

สรุปผลและอภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล เพื่อรู้ว่าคุณภาพการบริการของผู้ป่วยและครอบครัวทั้งสองกลุ่ม มีความคิดเห็นต่อบริการพยาบาลเหมือนกันหรือไม่ รวมทั้งขอเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางที่จะปรับปรุงให้การบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ และเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ที่มารับบริการจากพยาบาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย.

1. เพื่อที่จะสำรวจถึงความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกปัจจุบันพยาบาล ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อที่จะเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวซึ่งแยกตามประเภทของผู้ป่วยที่มีต่อบริการพยาบาล ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร
4. ลำดับความต้องการการบริการพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและครอบครัว

วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างประชากร เป็นผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการพยาบาลจากแผนกปัจจุบันพยาบาล ในโรงพยาบาลที่สังกัดมหาวิทยาลัย กรมการแพทย์ และเทศบาลกรุงเทพมหานคร โดยสุ่มตัวอย่างแห่งละ 1 โรงพยาบาล คือ โรงพยาบาลรามคำแหง โรงพยาบาลราชวิถี และโรงพยาบาลวชิระ ตามลำดับ และได้แบ่งผู้ป่วยออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ป่วยทั่วไป (General) และผู้ป่วยอุบัติเหตุ (Accident) ในแต่ละโรงพยาบาลจะสุ่มผู้ป่วยประเภทละ 30 ราย และครอบครัวผู้ป่วยประเภทละ 30 ราย ซึ่งรวมกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งหมด 360 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบวัดความคิดเห็นชนิมาตราส่วนไคชา ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยคำถาม 38 ข้อ ภายหลังจากที่นำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข แล้วทดสอบหาค่า Reliability แล้วนำไปใช้จริงทั้ง 38 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบวัดความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้อัตราส่วนร้อยละ ข้อมูลที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อบริการพยาบาลของผู้ป่วยและครอบครัวมาวิเคราะห์โดยใช้ ค่ามัธยิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างของค่ามัธยิมเลขคณิตด้วยการทดสอบค่าที (t - test) แล้วพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นตาราง

สรุปผลของการวิจัย

1. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับการบริการพยาบาลนั้น มีค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตตั้งแต่ 3.525 ถึง 3.888 ส่วนครอบครัวของผู้ป่วยก็มีความคิดเห็นใกล้เคียงกัน คือมีค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตตั้งแต่ 3.567 ถึง 3.849 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามข้อทดสอบย่อยเพื่อหาความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตพบว่า

1.1 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการต้อนรับนั้น พบว่ามีความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับ ผู้ป่วยมีความคิดเห็นในเรื่องพยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติหรือไม่พหุจากถูกผู้ป่วยหรือญาติ ที่กว่าครอบครัวผู้ป่วย แต่ในข้ออื่น ๆ ผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

1.2 ในด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย พบว่าค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยนั้นมีตั้งแต่ 3.683 ถึง 3.844 และ 3.667 ถึง 3.894 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบหาความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตเป็นรายข้อก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

1.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ทั้งผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยพบว่ามี ความแตกต่างของค่ามัธยิมเลขคณิตโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ครอบครัวของผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับการบริการได้ทันต่วงที่ตามสภาพอาการ

ของผู้ป่วยที่กว่าผู้ป่วย ซึ่งข้ออื่น ๆ นอกจากนี้มีคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตไม่แตกต่างกัน

1.4 การความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ปรากฏว่าผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วย
ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันเมื่อจากค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต

1.5 ผลทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนรวมเฉลี่ยของค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตระหว่าง
ผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยเกี่ยวกับการบริการพยาบาลด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย
การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย พบว่ามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.1 จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยที่มีต่อการ
พยาบาลไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งจำแนกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วย
ซึ่งแบ่งผู้ป่วยออกเป็นผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปนั้น ผลปรากฏว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยประเภท
อุบัติเหตุและผู้ป่วยประเภททั่วไปนั้น มีคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตอยู่ระหว่าง 3.542 ถึง 3.846 และ
3.508 ถึง 3.929 ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตเป็นราย
ข้อพบว่า

2.1 ความคิดเห็นในด้านการต้อนรับ ส่วนใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของความคิดเห็น
ของผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุและผู้ป่วยประเภททั่วไปไม่แตกต่างกัน แต่มีแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ผู้ป่วยทั่วไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือญาติบอก
เล่าดีกว่าผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุ

2.2 ความคิดเห็นในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย พบว่าผู้ป่วยประเภททั่วไปมีความ
คิดเห็นของค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตแตกต่างจากผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.1 อยู่ 2 ข้อด้วยกันคือ ผู้ป่วยประเภททั่วไปมีความคิดเห็นดีกว่าผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุในข้อที่เกี่ยวข้อง
กับ พยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี และพยาบาลให้ความสำคัญผู้ป่วยและ
ญาติเป็นอย่างดี ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นค่าเฉลี่ยเลขคณิตไม่แตกต่างกัน

2.3 ความคิดเห็นในด้านการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุและผู้ป่วย
ประเภททั่วไปมีความคิดเห็นแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1
อยู่ 1 ข้อ คือผู้ป่วยอุบัติเหตุมีความคิดเห็นดีกว่าผู้ป่วยทั่วไปในข้อที่เกี่ยวข้องกับ พยาบาลช่วยอธิบายให้
ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม และมีความแตกต่างของคะแนน

มีดัชนีเลขคณิตทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 4 ข้อด้วยกัน คือผู้ป่วยอุบัติเหตุมีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อที่
 วากอนที่จะให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยพยาบาลไคธิมายาใหญ่่วยเข้าใจจนเสมอที่กว่าผู้ป่วยทั่วไป แต่
 ในข้อที่เกี่ยวกับ พยาบาลทำการช่วยเหลือแพทย์ในคานการรักษาไคถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
 ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลไคให้การดูแลพยาบาลและสังเกตถึงความต้องการของผู้ป่วยไคดี และข้อที่เกี่ยว
 กับพยาบาลสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาล
 พบว่า ผู้ป่วยทั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าผู้ป่วยอุบัติเหตุ ส่วนข้ออื่น ๆ นอกเหนือจากนี้ค่าคะแนนดัชนี
 เลขคณิตที่ไม่แตกต่างกัน

2.4 ความคิดเห็นในคานการให้คำแนะนำของผู้ป่วยประเภททั่วไปและผู้ป่วยประเภท
 อุบัติเหตุ พบว่ามีค่าคะแนนดัชนีเลขคณิตที่ไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนดัชนีเลขคณิตรวมเฉลี่ยระหว่างผู้ป่วยประเภท
 ทั่วไปและผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุ เกี่ยวกับการบริการพยาบาลในคานการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของ
 ผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำผู้ป่วยและครอบครัว พบว่ามีค่าคะแนนดัชนีเลขคณิต
 ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งจำแนก
 ตามประเภทของการเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยประเภททั่วไปและครอบครัวของผู้ป่วย
 ประเภทอุบัติเหตุ พบว่ามีค่าคะแนนดัชนีเลขคณิตอยู่ระหว่าง 3.578 ถึง 3.894 และ 3.555 ถึง
 3.805 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาตามข้อทดสอบย่อยพบว่า

3.1 ความคิดเห็นในคานการต้อนรับนั้น พบว่ามีความแตกต่างของค่าคะแนนดัชนี
 เลขคณิตโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 2 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยหรือ
 ญาติคือไม่พุดจาถูกผู้ป่วยหรือญาติ และข้อที่เกี่ยวกับ พยาบาลแสดงท่าทีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยนั้น
 พบว่าครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุ นอกจากนี้ครอบครัวผู้ป่วย
 ประเภททั่วไปยังมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุอีก 1 ข้อ คือข้อที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณ
 ที่พยาบาลแสดงออกเหมาะสมแล้ว ซึ่งพบว่าค่าคะแนนดัชนีเลขคณิตแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ
 ที่ระดับ 0.05 ส่วนข้ออื่น ๆ มีค่าคะแนนดัชนีเลขคณิตไม่แตกต่างกัน

3.2 ความคิดเห็นในคานการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย พบว่า ส่วนใหญ่ค่าคะแนนดัชนี
 เลขคณิตไม่แตกต่างกัน แต่มีแตกต่างกันเพียง 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย

หรือญาติในกรณีอันสมควร พบว่าครอบครัวผู้ป่วยประเภททั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุ

3.3 ความคิดเห็นในสถานการรักษายาบาล พบว่า มีค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตแตกต่างกันโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 3 ข้อด้วยกัน คือ ข้อที่เกี่ยวกับ ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของพยาบาลในขณะที่ท่านหรือญาติของท่านมารับบริการ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยไ้ทั้งทางร่างกายและจิตใจ และข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลสามารถที่จะตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับเหตุการณ์ ซึ่งครอบครัวของผู้ป่วยประเภททั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุ และมีความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ข้อ คือ ครอบครัวผู้ป่วยประเภททั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุ ในข้อที่ว่า พยาบาลมีความรู้ความสามารถในเรื่องโรคของท่านหรือญาติของท่านพอสมควร นอกจากนั้นครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปมีความคิดเห็นที่ดีกว่าครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุเกี่ยวกับข้อที่ว่า พยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม โดยมีความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.4 ความคิดเห็นในด้านการให้คำแนะนำ พบว่าค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตของครอบครัวผู้ป่วยประเภททั่วไปและครอบครัวผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุไม่แตกต่างกัน

3.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตรวมเฉลี่ย ซึ่งจำแนกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วย ระหว่างครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปและครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุที่มีต่อการพยาบาลพบว่าในด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย และการรักษาพยาบาล แตกต่างกัน โดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 แต่มีค่าคะแนนมัธยิมเลขคณิตไม่แตกต่างกันโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ในด้านการให้คำแนะนำ ส่วนคะแนนมัธยิมเลขคณิตรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยที่จำแนกตามการเจ็บป่วยของผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

4. จากผลการเสนอความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่ต้องการจะได้รับการบริการของพยาบาล ปรากฏว่าทั้งผู้ป่วยและครอบครัวเห็นด้วยในทุกข้อ จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่ต้องการจะได้รับการบริการของพยาบาลไม่แตกต่างกัน และได้เพิ่มเติมข้อเสนอโดยเน้นขอความที่ต้องการให้ปฏิบัติดังนี้คือ การให้พยาบาลมีความสนใจต่ออาการเจ็บป่วยตามความเหมาะสม เกี่ยวกับการใช้ล้อยาค่าที่สภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยหรือญาติ

เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรักษาเพื่อปฏิบัติตนให้ถูกต้อง การนอนคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วย และญาติ มีความรับผิดชอบให้การพยาบาลผู้ป่วยให้มากกว่านี้ ตลอดจนรับฟังความคิดเห็น และปัญหาของผู้ป่วย

การอภิปรายผลของการวิจัย

จากผลของการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการพยาบาลนั้นไม่ว่าจะนำผู้ป่วยทั้งหมดมาเปรียบเทียบกับครอบครัวผู้ป่วยหรือจำแนกตามประเภทการเจ็บป่วยก็ตาม ปรากฏว่าคะแนนเฉลี่ยของค่าคะแนนมัธยัมเลขคติส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทั้งผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยมีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกันเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับการบริการพยาบาลในค่านต่าง ๆ เช่น ในด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล ตลอดจนการให้คำแนะนำต่อผู้ป่วยและครอบครัว แต่อย่างไรก็ตามก็มีความแตกต่างกันของความคิดเห็นเป็นรายข้อในบางข้อ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยที่จะมาขอรับการรักษาพยาบาลต่าง ๆ นั้น มักจะมีความหวังสูงในการที่จะได้รับการบริการที่ดี ซึ่งถ้าเมื่อไรที่การบริการพยาบาลมิได้เป็นไปตามความต้องการก็มักจะทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความรู้สึกเปลี่ยนแปลงไป อันมีผลที่ทำให้ทัศนคติต่อการบริการพยาบาลเปลี่ยนไปด้วย

ในการวิจัยเกี่ยวกับความคิดเห็นในแต่ละค่านนั้น จะพบว่า ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันนัก แต่ถาเปรียบเทียบเป็นรายข้อจะพบว่ามีความแตกต่างกันเป็นบางข้อ เมื่ออยู่ในด้านการให้การต้อนรับซึ่งเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งในการให้การบริการพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งแรกที่ผู้ป่วยและครอบครัวจะต้องได้พบ และจากการวิจัยจะพบว่าผู้ป่วยและครอบครัวมีความคิดเห็นแตกต่างกันเป็นบางข้อ แม้เมื่อแยกประเภทของผู้ป่วยหรือครอบครัวแล้วก็ยังคงมีความแตกต่างกันของความคิดเห็นเป็นบางข้อ เช่น ข้อที่เกี่ยวกับ พยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือญาติบอกเล่าอย่างรอบคอบ จรรยาบรรณที่พยาบาลแสดงออกเหมาะสมดี การให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติโดยไม่พูกจากผู้อื่น ตลอดจนพยาบาลแสดงท่าทีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย ซึ่งพบว่ามีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมที่พยาบาลแสดงออกมาไม่ว่า ทาทาง สีหน้า น้ำเสียง หรือความกระตือรือร้นที่จะให้การบริการ มีผลสะท้อนต่อผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยที่จะทำให้เกิดความเข้าใจที่แตกต่างกันออกไป จึงเป็นแนวทางที่พยาบาลควร

จะปรับปรุงแก้ไขขอบกรอบที่เกิเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้การต้อนรับนี้เป็นไปทั่วถึงและเป็นที่ยอมรับของผู้ป่วย และครอบครัวให้สมกับคำที่กล่าวว่า "หน่วยนี้เป็นเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล" ซึ่งจะเป็นแห่งแรกในการที่จะสร้างความประทับใจกับผู้ป่วยและญาติ¹

ในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยเช่นเดียวกัน เมื่อจำแนกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วย จะพบว่ามี ความแตกต่างกัน ในข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี พยาบาลให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี และพยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยหรือญาติในกรณีอันสมควร ตลอดจนการที่ผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยได้เน้นไว้ในการให้ขอเสนอแนะเกี่ยวกับการต้องการความสนใจและการเอาใจใส่ยอมรับสภาพอาการของผู้ป่วย ซึ่งเห็นได้ว่าถ้าผู้ป่วยหรือครอบครัวผู้ป่วยไม่ได้รับการบริการพยาบาลตามที่คาดหวังเอาไว้ ก็จะทำให้เกิดความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป เพราะฉะนั้นอาจจะกล่าวได้ว่า เมื่อเกิดความเจ็บป่วยขึ้น ผู้ป่วยหรือครอบครัวผู้ป่วยก็มักจะเกิดความวิตกกังวลขึ้น เมื่อเข้ามาโรงพยาบาล จุดประสงค์ของการที่จะได้รับความสนใจ เอาใจใส่และต้องการคนที่ จะดูแลให้บรรเทาจากอาการเจ็บป่วยนั้น ถ้าพยาบาลมีความสนใจเอาใจใส่เพียงพอแล้ว นอกจากจะช่วยลดความกังวลของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยแล้ว พยาบาลก็จะสามารถที่จะสังเกตประเมินถึงความต้องการและปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนสามารถที่จะแปลพฤติกรรมที่ผู้ป่วยแสดงออกมาได้ ทำให้สามารถรู้ใจว่าอาการของผู้ป่วยรุนแรงมากน้อยเพียงใดและควรได้รับการรักษาพยาบาลก่อนหลังอย่างไร สิ่งเหล่านี้จะมีผลทำให้การบริการพยาบาลดีขึ้นและผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นก็จะไม่มีเป็นต้น

ในด้านการรักษาพยาบาลนั้น ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวส่วนใหญ่ก็คล้ายคลึงกัน แต่มีข้อเน้นเป็นบางข้อที่แตกต่างกันออกไปคือ ในข้อที่เกี่ยวกับการอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนทำการพยาบาลนั้น ผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุมีความคิดเห็นที่ดีกว่าผู้ป่วยประเภททั่วไป ซึ่งทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้ป่วยอุบัติเหตุเมื่อได้รับอุบัติเหตุมา เกิดความเจ็บปวดก็ต้องการการให้การพยาบาลที่เร็ว แต่ขณะเดียวกันผู้ป่วยทั่วไปก็ต้องการที่จะรู้ว่า จะทำการพยาบาลอะไรให้ก่อนที่จะให้การพยาบาลออกไป

¹Wylie, Op.cit., p.261.

ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนให้การพยาบาลนั้น พยาบาลยังทำน้อยมาก ซึ่งผลทำให้ผู้ป่วยไม่ยอมรับการรักษาเนื่องจากความไม่เข้าใจ พยาบาลจึงควรที่จะใส่ใจเห็นถึงความสำคัญในการที่จะอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจตามความเหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการรักษา

นอกจากนั้น เมื่อแยกตามประเภทการเจ็บป่วยในผู้ป่วยและครอบครัวแล้วยังมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยที่ผู้ป่วยทั่วไปและครอบครัวผู้ป่วยประเภทอุบัติเหตุมีความคิดเห็นโดยที่มีภาวะแอนิเมซิม เลชดลิตต่ำกว่าผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไป ซึ่งเปรียบเทียบว่า เมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นมาโดยไม่คาดฝันมาก่อน เมื่อครอบครัวของผู้ป่วยได้รับข่าวก็มักจะเกิดความกังวลขึ้นมาเพราะไม่ทราบว่าญาติของตนเป็นอย่างไรบ้าง เมื่อไปที่โรงพยาบาลแทนที่พยาบาลจะอธิบายให้ครอบครัวผู้ป่วยเข้าใจ แต่กลับไม่ไต่ถามแล้วก็จะ เป็นสาเหตุอันหนึ่งที่ทำให้ครอบครัวผู้ป่วยมีความวิตกกังวลอยู่เสมอ โดยที่พยาบาลไม่คอยช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลนั้นเลย ส่วนผู้ป่วยประเภททั่วไปเองในข้อนี้ก็ต้องการที่จะให้พยาบาลอธิบายโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่เพื่อที่ผู้ป่วยจะได้เข้าใจและปฏิบัติตนได้ถูกต้อง เพราะอาการของโรคทั่วไปมีหลายชนิดนึกกับอุบัติเหตุซึ่งผู้ป่วยมักจะรู้อยู่แล้วว่าเป็นอะไร เมื่อผู้ป่วยไม่เข้าใจก็ทำให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลลดน้อยลง ทำให้มีผลต่อความไม่มั่นใจที่จะมีต่อพยาบาลในการให้การพยาบาลต่อผู้ป่วย ซึ่งจะเห็นได้จาก การที่ผู้ป่วยและครอบครัวมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันหลายข้อที่เกี่ยวกับความมั่นใจในการให้บริการพยาบาล เช่น ข้อที่เกี่ยวกับความเชื่อที่ว่าพยาบาลมีความรู้ในด้านการพยาบาลเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ ความมั่นใจในความสามารถของพยาบาลในขณะที่รับบริการพยาบาล ตลอดจนข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ก็ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งข้อคิดเห็นเหล่านี้มักจะเกี่ยวเนื่องมาจากความไม่เข้าใจ ซึ่งมีผลทำให้ผู้ป่วยและครอบครัวมีความคิดเห็นแตกต่างกันออกไป

ปัญหาอีกประการหนึ่งที่ผู้ป่วยอุบัติเหตุมีความคิดเห็นแตกต่างกับผู้ป่วยทั่วไปก็คือ ข้อที่เกี่ยวกับการควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาล ซึ่งบางครั้งอาจจะมีความไม่เข้าใจ ความกลัวที่ต้องเข้าโรงพยาบาล ความวิตกกังวล ความเจ็บปวด อันเป็นผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่ผิดปกติขึ้นมาในรูปแบบต่าง ๆ กัน เช่น การสร้างคำถามอยู่ตลอดเวลา การแสดงความก้าวร้าวต่อพยาบาล ซึ่งพยาบาลมักจะเป็นคนแรกที่จะพบกับพฤติกรรมที่ผิดปกติที่ผู้ป่วยหรือครอบครัวผู้ป่วยแสดงออกมา ถ้าพยาบาลไม่สามารถถอนก่อนพฤติกรรมที่ผิดปกติและแทนที่จะอธิบาย

หรือฉณคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วยหรือครอบครัวผู้ป่วยแต่กลับไม่ไ้ทำ ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจผิด และเมื่อไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้แล้วก็จะเกิดปัญหาในการทะเลาะวิวาทขึ้นมาซึ่ง เป็นสิ่งที่ไม่ควร จะเกิดเหตุการณ์เหล่านี้ขึ้นมา ได้มีผู้ป่วยท่านหนึ่งซึ่งได้รับการรักษาพยาบาลอยู่ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งได้ ผ่าท้อคิดเห็นเกี่ยวกับอารมณ์ของพยาบาลไว้ว่า "พยาบาลควรที่จะควบคุมอารมณ์ให้ได้อยู่ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าพยาบาลไม่ได้บรรลุความเป็นอริยเจ้า อารมณ์ดี (อิฏฐารมณ์) และความไม่พอใจ (อนิฏฐารมณ์) จะต้องไม่เป็นธรรมดา แต่ควรควบคุมให้อยู่ภายใต้การกระทำที่ประกอบด้วยเหตุผล อดทนเป็นทาสของอารมณ์โดยไม่จำเป็น"² ซึ่งจากคำกล่าวของผู้ป่วยท่านนี้ เป็นข้อคิดเห็นข้อหนึ่งที่ พยาบาลพึงจะควบคุมอารมณ์ของตนเองโดยใช้เหตุผลให้มากที่สุด ทั้งนี้เพื่อช่วยให้การพยาบาลเป็นไป อย่างมีเหตุผลและถูกต้องตามความเหมาะสมกับสภาพการณที่เกิเกิดขึ้น

ส่วนในค่านที่เกี่ยวกับการให้คำแนะนำนั้น ส่วนใหญ่ความคิดเห็นไม่แตกต่างกันนัก แต่เมื่อ ผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยเสนอข้อคิดเห็นที่ต้องการจะได้รับการบริการพยาบาลอยู่ข้อหนึ่ง เกี่ยวกับการอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัวเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรักษา ตลอดจนอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและครอบครัว เพราะถ้าผู้ป่วยและครอบครัวไม่เข้าใจเกี่ยวกับอาการการพยากรณ์โรค และการรักษาแล้ว ผู้ป่วยและครอบครัวก็จะเกิดความวิตกกังวล ไม่ทราบว่าจะปฏิบัติตนอย่างไร ซึ่ง เมื่อเกิดความไม่เข้าใจถึงอาการของตนเองหรือครอบครัว ก็มีความคิดที่จะเปลี่ยนโรงพยาบาล เปลี่ยนการรักษา เพื่อให้โรคหายโดยเร็วเพราะไม่เข้าใจการดำเนินของโรค เป็นการเปลือง เศรษฐกิจในการรักษาพยาบาลที่เสียไปโดยเปล่าประโยชน์ จึงควรที่พยาบาลจะได้อธิบายให้เข้าใจ เกี่ยวกับอาการต่าง ๆ ของโรค เพื่อช่วยให้การรักษาดำเนินด้วยดี และเมื่อเกิดความเข้าใจ ผู้ป่วย และครอบครัวของผู้ป่วยจะให้ความร่วมมือในการรักษาได้ดียิ่งขึ้น

ผลของการเสนอข้อคิดเห็นนั้น ส่วนมากที่ผู้ป่วยและครอบครัวต้องการก็คือ การให้ข้อมูลที่ สุกภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสมกับผู้ป่วยและญาติ พยาบาลควรมีความสนใจต่อผู้ป่วยและญาติที่มาใช้บริการ

²พระมหาภิเษก ศักดิ์สิทธิ์, "แต่พยาบาลควยวงใจ?" วารสารรามาศิษย์, 7(ธันวาคม, 2519), หน้า 65.

การช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วยและครอบครัว ช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัว เข้าใจ
เกี่ยวกับขั้นตอนของการรักษา ตลอดจนอธิบายและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและครอบครัว ซึ่งสิ่งเหล่านี้
เป็นข้อเสนอแนะที่ผู้ป่วยและครอบครัวต้องการจะได้รับ และเป็นแนวทางที่พยาบาลควรจะช่วยเหลือ
โดยการให้ความร่วมมือ เพื่อที่จะให้การรักษายาบาลเป็นไปด้วยดี และจะทำให้ผู้ป่วยมีความคิดเห็น
ที่ดีต่อการบริการพยาบาลต่อไป

ผลสรุปของการวิจัย พบกล่าวได้ว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการ
พยาบาลส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการพยาบาลส่วนมากคล้ายคลึงกันเป็น
ส่วนใหญ่

ข้อเสนอแนะ

ก. ข้อเสนอแนะทั่วไป



จากผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่าผู้ป่วยและครอบครัวมีความคิดเห็นต่อการบริการพยาบาลโดย
ส่วนรวมแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกัน แต่มีความแตกต่างกันในบางข้อ แสดงว่าความคิดเห็น
ของผู้ป่วยและครอบครัวยังอยู่ในเกณฑ์ที่ยังไม่มีความพอใจในการให้การบริการพยาบาลมากนัก และ
เพื่อให้การบริการพยาบาลเป็นไปด้วยดี จากผลของการวิจัยนี้ควรจะให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ
พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลดังนี้

1. ในด้านการให้การต้อนรับนั้น พยาบาลเป็นคนที่ผู้ป่วยจะติดต่อกับ จึงควรที่จะเป็น
ผู้ที่มีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เกี่ยวกับวาจาควรมีถ้อยคำที่สุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสมต่อผู้ป่วย และ
รับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือครอบครัวผู้ป่วยบอกเล่าอย่างรอบคอบ เพื่อที่จะได้ไม่เกิดข้อผิดพลาดในการที่จะ
ให้คำแนะนำ หรือการอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

2. ในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การที่จะมีความสนใจในอาการของผู้ป่วยทุกคนที่เข้า
มารับการรักษา ตลอดจนให้ความสนใจต่อครอบครัวของผู้ป่วย และพยาบาลควรจะเป็นผู้ที่มีความรู้
ความสามารถ และพยายามศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเรียนรู้และเพื่อช่วยให้
เข้าใจว่าผู้ป่วยมาด้วยอาการอะไร สมควรที่จะได้รับการดูแลรักษาากอนหรือหลังเช่นไร ทั้งนี้จะเป็น
การช่วยอธิบายให้ครอบครัวผู้ป่วยเข้าใจ เกี่ยวกับอาการของผู้ป่วยด้วย นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้

ผู้ป่วยหรือครอบครัว เสนอขอคิดเห็นต่าง ๆ ทั้งนี้ความคิดเห็นแต่ละฝ่ายมักจะไม่เหมือนกัน ถ้าให้นำมาเปรียบเทียบกันแล้วก็สามารถที่จะนำมาศึกษาและปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

3. ในด้านการรักษาพยาบาล ส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญที่พยาบาลพึงมีในการที่จะให้การดูแลพยาบาลผู้ป่วย ซึ่งสิ่งสำคัญที่เป็นปัญหามากที่สุดคือ การอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนที่จะให้การพยาบาล เป็นสิ่งที่พยาบาลควรคำนึงถึงให้มาก และควรเน้นเกี่ยวกับเรื่องนี้ เพื่อที่จะช่วยให้อุปการะมีความเข้าใจและร่วมมือในการรักษาพยาบาล

นอกจากนั้นการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยนั้น เป็นสิ่งที่ทั้งผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยต้องการ และเป็นหน้าที่ของพยาบาลอยู่แล้วที่ควรจะให้ ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยตามความเหมาะสม การเอาใจใส่จะเป็นสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พยาบาลเข้าใจถึงปัญหาและความวิตกกังวลที่ผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยประสบอยู่ และจะช่วยให้ผู้ป่วยมีความไว้วางใจในพยาบาลและมีทัศนคติที่ดีต่อพยาบาล ซึ่งเมื่อพยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยและครอบครัวให้เข้าใจในอาการและการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยควรได้รับ ผู้ป่วยก็จะให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลนั้น ทำให้การพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อารมณ์เป็นส่วนหนึ่งที่พยาบาลควรปรับปรุงและควบคุมอารมณ์ดังที่กล่าวมาแล้ว เพราะเมื่อเกิดการใช้อารมณ์โดยไม่ใช่เหตุผลในการปฏิบัติงานนั้น มักจะมีผลเสียทำให้เกิดความเข้าใจผิดระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยหรือครอบครัวของผู้ป่วยขึ้น และเกิดผลเสียในงานที่ปฏิบัติอยู่ ทำให้ผลงานที่ควรจะได้กลับไม่ใช่เท่าที่ควร และสัมพันธ์ภาพที่ควรจะมีก็เสียไปด้วย ไม่แต่กับผู้ป่วยและครอบครัวเท่านั้น จะมีผลต่อผู้ร่วมงานอื่น ๆ ด้วย

4. ในด้านการให้คำแนะนำ พยาบาลควรให้คำแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา ตลอดจนกฎเกณฑ์และระเบียบการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยได้ปฏิบัติตามได้ถูกต้อง

ถึงแม้ว่าสิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่พยาบาลได้เรียนรู้มาแล้วจากทฤษฎีและปฏิบัติแล้วก็ตาม แต่เมื่อผู้ป่วยและครอบครัวมีความคิดเห็นแตกต่างไปจากความคิดเห็นของพยาบาล และเป็นเพียงความคิดเห็นในส่วนตัวของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยที่เป็นผู้รับการบริการพยาบาล ซึ่งต้องการที่จะได้รับการบริการพยาบาลที่ดีก็ตาม แต่ผู้วิจัยคิดว่า ความคิดเห็นของผู้ป่วยหรือครอบครัวของผู้ป่วยเปรียบเสมือนกระจกที่ส่องให้พยาบาลเห็นในหน้าที่พยาบาลเอง ไม่สามารถที่จะมองเห็นได้โดยตนเอง

จึงควรที่พยาบาลจะนำข้อคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยรวมทั้งความคิดเห็นของพยาบาลใน
 คำนที่พยาบาลมองเห็น ไปปรับปรุงบริการพยาบาลให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้เป็นที่พึงพอใจต่อผู้ที่รับบริการ
 และเพื่อให้ทัศนคติของผู้ที่มาใช้บริการจากพยาบาลเป็นไปในด้านที่ดีต่อผู้ให้บริการด้วย

ในค่านที่ผู้บริหารควรจะคำนึงถึงก็คือ การสรรหาพยาบาลที่จะทำหน้าที่เกี่ยวกับการบริการ
 พยาบาลในแผนกปัจจุบันนี้ เพราะการจัดสรรหาพยาบาลนอกจากจะต้อง เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ
 ความฉลาด มีไหวพริบ มีความจริงใจและอดทน ที่จะให้การพยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลแล้ว
 ก็ควรที่จะเลือกสรรผู้ที่มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานในแผนกปัจจุบันนี้ เพราะจากข้อความที่กล่าวมา
 แล้วว่าหน่วยงานนี้เสมือนห้อง รับแขกของโรงพยาบาล จึงควรที่จะจัดสรรผู้ที่มีความต้องการที่จะปฏิบัติ
 หน้าที่ในหน่วยนี้ เพราะถ้าทัศนคติของพยาบาลที่มีต่อแผนกปัจจุบันพยาบาลนี้อยู่ในค่านที่ดีแล้วก็จะก่อ
 ให้เกิดพฤติกรรมที่ดีด้วยดังกล่ามาแล้วข้างต้น และควรที่จะอธิบายถึงลักษณะของงานที่กระทำอยู่ เพื่อ
 ให้พยาบาลที่จะกระทำหน้าที่มีความเข้าใจก่อนที่จะให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะให้พยาบาลให้การ
 บริการที่ดีต่อผู้ที่มารับการบริการและจากการให้บริการที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อการ
 บริการพยาบาลตลอดไป

ข. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรจะได้มีการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้คือ

1. ควรได้มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับการให้การ
 บริการพยาบาลนี้ ตาม อายุ ระดับการศึกษา
2. ควรได้มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการพยาบาลใน
 แผนกอื่น ๆ นอกเหนือจากแผนกปัจจุบันพยาบาลนี้
3. ควรให้มีการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่อยู่ในวงการแพทย์ (Paramedicine)
 ที่ได้รับการบริการพยาบาลคิดว่ามีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้ที่ไม่ได้อยู่ในวงการแพทย์แค่ไหน
4. ควรได้มีการศึกษาความคิดเห็นของพยาบาลที่ทำหน้าที่ที่แผนกปัจจุบันพยาบาลในการให้
 บริการ และความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ เพื่อศึกษาถึงปัญหาของทั้งสองกลุ่ม เพื่อนำมา
 แก้ไขปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น