



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเชิงประเมิณคุณภาพการพยาบาลของพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ ตามการรับรู้ของผู้บริหารพยาบาล พยาบาล และผู้ป่วย เนื่องจากบุคคลทั้ง 3 กลุ่มเป็นผู้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับคุณภาพการพยาบาล ในการศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะคุณภาพการพยาบาลในหอผู้ป่วยแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลตำรวจ ได้แก่ แผนกสูติรีเวช แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม ได้หอผู้ป่วยที่ทำการศึกษา 20 แห่ง ผู้วิจัยให้ผู้ตรวจการพยาบาลทุกคน และหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกท่านเป็นตัวอย่างประชากรในกลุ่มผู้บริหารการพยาบาล พยาบาลทุกคนที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่ทำการศึกษาเป็นตัวอย่างประชากรในกลุ่มพยาบาล และสุมผู้ป่วยจากหอผู้ป่วยที่ทำการศึกษาแต่ละ 10 คนเป็นตัวแทนของผู้ป่วยในการประเมินคุณภาพการพยาบาล มีเกณฑ์การเลือกผู้ป่วยที่ทำการประเมินว่าจะต้องเป็นผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้เป็นผู้ป่วยในมาแล้วไม่น้อยกว่า 3 วันผู้ป่วยต้องมีสภาพความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ถ้าเป็นผู้ป่วยที่แพทย์อนุญาตให้กลับบ้านได้จะได้รับการพิจารณาก่อนทั้งนี้เพื่อให้มีตัวแปรแทรกซ้อนน้อยที่สุด ผู้วิจัยได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 337 คน เป็นผู้บริหารการพยาบาล 26 คน เป็นพยาบาลประจำการ 172 คน เป็นผู้ป่วย 165 คน ลักษณะของแบบสอบถามเป็น แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ผ่านการตรวจสอบด้านเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่านได้จำนวนคำถาม 51 ข้อ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบน้ำหนักคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและทำการทดสอบภายหลังโดยวิธีของ SCHEFFE ความเที่ยงของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เมื่อใช้กับผู้ป่วยเป็น 0.94 เมื่อใช้กับพยาบาลเป็น 0.96 และ

เมื่อใช้กับผู้บริหารการพยาบาล เป็น 0.95

สรุปผลการวิจัย

คุณภาพการพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาลสรุปได้ดังนี้

คุณภาพการพยาบาล ด้านความสามารถในการประเมินปัญหา หรือความต้องการของผู้ป่วย ผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลมีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ ดี พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาลมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ต่างก็มีความคิดเห็นต่างกับผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คุณภาพการพยาบาล ด้านความสามารถในการวางแผนการพยาบาล ผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลมีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ พอใช้ และทั้ง 3 กลุ่มต่างก็รับรู้ต่อคุณภาพการพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการพยาบาล ด้านความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล มีความคิดเห็นในเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ป่วยมีความคิดเห็นต่างไปจากพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญสถิติ แต่คะแนนเฉลี่ยคุณภาพการพยาบาลในด้านความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล ต่างก็อยู่ในระดับ ดี

คุณภาพการพยาบาล ด้านความสามารถในการประเมินผลการพยาบาล ผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล มีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ ดี และทั้ง 3 กลุ่ม ต่างก็มีการรับรู้ต่อคุณภาพการพยาบาล ในด้านนี้ไม่แตกต่างกัน

คุณภาพการพยาบาล โดยรวมทุกด้านของกิจกรรมการพยาบาล ผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล มีการรับรู้ต่อคุณภาพการพยาบาล ไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่าคุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ ดี แต่ผู้ป่วยมีการรับรู้คุณภาพการพยาบาลต่างไปจากพยาบาลและผู้บริหารการพยาบาล

โดยเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ พอใช้

เมื่อจัดอันดับกิจกรรมการพยาบาล ผู้ป่วยมีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ ดีที่สุด 10 อันดับแรก พบว่าเป็นกิจกรรมเกี่ยวกับความสะอาด ความสุขสบาย ของผู้ป่วยและการดูแลให้ผู้ป่วยมีของใช้ในชีวิตประจำวัน กิจกรรมการพยาบาลที่ผู้ป่วยมีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับ ต่ำสุด 10 อันดับ เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับการเคารพในสิทธิของผู้ป่วย กิจกรรมการสอน และแนะนำผู้ป่วย กิจกรรมการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมและการจัดมุมพักผ่อนสำหรับผู้ป่วย

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจ ตามการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับพอใช้ แต่คุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลอยู่ในระดับดี และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลพบว่า ผู้ป่วยมีความคิดเห็นต่างจากพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล แต่พยาบาลและผู้บริหารการพยาบาลมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ กนกนุช ชื่นเลิศสกุล (2528) ซึ่งทำการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วย และพยาบาล ต่อกิจกรรมการพยาบาล โดยส่วนใหญ่ยังไม่สอดคล้องกัน พยาบาลจะเน้นในเรื่องที่ทำให้ผู้ป่วยเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการพยาบาล ในขณะที่ผู้ป่วยต้องการทราบเกี่ยวกับภาวะการเจ็บป่วยของตนเองจากการจัดอันดับคะแนนต่ำสุดของคุณภาพการพยาบาล ในโรงพยาบาลตำรวจตามการรับรู้ของผู้ป่วย พบว่าคุณภาพการพยาบาลที่ได้คะแนนน้อยเป็นกิจกรรมการสอนผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย กิจกรรมการให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลและการให้สิทธิแก่ผู้ป่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับ การรักษาพยาบาลของตนเอง สอดคล้องกับการวิจัยของ กนกนุช ชื่นเลิศสกุล ในส่วนที่ผู้ป่วยต้องการทราบเกี่ยวกับภาวะการเจ็บป่วยของตนเอง

แต่อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการประเมินคุณภาพการพยาบาล ตาม

การรับรู้ของผู้ป่วย พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลเท่านั้น การรับรู้ของบุคคลแต่ละคนย่อมแตกต่างกัน เนื่องจากการรับรู้เป็นสภาพทางจิต ที่เป็นกระบวนการตีความจากสิ่งที่เห็น สิ่งที่ได้ยิน หรือรู้สึกด้วยประสาทสัมผัส และแปลความ ซึ่งแต่ละคนจะรับรู้สิ่งต่าง ๆ ตามประสบการณ์ในอดีต ความจำ เจตคติ และค่านิยม โดยมีองค์ประกอบภายในตัวบุคคล เช่น ความสนใจ สิ่งเร้า เป็นต้น ในการที่ผู้ป่วยให้คะแนนคุณภาพการพยาบาล ต่ำกว่าที่พยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลประเมิน อาจเกิดจากการรับรู้ของผู้ป่วยเอง ความไม่พร้อมทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม ย่อมมีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ

ในขณะเดียวกัน การรับรู้ของพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลในการให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย ย่อมแตกต่างกับการรับรู้ของผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยยังไม่คุ้นเคยกับสภาพแวดล้อม ย่อมมีความวิตกกังวลสูง มีการรับรู้สิ่งแวดล้อมในวงจำกัด ซึ่งเป็นเหตุให้การรับรู้ของผู้ป่วยแตกต่างจากพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาลได้

ชัยพร วิชชาวุธ (2525:188-189) กล่าวว่า การรับรู้พฤติกรรมของคนอื่นที่เป็นไปในทางบวก เมื่อมีความประทับใจครั้งแรก (First Impression) ก็จะตีความพฤติกรรมอื่น ๆ ไปในทางที่ดี เพื่อให้สอดคล้องกับการรับรู้เดิม เนื่องจากการรับรู้ครั้งแรกมีผลทำให้การรับรู้ครั้งต่อ ๆ ไป บิดเบือนเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันโดยตลอด ความประทับใจที่เกิดครั้งแรกในกระบวนการรับรู้ จึงมีความคงทนมาก การที่ผู้ป่วยจะต้องเข้ารับการรักษาสุขภาพในโรงพยาบาล ผู้ป่วยจะต้องปรับตัวกับสิ่งแวดล้อมใหม่ อยู่ในลักษณะที่จะต้องพึ่งพาผู้อื่น ถ้าผู้ป่วยได้รับการต้อนรับและได้รับการประณมิตที่ดี จะมีผลให้ผู้ป่วยรับรู้การปฏิบัติการพยาบาลในทางบวกมากขึ้น

นอกจากนี้ ยังมีองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการพยาบาลและมีผลต่อการประเมินคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ ได้แก่

1. บุคลิกภาพ ลักษณะบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติวิชาชีพการพยาบาล จากผลการวิจัยของ ประภา เข็มกักดี (อ้างในรายงานการวิจัยสมรรถภาพ

ของพยาบาลวิชาชีพ โดยคณะอนุกรรมการศึกษาและวิจัยทางการศึกษาพยาบาล และศูนย์ประสานงานการศึกษาพยาบาล ไม่ระบุ พ.ศ. : 17) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทางบุคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพยาบาลศิริราช มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานพยาบาล และยังพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพหลายประการสามารถรวมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานพยาบาล ได้ด้วย

จากประสบการณ์การปฏิบัติงานของพยาบาลทั่วไป คงจะพอยืนยันได้โดยที่งานพยาบาล เป็นงานที่ต้องติดต่อกับคน บุคลิกภาพของพยาบาล จะต้องมีความสัมพันธ์ที่จะต้อง เข้ากับคนได้และงานพยาบาลด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค เป็นงานที่ต้องใช้การพูดคุยให้การศึกษากับผู้ป่วย พยาบาลจึงต้องมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ มีคำพูดดี สามารถพูดให้ผู้อื่น เข้าใจได้ และปฏิบัติตามได้ นอกเหนือจากความละเอียด รอบคอบ นุ่มนวล ละมุนละไม ในการให้การพยาบาล บุคลิกภาพของพยาบาลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญ และมีผลต่อการรับรู้ของผู้ป่วยด้วย พยาบาลที่มีบุคลิกภาพดี มีความน่าเชื่อถือ มีคำพูดดี ยิ้มแย้มกับผู้ป่วย ก็ทำให้ผู้ป่วยประทับใจ การรับรู้ต่อคุณภาพการพยาบาลย่อมจะ ดีด้วย

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับ ปัจจัยหลาย ด้าน เช่น รัชณี อยู่ศิริ (2523) ได้ศึกษาเปรียบเทียบประเมิณผล การปฏิบัติกาพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย โดยการประเมินของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพยาบาล ประเมินตนเอง เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละแผนกแล้วแตกต่างกัน การประเมินผลการปฏิบัติพยาบาลของพยาบาลที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป แตกต่างกัน ยังกับการวิจัยของ อมรศรี เพชรราวุฒิไกร (2518) ซึ่งวิจัยพบว่า อายุการทำงานของพยาบาล ไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล แตกต่างกัน และผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับ ดี โดยที่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาล ในโรงพยาบาลของรัฐ และของเอกชน ไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลมีผลต่อคุณภาพการพยาบาล พยาบาลที่ทำงานมีประสิทธิภาพดี คุณภาพการพยาบาลจะดีด้วย และผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่มีคุณภาพ การ

รับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพ การพยาบาลย่อมจะดีขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย และการอภิปรายผลการวิจัย พอจะสรุปได้ว่า ผู้ป่วยมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาลตำรวจอยู่ในระดับพอใช้ แต่คุณภาพการพยาบาลในความคิดเห็นของพยาบาล และผู้บริหารการพยาบาล มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า คุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับดี

ผลจากการวิจัย ผู้ป่วยมีความเห็นว่า คุณภาพการพยาบาลที่ผู้ป่วยให้คะแนนคุณภาพน้อย เป็นกิจกรรมการพยาบาลด้านการปฐมพยาบาลให้กับผู้ป่วย เช่น แนะนำเพื่อนผู้ป่วยข้างเตียง ให้รู้จักกิจกรรมการสอนผู้ป่วยและญาติ การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ อาจเกิดจากบุคลิกภาพของพยาบาลในการให้ผู้ป่วยได้รับความประทับใจเมื่อแรกพบ ควรได้รับการปรับปรุง การเคารพในสิทธิของผู้ป่วยยังมีน้อย ผู้วิจัยจึงเสนอแนวการปรับปรุงการบริการพยาบาลดังนี้

1. พัฒนาบุคลิกภาพของพยาบาล โดยเฉพาะ การใช้คำพูดให้เหมาะสมกับ บุคคลที่พยาบาลจะต้องติดต่อสัมพันธ์ด้วย เนื่องจากลักษณะงานของพยาบาลจะต้องติดต่อกับบุคคลหลายฝ่าย ต้องใช้การพูดคุย เพื่อให้การศึกษาแก่ผู้ป่วย ให้การทักทาย ต้อนรับผู้ป่วยด้วยอัธยาศัย และมีไมตรีด้วย
2. เน้นการต้อนรับผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยเกิดความประทับใจเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล เน้นกิจกรรมการปฐมพยาบาล เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยได้รับตัวกับสภาพแวดล้อมใหม่เร็วขึ้น
3. ให้ความสำคัญในสิทธิและเสรีภาพของผู้ป่วย ให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมรับรู้ และตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพของตนเอง โดยเฉพาะผู้ป่วยในระยะพักฟื้นที่สภาพร่างกายดีขึ้น สภาพจิตใจ อารมณ์ พร้อมทั้งจะรับรู้และพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลตนเอง
4. พัฒนาระบบการพยาบาล ในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในการวางแผนการพยาบาล ในการเตรียมผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน การให้ศึกษา การให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นและ

ตัดสินใจในการดูแลรักษาพยาบาลตนเอง การเคารพในสิทธิของผู้ป่วย ซึ่งผู้ป่วยมีความเห็นว่า
คุณภาพการพยาบาลในส่วนนี้ยังน้อยอยู่



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย