	การตั้งใจรับฟังเรื่องราวที่ผู้ป่วยบอกเล่า บ่น ระบาย ความทุกข์ ความไม่สบายใจ	4.42	0.66	มาก
36	7	42.	ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึกตรวจโรคผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วย	4.41	0.67	มาก



ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
37	4	26.	การให้ความนับถือผู้ป่วยตามควรแก่ฐานะ	4.38	0.72	มาก
37	9	50.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป	4.38	0.70	มาก
39	2	11.	การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล	4.37	0.66	มาก
40	9	60.	การมีสุขภาพแข็งแรง หน้าตาสดชื่น สง่าผ่าเผยของพยาบาล	4.36	0.67	มาก
41	4	28.	การกล่าวลาและส่งผู้ป่วยอย่างมีไมตรีจิตเมื่อผู้ป่วยกลับบ้าน	4.29	0.73	มาก
42	8	46.	การป้องกันรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ป่วย (เช่น การแนะนำให้นำของมีค่ากลับบ้าน การรับฝากของมีค่า เป็นต้น)	4.27	0.78	มาก
42	9	53.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงรบกวน สามารถพักผ่อนได้ดี	4.27	0.71	มาก
44	1	3.	ความสะดวกในการขอทราบข้อมูลจากพยาบาล	4.26	0.67	มาก
45	3	20.	การให้คำแนะนำผู้ป่วยจนสามารถดูแลตนเองได้	4.25	0.68	มาก
45	9	59.	การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสมกับสภาพงานและความเป็นวิชาชีพของพยาบาล	4.25	0.72	มาก
45	10	65.	การให้ความเข้าใจผู้ป่วยตามความแตกต่างของแต่ละบุคคล	4.25	0.69	มาก
48	9	51.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเตียง โต๊ะ ตู้ โซฟา เก้าอี้และเครื่องใช้ที่จำเป็นอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ มีปริมาณเพียงพอ	4.24	0.77	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
49	5	29.	การให้บริการเป็นไปตามที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้	4.23	0.79	มาก
50	10	61.	การรู้จักและจำผู้ป่วยได้ (เช่น จำชื่อ จำสิ่งที่ผู้ป่วยชอบ จำรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของโรคและการเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ เป็นต้น)	4.20	0.73	มาก
51	9	56.	การจัดอาหารให้แก่ผู้ป่วยมีรสชาติดี สะอาด นำรับประทาน ถูกต้องตามอาการและโรค มีปริมาณมากพอจัดเสิร์ฟขณะยังร้อนๆ	4.19	0.70	มาก
52	2	9.	การอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆ ให้ผู้ป่วยทราบตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยเข้ารักษาตัวในหอผู้ป่วย	4.18	0.77	มาก
52	2	10.	การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับบริการพยาบาล	4.18	0.71	มาก
54	3	21.	การสอนญาติให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้เมื่อกลับบ้าน	4.17	0.78	มาก
54	9	52.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบาย (เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น ที่ปรับเสียงแรงเบาของเสียงตามสาย เป็นต้น)	4.17	0.83	มาก
56	4	23.	การเรียกขานผู้ป่วยโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม (เช่น คุณ คุณลุง คุณป้า เป็นต้น)	4.14	0.88	มาก
57	2	12.	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ	4.13	0.77	มาก
58	9	57.	การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของหน่วยบริการต่างๆ อย่างชัดเจน อ่านง่ายและหาง่าย	4.06	0.81	มาก
59	2	13.	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล	3.92	0.82	มาก
60	10	67.	การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย	3.83	0.94	มาก

ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ

อันดับที่	หมวดที่	ข้อที่	คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวัง
61	7	40.	การให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลผู้ป่วย	3.79	0.83	มาก
62	1	6.	ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของผู้ป่วย	3.78	0.92	มาก
63	9	58.	การมีเอกสาร แผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจ เชื่อถือได้และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ผู้ป่วย หรือใช้ประกอบในการให้สุศึกษาผู้ป่วย	3.73	0.79	มาก
64	3	19.	ความสามารถพูดคุย สนทนากับผู้ป่วยในเรื่องความรู้ทั่วไปได้ (เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ การกีฬา เป็นต้น)	3.23	0.93	ปานกลาง
65	1	5.	มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย	3.21	1.02	ปานกลาง
66	1	7.	มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้านถ้าผู้ป่วยต้องการ	2.75	1.02	ปานกลาง
67	10	66.	การเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย (เช่น ช่วยจัดอาหารให้ตามที่ผู้ป่วยชอบ จัดหาพยาบาลพิเศษ เมื่อผู้ป่วยต้องการ เป็นต้น)	2.65	1.12	ปานกลาง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตาม การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพ บริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ระดับความคาดหวังมากที่สุด จำนวน 25 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 37.31 อยู่ในระดับมาก จำนวน 48 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 56.71 และอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนน้อย จำนวน 4 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 5.97 โดยคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด 12 อันดับแรกพบว่ามี จำนวน 4 ข้อที่อยู่ในหมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาลซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 1, 2, 8 และ 9 ได้แก่ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ผู้ป่วยปลอดภัยได้เมื่อผู้ป่วยมีอาการผิดปกติ ความสามารถในการปฏิบัติกรพยาบาลตามแผนการรักษาพยาบาล ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือทางการ แพทย์ที่ทันสมัยและมีความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วยและอาการของผู้ป่วย ตามลำดับ มีจำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 3, 5 และ 9 ได้แก่ ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของผู้ป่วยอย่างรวดเร็วทันเหตุการณ์ ความเต็มใจที่จะ ให้บริการแก่ผู้ป่วย และความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่ อยู่ในหมวดความมีอริยาสัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงอยู่ในอันดับที่ 4 และ 7 ได้แก่ การให้การดูแลผู้ ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล และการพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน ตามลำดับ

ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด 12 อันดับสุดท้าย พบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 57 และ 59 ได้แก่ การให้ ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบ และวิธีจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ตามลำดับ มีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 58 และ 63 ได้แก่ การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้งของ หน่วยบริการต่างๆอย่างชัดเจนอ่านง่ายและหาง่าย และการมีเอกสารแผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจเชื่อถือ ได้และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ผู้ป่วยหรือใช้ประกอบในการให้สุขศึกษาผู้ป่วย ตามลำดับ มี จำนวน 3 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 62, 65, และ 66 ได้แก่ ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติของผู้ป่วย มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย และมี บริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ตามลำดับ และพบว่ามีจำนวน 2 ข้อที่อยู่ในหมวดการเข้าใจ และรู้จักผู้ป่วย ได้แก่ การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในอันดับที่ 60 และการเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย ซึ่งเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดอยู่ในอันดับที่ 67 คือมีค่าเฉลี่ยคะแนน 2.65



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

### 3.1 เปรียบเทียบเป็นรายหมวดและโดยรวม

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตาม รายหมวดและโดยรวม

คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
หมวดที่ 1 การเข้าถึงบริการ	26.38	3.53	27.78	3.10	-3.85*
หมวดที่ 2 การสื่อสาร	23.27	3.34	25.19	3.11	-5.51*
หมวดที่ 3 สมรรถนะของพยาบาล	32.89	3.59	34.97	3.20	-5.63*
หมวดที่ 4 ความมีอัธยาศัยไมตรีของพยาบาล	29.82	3.46	31.19	3.25	-3.81*
หมวดที่ 5 ความน่าเชื่อถือ	16.77	1.94	18.06	1.83	-4.36*
หมวดที่ 6 ความเชื่อมั่นวางใจได้	12.85	1.88	13.68	1.72	-2.08*
หมวดที่ 7 การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย	33.24	3.92	35.74	3.76	-5.86*
หมวดที่ 8 ความมั่นคงปลอดภัย	25.27	2.81	26.96	2.82	-5.65*
หมวดที่ 9 ความเป็นรูปธรรมของบริการ	44.86	5.01	46.50	5.98	-2.94*
หมวดที่ 10 การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย	26.51	3.87	28.36	3.97	-4.45*
โดยรวม	272.1	24.60	288.4	25.95	-6.11*

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามรายหมวดและโดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 3.2 เปรียบเทียบเป็นรายชื่อ

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>การเข้าถึงบริการ</b>						
4.	การให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ต้องคอยนาน	4.33	0.69	4.64	0.58	-4.75*
2.	ความสะดวกในการติดต่อกับพยาบาล	4.24	0.60	4.53	0.53	-4.71*
1.	ความสะดวกในการมารับบริการพยาบาล	4.17	0.72	4.60	0.54	-6.93*
3.	ความสะดวกในการขอทราบข้อมูลจากพยาบาล	4.12	0.65	4.26	0.67	-2.06*
6.	ในห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติ ของผู้ป่วย	3.62	0.83	3.78	0.92	-1.74
5.	มีบริการอาหารให้ญาติของผู้ป่วย	3.04	1.14	3.21	1.02	-1.44
7.	มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ถ้าผู้ป่วยต้องการ	2.83	1.20	2.75	1.02	0.64
<b>การสื่อสาร</b>						
8.	การให้ข้อมูลและความรู้ด้วยคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.13	0.66	4.42	0.64	-4.06*
11.	การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย และการรักษาพยาบาล	4.09	0.72	4.37	0.66	-3.75*
12.	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษา พยาบาลเมื่อผู้ป่วยต้องการทราบ	3.82	0.81	4.13	0.77	-3.66*
9.	การอธิบายระเบียบปฏิบัติต่างๆให้ผู้ป่วยทราบ ตั้งแต่แรกรับผู้ป่วยเข้ารักษาตัวในหอผู้ป่วย	3.80	0.84	4.18	0.77	-4.37*

ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
13.	การให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบและวิธีจ่ายเงิน ค่ารักษาพยาบาล	3.72	0.89	3.92	0.82	-2.11*
10	การอธิบายให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับบริการ พยาบาล	3.70	0.81	4.18	0.71	-5.75*
	<b>สมรรถนะของพยาบาล</b>					
16.	ความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามแผน การรักษา (เช่น การให้น้ำเกลือ การฉีดยา การ ให้ยา เป็นต้น)	4.48	0.57	4.74	0.51	-4.46*
18.	ความสามารถในการแก้ปัญหาเมื่อผู้ป่วยมีอาการ ผิดปกติ (เช่น มีไข้สูง ปวด ชักกระตุก หายใจลำบาก เป็นต้น)	4.42	0.61	4.75	0.51	-5.87*
17.	ความชำนาญและความมั่นใจในการใช้เครื่องมือ ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	4.40	0.60	4.66	0.54	-4.20*
15	ความรู้ในการดูแลผู้ป่วยตามสภาพความเจ็บป่วย และอาการของผู้ป่วย	4.31	0.60	4.64	0.53	-5.14*
14.	การตอบคำถามข้อสงสัยต่างๆให้ผู้ป่วยเข้าใจได้	4.14	0.67	4.54	0.56	-6.36*
20.	การให้คำแนะนำผู้ป่วยจนสามารถดูแลตนเองได้	3.99	0.70	4.25	0.68	-3.45*
21.	การสอนญาติให้สามารถดูแลผู้ป่วยได้ เมื่อกลับบ้าน	3.91	0.75	4.17	0.78	-3.20*
19.	ความสามารถพูดคุย สนทนากับผู้ป่วยในเรื่อง ความรู้ทั่วไปได้ (เช่น ข่าวสารด้านการเมือง เศรษฐกิจ การกีฬา เป็นต้น)	3.23	0.99	3.23	0.93	-0.02

ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ความมีธรรมาศัยไมตรีของพยาบาล</b>						
24.	การพูดคุยกับผู้ป่วยด้วยวาจาที่สุภาพอ่อนโยน	4.48	0.60	4.69	0.58	-3.48*
25.	การให้การดูแลผู้ป่วยด้วยกิริยาที่สุภาพนุ่มนวล	4.36	0.60	4.72	0.52	-5.73*
27.	การแสดงท่าทีที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกอบอุ่นเป็นกันเอง	4.33	0.62	4.55	0.56	-3.40*
23.	การเรียกขานผู้ป่วยโดยการใช้คำนำหน้านามที่เหมาะสม (เช่น คุณ คุณลุง คุณป้า เป็นต้น)	4.30	0.67	4.14	0.88	1.81
22.	การทักทายและต้อนรับผู้ป่วยเมื่อแรกกับผู้ป่วยเข้าสู่หอผู้ป่วย	4.25	0.71	4.42	0.64	1.81
28.	การกล่าวลาและส่งผู้ป่วยอย่างมีไมตรีจิตเมื่อผู้ป่วยกลับบ้าน	4.11	0.66	4.29	0.73	-2.43*
26.	การให้ความนับถือผู้ป่วยตามควรแก่ฐานะ	3.99	0.71	4.38	0.72	-5.23*
<b>ความน่าเชื่อถือ</b>						
31.	การสนใจเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างแท้จริง	4.29	0.60	4.71	0.49	-7.70*
30.	การมีความจริงใจที่จะให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำและให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.26	0.57	4.58	0.54	-5.47*
32.	การให้บริการพยาบาลตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง	4.18	0.62	4.53	0.61	-5.49*
29.	การให้บริการที่เป็นไปตามที่โฆษณาประชาสัมพันธ์ไว้	4.05	0.65	4.23	0.79	-2.20*



ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
		<b>ความเชื่อมั่นวางใจได้</b>				
33.	การให้บริการพยาบาลตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ (เช่น ผู้ป่วยได้รับอาหารและยาตรงตามเวลา อย่างสม่ำเสมอ)	4.30	0.66	4.50	0.62	-2.96*
35.	การรายงานอาการของผู้ป่วยถูกต้องตรงตาม ความเป็นจริง	4.29	0.60	4.57	0.56	-4.50*
34.	การให้บริการพยาบาลถูกต้องตามหลักวิชาการ ตั้งแต่เริ่มแรก	4.27	0.61	4.61	0.53	-5.45*
<b>การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย</b>						
39.	ความพร้อมที่จะแก้ไขปัญหาฉุกเฉินของผู้ป่วย อย่างรวดเร็ว ทันการณ์	4.40	0.63	4.73	0.48	-5.92*
37.	ความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.29	0.57	4.71	0.52	-7.14*
36.	ความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ป่วย	4.28	0.56	4.64	0.53	-5.97*
41.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการรับผู้ป่วยไว้ รักษาตัวในโรงพยาบาล	4.23	0.65	4.47	0.62	-3.57*
38.	ความไวต่อการรับรู้ปัญหาและความต้องการ ของผู้ป่วย	4.18	0.68	4.56	0.58	-5.88*
42.	ความรวดเร็วในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วยจากตึก ตรวจโรคผู้ป่วยนอกไปยังหอผู้ป่วย	4.12	0.69	4.41	0.67	-4.01*
43.	ความสะดวกรวดเร็วในขั้นตอนการจำหน่าย ผู้ป่วยกลับบ้าน	4.00	0.68	4.43	0.65	-6.03*
40.	การให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีส่วนร่วมในการ วางแผนการดูแลผู้ป่วย	3.73	0.75	3.79	0.83	-0.65

ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ความมั่นคงปลอดภัย</b>						
47.	การตรวจสอบเพื่อป้องกันและค้นหาความผิดปกติของผู้ป่วย (เช่น การนับชีพจร การหายใจ การวัดความดันโลหิต การวัดอุณหภูมิของร่างกาย ตามความจำเป็น, การสังเกตอาการแพ้ยา เป็นต้น)	4.39	0.64	4.47	0.66	-1.12
49.	การทำให้ผู้ป่วยรู้สึกสงบ ผ่อนคลายและรู้สึกสุขสบายขณะอยู่ในโรงพยาบาล	4.28	0.64	4.50	0.62	-3.33*
44.	การมีมาตรการในการป้องกันอุบัติเหตุหรืออันตรายต่างๆที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ป่วย (เช่น การยกไม้กั้นเตียงขึ้นเวลานอนเพื่อป้องกันการตกเตียง, พื้นภายในห้องพัก ห้องน้ำไม่ลื่นและมีราวไว้จับเพื่อป้องกันการหกล้ม เป็นต้น)	4.24	0.68	4.54	0.58	-4.70*
45.	การมีมาตรการในการป้องกันการนำเชื้อโรคมารั่วตัวผู้ป่วยและการแพร่กระจายของเชื้อโรค โดยคำนึงถึงเทคนิคของความสะอาด การให้คำแนะนำวิธีการป้องกันโรค เป็นต้น	4.20	0.69	4.55	0.59	-4.95*
48.	การรักษาความลับของผู้ป่วย	4.09	0.78	4.60	0.68	-6.36*
46.	การป้องกันรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของผู้ป่วย (เช่น การแนะนำให้นำของมีค่ากลับบ้าน การรับฝากของมีค่า เป็นต้น)	4.05	0.79	4.27	0.78	2.68*



ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย		หัวหน้าหอผู้ป่วย		t
		(n=362)		(n=118)		
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>						
54.	การจัดเครื่องใช้ของผู้ป่วย (เช่น เสื้อผ้า, ผ้าเช็ดตัว, ผ้าห่ม, ผ้าปูที่นอน, หมอน, สบู่ เป็นต้น) ให้มีจำนวนเพียงพอและสะอาด	4.29	0.63	4.42	0.63	-1.96
50.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้สะอาด เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีกลิ่น มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อุณหภูมิพอเหมาะ ไม่ร้อนหรือหนาวเกินไป	4.23	0.64	4.38	0.70	-2.15*
59.	การแต่งกายที่สะอาด เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสมกับสภาพงานและความเป็นวิชาชีพ ของพยาบาล	4.23	0.71	4.25	0.72	-0.37
55.	การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย อยู่ในสภาพดี พร้อมจะใช้งานได้และมีจำนวนเพียงพอเพื่อช่วยในการรักษาพยาบาล	4.22	0.61	4.43	0.71	-2.90*
60.	การมีสุขภาพแข็งแรง หน้าตาสดชื่น สง่าผ่าเผย ของพยาบาล	4.20	0.69	4.36	0.67	-2.19*
53.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีความเป็นส่วนตัว ไม่มีเสียงรบกวน สามารถพักผ่อนได้ดี	4.13	0.67	4.27	0.71	-1.65
52.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเครื่องอำนวยความสะดวกสบาย (เช่น โทรทัศน์ โทรศัพท์ ตู้เย็น ที่ปรับเสียงแรงเบาของเสียงตามสาย เป็นต้น)	4.12	0.70	4.17	0.83	-0.60
51.	การจัดห้องพักของผู้ป่วยให้มีเตียง โต๊ะ ตู้ โซฟา เก้าอี้และเครื่องใช้ที่จำเป็นอยู่ในสภาพดี ใช้งานได้ มีปริมาณเพียงพอ	4.05	0.67	4.24	0.77	-2.41*

ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ

ข้อ ที่	คุณภาพบริการพยาบาล	ผู้ป่วย (n=362)		หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=118)		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
56.	การจัดอาหารให้แก่ผู้ป่วยมีรสชาติ สะอาด น่ารับประทาน ถูกต้องตามอาการและโรค มีปริมาณมากพอและจัดเสิร์ฟขณะยังร้อนๆ	3.96	0.72	4.19	0.70	-2.95*
57.	การมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกทิศทางและที่ตั้ง ของหน่วยบริการต่างๆอย่างชัดเจน อ่านง่ายและ หาง่าย	3.91	0.75	4.06	0.81	-1.78
58.	การมีเอกสาร แผ่นพับหรือคู่มือต่างๆที่น่าสนใจ เชื่อถือได้และเชิญชวนให้อ่านเตรียมไว้แจกให้ ผู้ป่วยหรือใช้ประกอบในการให้สุศึกษาผู้ป่วย การเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย	3.50	0.89	3.73	0.79	-2.49*
62.	การไม่แสดงท่าทีกลัวหรือรังเกียจผู้ป่วย	4.31	0.68	4.49	0.68	-2.48*
63.	การให้กำลังใจผู้ป่วย	4.09	0.69	4.49	0.65	-5.50*
64.	การตั้งใจรับฟังเรื่องราวที่ผู้ป่วยบอกเล่า บ่น ระบายความทุกข์ ความไม่สบายใจ	3.91	0.77	4.42	0.66	-7.00*
65.	การให้ความเข้าใจผู้ป่วยตามความแตกต่างของ แต่ละบุคคล	3.89	0.69	4.25	0.69	-5.01*
61.	การรู้จักและจำผู้ป่วยได้ (เช่น จำชื่อ จำสิ่งที่ผู้ป่วย ชอบ จำรายละเอียดเกี่ยวกับประวัติของโรคและ การเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้ เป็นต้น)	3.83	0.81	4.20	0.73	-4.46*
67.	การต้อนรับและให้บริการแก่ญาติที่มาเยี่ยมผู้ป่วย	3.69	0.87	3.83	0.94	-1.49
66.	การเอาใจใส่ต่อความต้องการที่พิเศษของผู้ป่วย (เช่น ช่วยจัดอาหารให้ตามที่ผู้ป่วยชอบ จัดหา พยาบาลพิเศษ เมื่อผู้ป่วยต้องการ เป็นต้น)	2.78	1.12	2.65	1.12	1.06

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย เมื่อจำแนกตามรายชื่อในแต่ละหมวด พบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงส่วนน้อยที่พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย สูงกว่าค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย