



Patient's perception of nursing care quality perceive for patients admitted Noensanga Hospital.

Pimpagran Yanbaoban BSN

Abstract

The purpose of this descriptive research was to study patient's perception nursing care quality perceive for patients admitted Noensanga Hospital. Research subjects consisted of 7 years old and patients admitted more than 3 day, selected by the purposive sampling 100, since November 2013 - March 2014. Research instrument was patient's perception of nursing care quality perceive, applied from thitinataukkkadechanun and ruttanawadeechontavon (2006) (laorwiratchayakul, 2012), reliability analyzed with conbarch's alpha coefficient .85 and the opinion questionnaire investigator yielding a content validity by experts then bring adjusted. The percentage, frequency, mean and standard deviation were used to analyzed the data.

The findings indicated the following that most patients perceived a good level ($\bar{X} = 3.93$ SD = .62) of quality inpatient department. then the study of 5 parts were most patients perceived a good level, especially the quality of staff characteristics ,activity correlation with patient care, the perfected of nurse were patient care, environment and continuous in patient care ($\bar{X} = 4.04$ SD = .60, $\bar{X} = 3.93$ SD = .60, $\bar{X} = 3.94$ SD = .58, $\bar{X} = 3.98$ SD = .66, $\bar{X} = 3.77$ SD = .68)

This research revealed had the quality of nursing good, but should developed of 5 parts for had the quality of nursing very good. The data could bring the data base for developed system service nursing plan of nursing leadership, and should study developed guidelines of nursing process for patient care and were developed person part good characteristics for quality of nursing.

Keyword : patient perception, nursing care quality



บทนำ

โรงพยาบาลเนินสง่าจังหวัดชัยภูมิ เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง ได้มีการประเมินความคิดเห็นและข้อร้องเรียนจากผู้รับความคิดเห็นทั้งในและนอกโรงพยาบาล แยกตามหน่วยงานปีละ 2 ครั้ง (ทีมงานคุณภาพ, 2556) ซึ่งเป็นการประเมินผู้ให้บริการโดยรวมไม่ได้ระบุเฉพาะวิชาชีพใดวิชาชีพหนึ่ง ผลการประเมินความพึงพอใจของงานผู้ป่วยในปี 2554-2556 พบว่า ร้อยละ 84.05, 85.56 และ 84.67 ตามลำดับ จากการประเมินความพึงพอใจดังกล่าวพบว่ายังมีข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยเกี่ยวกับ การให้บริการพยาบาล ความสะอาดของอาคารสถานที่ การจัดบริเวณที่พักผ่อนของญาติ การได้รับข้อมูลจากเจ้าหน้าที่น้อย และด้านพฤติกรรมบริการ สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วย เป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยอย่างแท้จริง ซึ่งพยาบาลเป็นบุคลากรที่มีมากที่สุดโรงพยาบาลและให้การดูแลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง การพัฒนางานคุณภาพของพยาบาลจึงเป็นส่วนที่สำคัญสามารถบ่งชี้ถึงคุณภาพการพยาบาลของโรงพยาบาลนักศึกษาจึงสนใจที่จะประเมินการรับรู้ของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถนำข้อมูลที่ได้นี้ไปเป็นโอกาสพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่าจังหวัดชัยภูมิ

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research)

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามใช้ระยะเวลาในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 ถึงเดือนมีนาคม 2557 มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาได้ขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลเนินสง่า เพื่อทำการศึกษาคูณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลโดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เมื่อได้รับอนุมัติให้เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเข้าชี้แจงรายละเอียดกับหัวหน้างานผู้ป่วยในและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้ศึกษาขอความร่วมมือกลุ่มตัวอย่างและได้รับอนุญาตก่อนในการตอบแบบสอบถาม
4. ผู้ศึกษาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม
5. ผู้ศึกษานำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ด้วยสถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ

2. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ โดยรวมและรายด้าน วิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับรักษาในหอผู้ป่วยสามัญ โรงพยาบาลเนินสง่า อายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีวันนอน 3 วันขึ้นไป การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรทาโร่ยามาเน่ (Yamane, 1970)⁽¹⁾ เท่ากับ 100 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยได้ประยุกต์จากการศึกษาของฐิติณัฐ อัครคะเดชอนันต์ และรัตนาวดี ขอนตะวัน (2549)⁽²⁾ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของพยาบาล
2. ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย
3. ด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย
4. ด้านสิ่งแวดล้อม
5. ด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content valid index) โดยผ่านผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน จากนั้นนำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ไปทดลองใช้กับผู้ป่วย จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .85

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้พิทักษ์สิทธิผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่าไม่มีสิทธิตอบรับหรือปฏิเสธ การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ได้ และสามารถยุติการตอบแบบสอบถามได้โดยไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้ศึกษาทราบแต่อย่างใด คำตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจะไม่มีเปิดเผยให้เกิดผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนกลุ่มผู้ป่วยอายุ 7-18 ปี ต้องขออนุญาตจากผู้ปกครอง โดยมีแบบฟอร์มขออนุญาตชัดเจน การตอบแบบสอบถามโดยการสัมภาษณ์ มีการนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวม และข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารการพยาบาลนำไปพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59 อายุ 60 ปีขึ้นไป 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50 การศึกษาระดับประถมศึกษา 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69 มีจำนวนวันนอนโรงพยาบาลเฉลี่ย 3-6 วัน จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 89 และป่วยด้วยกลุ่มโรคระบบทางเดินหายใจ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21

2. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย พบว่า คุณภาพการพยาบาลโดยรวม ในปี 2557 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของพยาบาล ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย ด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความต่อเนื่องในการดูแล ผู้ป่วยพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04 SD = .60, \bar{X} = 3.93 SD = 0.60, \bar{X} = 3.94 SD = .58, \bar{X} = 3.98 SD = .66, \bar{X} = 3.77 SD = .68$ ตามลำดับ) ดังแสดงตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา ในโรงพยาบาลเนินสง่า โดยรวมและรายด้าน ปี 2557 (n=100)

คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ป่วย	ปี 2557		
	\bar{X}	SD	ระดับ
ด้านคุณลักษณะของพยาบาล	4.04	.60	มาก
ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย	3.93	.60	มาก
ด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย	3.94	.58	มาก
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.98	.66	มาก
ด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วย	3.77	.68	มาก
โดยรวม	3.93	.62	มาก



อภิปรายผล

ผลการศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า ด้านคุณลักษณะของพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ $SD = .60$) อาจเนื่องมาจาก ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติทางการพยาบาลจากพยาบาลด้วยความเอาใจใส่สนใจอย่างจริงจังในความทุกข์สบายของผู้ป่วย แสดงพฤติกรรมที่สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความยืดหยุ่นโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการดูแลจึงทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล⁽³⁾ พบว่าปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาลคือแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ครบถ้วน ควบคู่กับการดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เภสัชกร และเจ้าหน้าที่อื่น ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการคือ ต้องการความเลิศจิต และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และมาตรฐานการรับรองเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน สัมพันธ์กับการศึกษาเรื่อง คุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะเฝ้าติดตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่นอนพักรักษาในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์⁽⁴⁾ พบว่าคุณลักษณะของบุคลากรเป็นด้านที่มีความสำคัญต่อคุณภาพการพยาบาลทั้งในระยะเฝ้าติดตามและระยะอยู่ในห้องพักรักษา

2. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายชื่อคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลเนินสง่าจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การปรับปรุงพัฒนากระบวนการพยาบาลมาใช้ในการดูแลผู้ป่วยเพื่อนำไปสู่การประกันคุณภาพการพยาบาลในระดับสูงขึ้น ส่งผลให้ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล ในปี 2557 รวมทั้งกระตุ้นให้พยาบาล สามารถดูแลผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุม ด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ทำให้ผู้ป่วยรับรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษา การให้คำแนะนำในการดูแลตนเอง การประเมินผลการรักษา ร่วมกับผู้ป่วยและญาติ การส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยเพื่อได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่อง การให้ข้อมูลการเจ็บป่วยกับผู้ป่วยและญาติ การรับฟังปัญหาของผู้ป่วย การดูแลให้ผู้ป่วยพักผ่อนอย่างเต็มที่ และไม่นำข้อมูลของผู้ป่วยไปเปิดเผยต่อผู้อื่นรวมทั้งทัศนคติที่ดีและยินดีช่วยเหลือผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลด้านจิตสังคมในหอผู้ป่วยอายุรกรรม⁽⁵⁾ พบว่าการจัดกิจกรรมพัฒนาการดูแลด้านจิตสังคมอย่างต่อเนื่อง การมีเป้าหมายร่วมกับการมีระบบสนับสนุนและการใช้กระบวนการกลุ่มเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคงอยู่ของการพัฒนาการพยาบาลด้านจิตสังคมในหอผู้ป่วยกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ จะกระตุ้นให้พยาบาลสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์การดูแลผู้ป่วย การปรับกิจกรรมด้านการพยาบาลและส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้ป่วย



3. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเน้นส่งด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วยทั้งภาพรวมและรายช้อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มการพยาบาลได้มีการส่งบุคลากรไปประชุมและอบรมเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยเป็นระยะๆ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการประชุมประจำเดือนของกลุ่มการพยาบาล หลังจากถูกส่งให้ไปประชุมส่งผลให้พยาบาลมีความพร้อมในการดูแลผู้ป่วย อีกทั้งภายในโรงพยาบาล มีการจัดประชุมวิชาการเพื่อพัฒนาความรู้ จากปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้พยาบาลมีความพร้อมด้านความรู้ในการดูแลผู้ป่วย สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิและตติยภูมิ⁽⁶⁾ พบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ

4. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเน้นส่งด้านสิ่งแวดล้อมภาพรวมและรายช้อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยรับรู้ว่าตนเองได้รับการดูแลด้านสิ่งแวดล้อมให้ปราศจากการถูกรบกวนจากเสียงหรือแสง ทั้งจากเจ้าหน้าที่ ผู้ป่วยข้างเตียงและญาติ ผู้ป่วยได้รับการดูแลเป็นอย่างดี จึงส่งผลให้คุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก อีกทั้งจากที่แผนกผู้ป่วยในมีเวลาเปิด-ปิดประตูเพื่อให้ญาติเข้าเยี่ยม มีห้องทำงานของพยาบาลที่จัดเป็นสัดส่วนมีกระจกและประตูปิดป้องกันเสียงรบกวนจากพยาบาล ช่วงกลางวันมีเวลาปิดไฟเพื่อให้ผู้ป่วยได้นอนหลับพักผ่อน มีการให้การพยาบาลตามเวลาลดการรบกวนผู้ป่วยแต่เมื่อผู้ป่วยต้องการความช่วยเหลือสามารถเรียกได้ตลอดเวลา

จึงทำให้ผู้ป่วยเกิดการรับรู้ถึงคุณภาพในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล⁽³⁾ พบว่า ปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาลคือความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการคือต้องการความเลิศจุและสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงของโรงพยาบาลและมาตรฐานการรับรอง

5. คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเน้นส่งด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยในภาพรวมและรายช้อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากแผนกผู้ป่วยในมีแนวทางปฏิบัติในการดูแลผู้ป่วยตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่าย แรกรับได้มีการประเมินสภาพปัญหาแล้วเข้าไปให้การต้อนรับอย่างเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาได้ตลอดเวลา และยังมี การดูแลต่อเนื่องถึงชุมชนด้วยการเยี่ยมบ้าน ด้วยเหตุนี้ อาจส่งผลให้ผู้ป่วยรับรู้คุณภาพการพยาบาลด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วยอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับการศึกษาเรื่อง การบริหารการพยาบาลที่มีคุณภาพ : เสียงสะท้อนจากประสบการณ์ของหัวหน้าพยาบาลในกรุงเทพมหานคร⁽⁷⁾ พบว่าการบริหารการพยาบาลที่มีคุณภาพประกอบด้วย การบริการพยาบาลที่เป็นเลิศสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยใช้บริการและครอบครัวในการบริการพยาบาลเริ่มตั้งแต่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล จนกระทั่งจำหน่ายผู้ป่วยตามแผนการดูแล จึงต้องการพยาบาลที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมและมีปริมาณที่เพียงพอ



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ด้านการบริหารการพยาบาล ผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการศึกษาต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล เพื่อใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการพยาบาลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ควรมีการสนับสนุน ส่งเสริม ให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานมีการอบรมฟื้นฟูวิชาการและทักษะด้านการพยาบาลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องในระดับปริญญาโทและการปฏิบัติการพยาบาลขั้นสูง เพื่อให้พยาบาลมีความรู้ที่ทันสมัยอยู่เสมอและสามารถนำไปปรับปรุงบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

1.2 ควรมีระบบการนิเทศทางการพยาบาล ครอบคลุมทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ เพื่อควบคุมกำกับการทำงานของบุคลากร และเป็นที่ยึดถือ สร้างความมั่นใจในการปฏิบัติการพยาบาลมากขึ้น

1.3 สนับสนุนให้มีการจัดสิ่งแวดล้อม ภายในหอผู้ป่วยและควรจัดสถานที่พักผ่อนของผู้ป่วยและญาติโดยเฉพาะ เพื่อให้หอผู้ป่วยมีความสงบลดการรบกวนจากผู้ป่วยรายอื่น ๆ ผู้ป่วยรู้สึกผ่อนคลายและหายป่วยเร็วขึ้น

2. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้บริหารการพยาบาล จะนำผลการศึกษาที่พบว่าคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับมากไปใช้ในการคงไว้ซึ่งคุณภาพการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและพัฒนาคุณภาพการพยาบาลในหน่วยงาน ดังนี้

2.1 จัดเตรียมเอกสารคำแนะนำหรือคู่มือเกี่ยวกับการดูแลรักษาเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกโรคและมีจำนวนเพียงพอ และจัดทำสื่อการสอนควรจัดทำหลากหลายรูปแบบ เช่น วิดีทัศน์สุขศึกษา

แผ่นภาพประกอบการสอนสุขศึกษาแทนการใช้เอกสารแผ่นพับเพียงอย่างเดียว เนื่องจากผู้ป่วยบางส่วนเป็นผู้สูงอายุและบางส่วนไม่สามารถอ่านหนังสือได้

2.2 จัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศในการให้บริการที่เป็นมิตร ทักทายผู้ป่วยและญาติ ยิ้มแย้มแจ่มใสใช้การสื่อสารเป็นภาษาถิ่นให้ผู้ป่วยเข้าใจมากขึ้น

2.3 จัดรูปแบบการดูแลผู้ป่วย ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติ ตั้งแต่การรับผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาล มีการประเมินสภาพปัญหาผู้ป่วยวางแผนการดูแลผู้ป่วยตามแผนการจำหน่ายผู้ป่วยของทีมสหสาขาวิชาชีพ โดยพยาบาลที่ดูแลผู้ป่วยเป็นผู้ประสานการดูแล ใช้ภาษาท้องถิ่นในการสื่อสารให้ผู้ป่วยเกิดความรู้และเข้าใจในการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความมั่นใจในการดูแลตนเองที่บ้านของผู้ป่วยและญาติ

2.4 การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย ตั้งแต่การรับผู้ป่วยไว้ในโรงพยาบาลและวางแผนการดูแลต่อเนื่องให้ครอบคลุมโรคต่าง ๆ ที่มีปัญหาซับซ้อน เชื่อมโยงการทำงานกับศูนย์เยี่ยมบ้าน (Home health care center) เครือข่ายภาคีสุขภาพแบบมีส่วนร่วมกับชุมชนและให้การดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพัฒนาแนวทางปฏิบัติในการใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อดูแลผู้ป่วย

2. ควรศึกษาพัฒนามูลฐานบุคลากรด้านบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการผู้ป่วย และด้านความรู้เพื่อดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ



สรุป

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยรับรู้ว่าการพยาบาลมีคุณภาพมาก ควรนำผลการศึกษาไปใช้พัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาระบบบริการ เช่น การวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยเพื่อให้ผู้ป่วยมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ลดอัตราการกลับมารักษาซ้ำด้วยโรคเดิม

เอกสารอ้างอิง

1. บุญใจ ศรีสถิตนรากร. **ระเบียบวิธีวิจัยทางพยาบาลศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ยูแอนด์ไอ อินเตอร์ มีเดีย, 2550.
2. ลอจ วิรัตน์ชยางกูร. **การศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี**. โรงพยาบาลบ้านโคก จังหวัดอุดรธานี. 2555.
3. พรชัยดี ไพศาลสกุล. **ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล**. วารสาร Veridian E-Journal 2556 ; ฉบับที่ 1 มกราคม-เมษายน : 574-592.
4. มยุเรศ ลีลาวรรุฒิ และชอเตียะบิลยะลา. **คุณภาพการพยาบาลผู้ป่วยระยะผ่าตัดตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่นอนพักรักษาในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์**. วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร 2550 ; ปีที่ 24 ฉบับที่ 3 พฤษภาคม-มิถุนายน : 223-229.
5. ลีรินทร์ ศาสตราบุรักษ์, กิตติกร นิลมานันต์, ยุพา อ่องไภคัย, ศรีวรรณ ช่วยนุกูล และวราภรณ์ คงสุวรรณ. **การพัฒนาคุณภาพการพยาบาลด้านจิตสังคมในหอผู้ป่วยอายุรกรรม**. วารสารสงขลานครินทร์เวชสาร 2550 ; ปีที่ 24 ฉบับที่ 1 มกราคม-กุมภาพันธ์ : 9-17.
6. สุรีพร ดวงสุวรรณ, พูลสุข หิงคานนท์, ปกรณ์ ประจันบาน และกาญจนา สุขแก้ว. **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการปฏิบัติงานกับคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลระดับตติยภูมิและตติยภูมิ**. วารสารการพยาบาลและสุขภาพ 2554 ; ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม : 67-77.
7. พงทิพย์ ชัยพิบาลสถิตย์. **การบริหารการพยาบาลที่มีคุณภาพ : เสี่ยงสะท้อนจากประสบการณ์ของหัวหน้าพยาบาลในกรุงเทพมหานคร**. วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2550 ; ปีที่ 19 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม : 142-159.



การศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา ในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ

พิมพ์กานต์ ยันบัวบาน พย.บ.*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้ เป็นการศึกษเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่า จังหวัดชัยภูมิ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยที่มีอายุ 7 ปีขึ้นไปเข้ารับการรักษาในแผนกผู้ป่วยในมีจำนวนวันนอนตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2556 - มีนาคม 2557 จำนวน 100 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยได้ประยุกต์จากการศึกษาของฐิติณัฐ อัครคะเดซอนันต์ และรัตนาวดี ซอนตะวัน (2549) (2) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .85 สถิติที่นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเนินสง่าโดยรวมในปี 2557 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของพยาบาล ด้านกิจกรรมที่สัมพันธ์กับการดูแลผู้ป่วย ด้านความพร้อมของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความต่อเนื่องในการดูแลผู้ป่วย ($\bar{X} = 4.04$ $SD = .60$, $\bar{X} = 3.93$ $SD = 0.60$, $\bar{X} = 3.94$ $SD = .58$, $\bar{X} = 3.98$ $SD = .66$, $\bar{X} = 3.77$ $SD = .68$ ตามลำดับ)

จากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการพยาบาลมีคุณภาพมากตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมทั้ง 5 ด้านเพื่อให้ได้คุณภาพการพยาบาลในระดับมากที่สุด ข้อมูลที่ได้นี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารการพยาบาลในการวางแผนการพัฒนาระบบบริการพยาบาลให้ผู้ป่วยให้ความร่วมมือในการดูแลสุขภาพและลดระยะเวลาวันนอน และควรจะศึกษาพัฒนาแนวทางปฏิบัติในการใช้กระบวนการพยาบาลเพื่อดูแลผู้ป่วย รวมทั้งควรจะมีการพัฒนาบุคลากรด้านบุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสมในการให้บริการผู้ป่วย เพื่อให้มีคุณภาพการพยาบาลที่ดีมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : คุณภาพการพยาบาล, การรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ หัวหน้ากลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลเนินสง่า