

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการได้รับข้อมูลทางการแพทย์ หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่ใช้โปรแกรม กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่ใช้โปรแกรมกับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ รวมทุกด้าน รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (t-test Independent) นำเสนอเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ตารางที่ 2-9)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่ใช้โปรแกรม กับกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรมการพัฒนาศักยภาพเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่นอนโรงพยาบาล

สถานภาพ	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม (N=20)		กลุ่มที่ไม่ได้ใช้โปรแกรม (N=20)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อายุ</u>				
20 - 40 ปี	7	35.00	7	35.00
41 - 60 ปี	5	25.00	6	30.00
มากกว่า 60 ปี	8	40.00	7	45.00
<u>เพศ</u>				
ชาย	6	30.00	6	30.00
หญิง	14	70.00	14	70.00
<u>สถานภาพสมรส</u>				
โสด	5	25.00	5	25.00
คู่	13	65.00	12	60.00
ม่าย,หย่า	2	10.00	3	15.00
แยกกันอยู่	0	0	0	0
<u>ระดับการศึกษา</u>				
มัธยมศึกษา	3	15	3	15.00
ปริญญาตรี	8	40	8	40.00
ปริญญาโท	2	10	2	10.00
อื่นๆ	7	35	7	35.00
<u>จำนวนครั้งที่นอนโรงพยาบาล</u>				
ครั้งแรก	8	40	5	25.00
มากกว่า 1 ครั้ง	12	60	15	75.00
<u>อาชีพ</u>				
ข้าราชการ	0	0	2	10.00
แม่บ้าน	8	40.00	8	40.00
รับจ้าง	3	15.00	6	30.00
ธุรกิจส่วนตัว	9	45.00	4	20.00

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป หลังการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 20 - 40 ปี และ มากกว่า 60 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 35 รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 30 และหลังการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ เป็นกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี จำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 40 และ รองลงมาอยู่ในกลุ่มอายุ 20 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35

เพศ ทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรม เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 30

สถานภาพสมรส สถานภาพสมรสเป็นคู่ มีสูงสุด กลุ่มก่อนการใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 60 กลุ่มหลังการใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 65 และที่น้อยที่สุดในกลุ่มก่อนและกลุ่มหลังการใช้โปรแกรม คือสถานภาพสมรส ม่าย /หย่า คิดเป็นร้อยละ 15 และ 10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ระดับสูงสุดทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรม คือ ชั้นปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40 เท่ากัน ระดับน้อยที่สุด คือ ปริญญาโท ทั้งก่อนและหลังการใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 10 เท่ากัน

จำนวนครั้งที่นอนโรงพยาบาล จำนวนที่พบมากที่สุดคือนอนโรงพยาบาลมากกว่า 1 ครั้ง ก่อนการใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 75 และหลังการใช้โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 60

อาชีพ อาชีพที่พบมากที่สุด ก่อนการใช้โปรแกรม คือ แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 40 และหลังการใช้โปรแกรม คือ ทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 45 อาชีพที่พบน้อยที่สุด ก่อนการใช้โปรแกรม คือ ข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 10 หลังการใช้โปรแกรม คือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15

การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมและไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รวมทุกด้าน หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมและกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล

ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม		ระดับ	กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม		ระดับ	t
	(N=20)			(N=20)			
	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ	
ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล	4.24	0.43	มาก	3.23	0.76	ปานกลาง	5.20*
ด้านเทคนิคบริการ	4.18	0.48	มาก	3.38	0.79	ปานกลาง	3.89*
ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ	4.23	0.48	มาก	3.52	0.67	มาก	3.86*
ด้านสื่อและเทคนิคการให้ข้อมูล	3.93	0.62	มาก	3.24	0.65	ปานกลาง	3.42*
ด้านความรู้ขณะอยู่ในโรงพยาบาล	4.02	0.51	มาก	3.37	0.73	ปานกลาง	3.28*
ด้านข้อมูลในการดูแลที่บ้าน	4.01	0.60	มาก	3.36	0.86	ปานกลาง	2.77*
รวม	139.55	15.05	มาก	114.55	21.79	ปานกลาง	4.22*

*p < .05

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และไม่มีการใช้โปรแกรมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและ ศัลยกรรมทั่วไป รายข้อในด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล หลังการทดลองระหว่าง กลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรม บริการด้านการให้ ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม ระดับ		กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม ระดับ		t		
	(N=20)		(N=20)				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการรักษาพยาบาล							
ทำให้ท่านตัดสินใจในการเลือกได้	4.30	0.57	มาก	3.25	0.79	ปานกลาง	4.83*
ท่านได้รับการแจ้งระยะเวลาและเหตุผล							
ที่ต้องรอ	4.25	0.55	มาก	3.25	0.97	ปานกลาง	4.02*
ท่านได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้รับ	4.30	0.73	มาก	3.15	1.18	ปานกลาง	3.70*
ท่านสามารถปฏิบัติตนหลังจาก							
ได้รับข้อมูลคำแนะนำ	4.10	0.45	มาก	3.25	1.02	ปานกลาง	3.41*
รวม	16.95	1.73	มาก	12.90	3.02	ปานกลาง	5.20*

* $p < .05$

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อในด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรม บริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรม บริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและ ศัลยกรรมทั่วไป รายข้อในด้านเทคนิคบริการ หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการ ใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการ ด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม ระดับ		กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม ระดับ		t		
	(N=20)		(N=20)				
	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ	พึงพอใจ			
พยาบาลให้ข้อมูลความรู้และความเข้าใจ เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	4.10	0.72	มาก	2.95	1.10	ปานกลาง	3.92*
พยาบาลแสดงความมั่นใจในการให้ข้อมูล การดูแลรักษาพยาบาล	4.25	0.64	มาก	3.40	0.94	ปานกลาง	3.34*
ข้อมูลของท่านได้รับการคุ้มครองตามสิทธิ ไม่เปิดเผยหากไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน	4.25	0.55	มาก	3.60	0.75	มาก	3.11*
พยาบาลสอบถามข้อมูลการเจ็บป่วย ของท่าน เป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอ	4.25	0.55	มาก	3.45	1.05	ปานกลาง	3.02*
พยาบาลติดต่อประสานงานกับแพทย์เพื่อ สอบถามข้อมูลเมื่อท่านต้องการ	4.30	0.57	มาก	3.45	1.19	ปานกลาง	2.88*
พยาบาลที่ปฏิบัติงานส่งต่อข้อมูลความต้องกา ของท่าน โดยไม่ต้องให้ท่านบอกซ้ำ	3.95	0.83	มาก	3.45	1.10	ปานกลาง	1.63
รวม	25.10	2.86	มาก	20.30	4.71	ปานกลาง	3.89*

* p < .05

จากตารางที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายชื่อในด้านเทคนิคบริการ หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรม มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ยกเว้นพยาบาลที่ปฏิบัติงาน ส่งต่อข้อมูลความต้องการของท่าน โดยไม่ต้องให้ท่านบอกซ้ำ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์พยาบาลของผู้ป่วยใน ของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาคความ เป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม		ระดับ	กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม		ระดับ	t
	(N=20)			(N=20)			
	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	พึงพอใจ	
ท่านได้รับการอธิบายให้เข้าใจเหตุผล							
การตรวจรักษาก่อนเซ็นใบยินยอม	4.40	0.75	มาก	3.10	0.97	ปานกลาง	4.74*
พยาบาลให้เวลาในการให้ข้อมูล							
ด้วยความตั้งใจไม่แสดงท่าที่เร่งรีบ	4.30	0.66	มาก	3.60	0.60	มาก	3.52*
พยาบาล ใส่ใจตอบคำถาม /ให้ข้อมูลที่							
ที่ชัดเจน/ไม่เข้าใจเกี่ยวกับการรักษา							
พยาบาล /ความเจ็บป่วยของท่าน	4.20	0.62	มาก	3.60	0.68	มาก	2.92*
พยาบาลแนะนำตนเอง พร้อม							
เสนอตัวให้ความช่วยเหลือ	4.20	0.62	มาก	3.45	1.00	ปานกลาง	2.86*
พยาบาลให้ข้อมูลด้วยน้ำเสียงจริงใจ/							
เต็มใจ/มีสีหน้าท่าทีกระตือรือร้น	4.35	0.59	มาก	3.75	0.97	มาก	2.37*
พยาบาลรับฟังข้อมูล /ปัญหา							
การเจ็บป่วยด้วยความสนใจ	4.20	0.70	มาก	3.70	1.08	มาก	1.74
พยาบาลดูแลช่วยเหลือให้ข้อมูล /							
เอาใจใส่ แม้ไม่ได้ร้องขอ	3.95	0.76	มาก	3.45	1.15	ปานกลาง	1.63
รวม	29.60	3.33	มาก	24.65	4.66	มาก	3.86*

*p < .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายชื่อในด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ ก่อนและหลังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยหลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ยกเว้นพยาบาลรับฟังข้อมูล /ปัญหา การเจ็บป่วยด้วยความสนใจและพยาบาลดูแลช่วยเหลือให้ข้อมูลหรือคำแนะนำ / เอาใจใส่ท่าน แม้ไม่ได้ร้อง

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและ ศัลยกรรมทั่วไป รายชื่อในด้านสื่อและเทคนิคการให้ข้อมูล หลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาคำเป็นเลิศใน พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม		ระดับ	กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม		ระดับ	t
	(N=20)	พึงพอใจ		(N=20)	พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		
พยาบาลให้ข้อมูล / อธิบาย							
ได้อย่างเหมาะสม/เข้าใจง่าย	4.15	0.75	มาก	3.35	0.81	ปานกลาง	3.24*
พยาบาลใช้เวลาในการให้ข้อมูล							
ที่เหมาะสม	4.05	0.83	มาก	3.25	0.79	ปานกลาง	3.14*
พยาบาลให้ข้อมูลตรงกับ							
ความสนใจและความต้องการ	4.05	0.69	มาก	3.40	0.68	ปานกลาง	3.01*
สื่อการสอน การให้ข้อมูล มีเนื้อหา							
ขนาดตัวอักษรชัดเจน เข้าใจง่าย	3.45	0.95	ปานกลาง	2.95	0.95	ปานกลาง	1.67
รวม	15.70	2.49	มาก	12.95	2.59	ปานกลาง	3.42*

*p<.05

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายชื่อในด้านสื่อและเทคนิคการให้ข้อมูล หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาคำเป็นเลิศใน พฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาคำเป็นเลิศในพฤติกรรม บริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่ไม่มีการใช้ โปรแกรมการพัฒนาคำเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของ พยาบาลวิชาชีพ ยกเว้นสื่อการสอน การให้ข้อมูล เช่น แผ่นพับ คู่มือประกาศ กระจานวิชาการ ของ พยาบาลมีเนื้อหา ขนาดตัวอักษร ชัดเจน เข้าใจง่าย

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์พยาบาลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อด้านความรู้และข้อมูลข่าวสารขณะอยู่โรงพยาบาล หลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศ ในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์พยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม		ระดับ	กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม		ระดับ	t
	(N=20)			(N=20)			
	X̄	S.D.	พึงพอใจ	X̄	S.D.	พึงพอใจ	
พยาบาลอธิบายให้ท่านทราบแผนและกิจกรรม							
การรักษาพยาบาลที่จะได้รับอย่างต่อเนื่อง	4.00	0.80	มาก	3.00	0.86	ปานกลาง	3.82*
ท่านได้รับข้อมูลสิทธิที่พึงมีและพึงได้รับ							
จากการเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล	3.75	0.64	มาก	3.05	1.00	ปานกลาง	2.64*
ท่านได้รับข้อมูลที่ชัดเจนก่อนตัดสินใจเลือก							
วิธีการรักษาพยาบาลที่เหมาะสม	4.40	0.60	มาก	3.70	1.03	มาก	2.63*
ท่านได้รับการชี้แจง/อธิบายให้เข้าใจ ก่อน							
การปฏิบัติการพยาบาลทุกครั้ง	4.30	0.66	มาก	3.65	0.93	มาก	2.55*
ท่านสามารถขอคำแนะนำจากพยาบาล							
ได้ทุกครั้งเมื่อต้องการ	4.35	0.67	มาก	3.75	0.91	มาก	2.37*
ท่านได้รับข้อมูลระเบียบปฏิบัติ สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และแหล่งประโยชน์ ระหว่างอยู่ ร.พ	4.00	0.80	มาก	3.30	1.26	ปานกลาง	2.10*
ท่านได้รับข้อมูลกิจกรรมการพยาบาลที่เป็น							
กิจวัตรประจำวันระหว่างอยู่ โรงพยาบาล	3.85	0.75	มาก	3.30	1.17	ปานกลาง	1.77
ท่านได้รับทราบชื่อยา วิธีการใช้ยา ข้อควรระวัง							
ในการใช้ยา และผลของยา ขณะอยู่ใน ร.พ	3.50	0.69	มาก	3.20	1.11	ปานกลาง	1.03
รวม	32.15	4.06	มาก	26.95	5.81	ปานกลาง	3.28*

p < .05

จากตารางที่ 8 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยแผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อในด้านความรู้และข้อมูลข่าวสารขณะอยู่โรงพยาบาล ก่อนและหลังมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยหลังการทดลองกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า กลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ยกเว้น ท่านได้รับข้อมูล /คำแนะนำ/ คำอธิบายเกี่ยวกับกิจกรรมการพยาบาลที่เป็นกิจวัตรประจำวันระหว่างอยู่โรงพยาบาล และท่านได้รับทราบชื่อยา วิธีการใช้ยา ข้อควรระวังในการใช้ยา และผลของยาขณะอยู่ในโรงพยาบาล

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน รายชื่อในด้านข้อมูลในการดูแลที่บ้าน หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	กลุ่มที่ใช้โปรแกรม ระดับ		กลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรม ระดับ		t
	(N=20) พึงพอใจ		(N=20) พึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
พยาบาลอธิบายข้อควรสังเกต เกี่ยวกับ อาการเปลี่ยนแปลงที่ควรกลับมาตรวจ รักษาก่อนการนัดหมาย	3.80	0.70	มาก 2.90	1.17	ปานกลาง 2.97*
ท่านได้รับข้อมูล เพื่อการเตรียมตัว ก่อนมาพบแพทย์ตามนัดหมาย	4.25	0.72	มาก 3.50	1.19	มาก 2.41*
พยาบาลให้อธิบายให้เข้าใจการปฏิบัติตน ที่เหมาะสมกับโรคและภาวะแทรกซ้อน	3.90	0.64	มาก 3.20	1.15	ปานกลาง 2.38*
ท่านได้รับคำอธิบายการใช้ยา ผลข้างเคียง ของยา และการเก็บรักษายาเมื่ออยู่ที่บ้าน	3.85	0.81	มาก 3.35	0.99	ปานกลาง 1.75
ข้อมูลการนัดหมายชัดเจน เข้าใจ เป็นลายลักษณ์อักษร	4.25	0.79	มาก 3.85	1.23	มาก 1.23
รวม	20.05	3.00	มาก 16.80	4.31	ปานกลาง 2.77*

*p < .05

จากตารางที่ 9 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของผู้ป่วยใน รายชื่อในด้านข้อมูลในการดูแลที่บ้าน หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่มีการใช้และกลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของ

พยาบาลวิชาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่ไม่มีการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ยกเว้นท่านได้รับคำอธิบาย คำแนะนำการใช้ยา ผลข้างเคียงของยา และการเก็บรักษายาเมื่ออยู่ที่บ้าน และข้อมูลข่าวสาร การนัดหมายที่ได้รับชัดเจน เข้าใจ เป็นลายลักษณ์อักษร