

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอข้อมูลความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อพยาบาลในการให้บริการพยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลที่สำคัญดังนี้

หมวดที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงจำนวนคนและอัตราส่วน ร้อยละ เสนอในตารางที่ 2 - 4

หมวดที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

หมวดที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัว แยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อบริการพยาบาล โดยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม โดยใช้การทดสอบที (t-test)

หมวดที่ 4 จัดลำดับความต้องการการบริการพยาบาลตามข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและครอบครัว

หมวดที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 การกระจายร้อยละของผู้ป่วยและครอบครัวจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ/ปี	ครอบครัว		ครอบครัว	
	จำนวน/คน	ร้อยละ	จำนวน/คน	ร้อยละ
15 - 24	67	37.22	44	24.44
25 - 34	63	35.00	74	41.11
35 - 44	18	10.00	41	22.78
45 - 54	24	13.33	16	8.89
55 - 64	7	3.89	5	2.78
65 ปีขึ้นไป	1	0.56	ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล
	180	100	180	100

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ส่วนใหญ่ของผู้ป่วยมีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี ซึ่งพบร้อยละ 37.22 ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไปพบน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 0.56

ส่วนครอบครัวของผู้ป่วยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 - 34 ปี ซึ่งพบร้อยละ 41.11

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 3 การกระจายร้อยละของผู้ป่วยประเภททั่วไปและผู้ป่วยอุบัติเหตุ จำแนกตาม  
กลุ่มอายุ

อายุ/ปี	ประเภท	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป	
		จำนวน/คน	ร้อยละ	จำนวน/คน	ร้อยละ
15 - 24		41	45.56	27	30.00
25 - 34		29	32.22	33	36.67
35 - 44		10	11.11	9	10.00
45 - 54		9	10.00	14	15.55
55 - 64		1	1.11	6	6.67
65 ปีขึ้นไป		ไม่มีข้อมูล	ไม่มีข้อมูล	1	1.11
รวม		90	100	90	100

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี ซึ่งพบร้อยละ 45.56 และที่พบน้อยที่สุดจะมีอายุในระหว่าง 55 - 64 ปี ซึ่งพบร้อยละ 1.11

ส่วนผู้ป่วยทั่วไปส่วนใหญ่อยู่ในอายุระหว่าง 25 - 34 ปี ซึ่งพบร้อยละ 36.67 ส่วนที่พบน้อยที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป ซึ่งพบร้อยละ 1.11

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4 การกระจายร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ

เพศ	ประเภท	อุบัติเหตุ		ทั่วไป	
		จำนวน/คน	ร้อยละ	จำนวน/คน	ร้อยละ
ชาย		54	60.00	33	36.67
หญิง		36	40.00	57	63.33
รวม		90	100	90	100

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย ซึ่งพบ ร้อยละ 60.00 ส่วนเพศหญิง พบร้อยละ 40.00 ส่วนผู้ป่วยทั่วไป ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง พบ ร้อยละ 63.33 ส่วนเพศชาย พบร้อยละ 36.67

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมวดที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการพยาบาลใน  
แผนกปัจจุบันพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

เพื่อความสะดวกในการเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่าง ๆ ผู้วิจัยได้จัดลำดับทิศทาง  
สถิติ ดังนี้

χ	หมายถึง	กัมมันต์นิยมเลขกณิต
S.D.	หมายถึง	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t.	หมายถึง	อัตราส่วน ที

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับการบริการ  
พยาบาลในด้านการต้อนรับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการต้อนรับ	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลที่ ท่านพบมีธรรมาภิบาลหรือไม่หรืออันดี ✓	4	0.606	4.011	0.559	0.177
2. จรรยาบรรณที่พยาบาลแสดง ออกเหมาะสมที่แล้ว	3,961	0.542	3,956	0.573	0.102
3. พยาบาลมีความสุภาพและเป็น กันเอง	3,944	0.624	3.95	0.57	0.095
4. ภาษาและน้ำเสียงที่พยาบาลใช้ ติดต่อกับผู้ป่วยหรือญาติเหมาะสม ที่แล้ว	3.872	0.776	3.767	0.758	0.097
5. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือ ญาติซักถามข้อสงสัยได้	3.733	0.751	3.639	0.751	0.088
6. การมาตรวจที่โรงพยาบาลได้กับ ความสะดวกจากพยาบาลมากพอ สมควร	3.939	0.642	3.867	0.473	1.22
7. พยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติ คือไม่พูดจาคุกคามผู้ป่วยหรือญาติ	3.933	0.595	3.822	0.617	1.73***
8. พยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือ ญาติบอกละเอียดอย่างรอบคอบ ✓	3.767	0.795	3.761	0.718	0.008
9. พยาบาลแสดงท่าทีพร้อมที่จะ ช่วยเหลือผู้ป่วย ✓	3.844	0.692	3.872	0.659	0.394
รวมเฉลี่ย	3.888	0.669	3.849	0.631	

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 5 ปรากฏว่า รัศมีคะแนนข้อใด เลขกิตติของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ  
 พยาบาลในด้านการต้อนรับระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวผู้ป่วยนั้น มีแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ  
 0.1 อยู่ 1 ข้อคือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติ คือไม่พูดจาคุกผู้ป่วยหรือญาติ  
 ส่วนข้ออื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันของคะแนนมัธยฐานเลขกิตติ



ศูนย์วิทยพัชกร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการพยาบาลใน  
 การเข้ารักษาพยาบาลของผู้ป่วย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ารักษาของผู้ป่วย	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความสนใจต่ออาการป่วยของผู้ป่วย ทุกคนที่มารับการรักษา	3.756	0.839	3.822	0.677	0.815
2. พยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของ ผู้ป่วยเป็นอย่างดี ✓	3.711	0.719	3.761	0.67	0.685
3. พยาบาลยอมรับและเข้าใจในสภาพของ ผู้ป่วยแต่ละราย	3.739	0.74	3.75	0.631	0.151
4. พยาบาลมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการ ของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง	3.683	0.751	3.667	0.665	0.213
5. พยาบาลให้ความสำคัญกับผู้ป่วยและญาติเป็น อย่างดี	3.811	0.722	3.772	0.639	0.053
6. พยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยหรือญาติ ในกรณีอันสมควร ✓	3.844	0.607	3.894	0.576	0.806
รวมเฉลี่ย	3.757	0.729	3.778	0.651	

จากตารางที่ 6 พบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการพยาบาลในการเข้ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยนั้นมีระดับคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ



ตารางที่ 7 เปรียบเทียบความถี่เห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวต่อบริการพยาบาลในกาน  
การรักษาพยาบาล

ความถี่เห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือ ผู้ป่วย	3,729	0.725	3.833	0.648	0.698
2. ท่านมีความเชื่อว่าพยาบาลมีความรู้ความ พยาบาลในเรื่องโรคของท่านหรือญาติ ของท่านพอสมควร	3,883	0.582	3.833	0.584	0.806
3. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถของ พยาบาลในตอนที่ท่านหรือญาติของท่าน มารับบริการ	3,928	0.576	3.9	0.624	0.444
4. พยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วย ไข้อีทั้งร่างกายและจิตใจ	3,839	0.657	3.828	0.574	0.169
5. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลให้การ ดูแลผู้ป่วยตามความเหมาะสมดีแล้ว	3,822	0.589	3.767	0.682	0.821
6. ก่อนที่จะให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยพยาบาล ใ้คำอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนเสมอ	3.45	0.908	3.617	0.723	0.076
7. พยาบาลช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวล ของผู้ป่วยหรือญาติในปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.667	0.713	3.494	0.744	1.12
8. พยาบาลมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	3.817	0.677	3.828	0.638	0.159
9. พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดโดย เฉพาะผู้ป่วยอาการหนัก	3.75	0.706	3.728	0.842	0.268

ตารางที่ 7 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวต่อบริการพยาบาล  
ในด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
10. พยาบาลทำการช่วยเหลือแพทย์ในกาน การรักษาได้ถูกต้องรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ	3.872	0.625	3.839	0.648	0.192
11. พยาบาลเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในอันที่จะให้การรักษาพยาบาลกับผู้ป่วย ได้ผลดี	3.822	0.626	3.683	0.634	0.904
12. พยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติ เข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่มาก ความเหมาะสม	3.606	0.911	3.844	0.676	1.119
13. พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับการ บริการได้ทันทั่วถึงตามสภาพอาการของ ผู้ป่วย	3.667	1.257	3.806	0.576	1.654***
14. พยาบาลสามารถที่จะคัดเลือปัญหาต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับเหตุการณ์	3.783	0.582	3.756	0.518	0.377
15. พยาบาลสามารถที่จะให้การพยาบาลใน ภาวะที่ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.739	0.709	3.756	0.653	0.243
16. พยาบาลให้การพยาบาลคว่ำทำที่ที่เชื่อมั่น ในตนเอง.	3.817	0.838	3.661	0.754	0.772
17. พยาบาลทำให้การดูแลพยาบาลและสิ่ง เกต ถึงความต้องการของผู้ป่วยได้ดี	3.667	1.069	3.661	0.754	0.062

ตารางที่ 7 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการ  
พยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นในด้านการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
18. พยาบาลสามารถควบคุมอารมณ์ของคนเมื่อ เกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่าง ผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาล	3.622	0.777	3.494	0.815	0.655
19. พยาบาลได้สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง ผู้ป่วยหรือญาติกับตัวพยาบาลเอง	3.706	0.791	3.489	0.842	0.603
รวมเฉลี่ย	3.749	0.754	3.727	0.692	.

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 7 พบว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับการบริการพยาบาลด้านการรักษาพยาบาล มีความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับการบริการได้ทันตรงที่ตามสภาพอาการของผู้ป่วย ส่วนข้ออื่น ๆ ระดับคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ศูนย์วิจัยทางการแพทย์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ ๑ เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลใน  
 การให้คำแนะนำ

ความคิดเห็นในด้านการให้คำแนะนำ	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความกระจ่างเกี่ยวกับกฎเกณฑ์ และระเบียบการต่าง ๆ ของโรงพยาบาล เป็นอย่างดี	3.433	0.769	3.476	0.755	0.562
2. พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการให้ คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน	3.609	0.555	3.70	0.706	0.164
3. พยาบาลให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพและการ ปฏิบัติตนต่อความเจ็บป่วย	3.611	0.667	3.639	0.728	0.373
4. พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ เกี่ยวกับอาการ การพยากรณ์โรคและการ รักษาโดยกระจ่าง	3.367	0.727	3.45	0.612	1.163
รวมเฉลี่ย	3.525	0.664	3.567	0.70	

จากตารางที่ ๑ ปรากฏว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในการให้คำแนะนำนั้นเมื่อระดับคะแนนมัธยฐานและสถิติของทั้งสองกลุ่มไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ

1, 2, 3, 4

ตารางที่ 9 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนมัธยัมเลขคิทัศน์ของความคึกเห็นของ  
 ผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการพยาบาลในด้านการต้อนรับ การเข้าใจ  
 ปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ

ความคึกเห็นเกี่ยวกับการบริการพยาบาล	ผู้ป่วย		ครอบครัว		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการต้อนรับ	3.888	0.091	3.839	0.124	0.764
2. ด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	3.757	0.074	3.778	0.048	0.239
3. ด้านการรักษาพยาบาล	3.749	0.137	3.727	0.131	0.517
4. ด้านการให้คำแนะนำ	3.525	0.129	3.567	0.097	0.519
รวมเฉลี่ย	3.729	0.150	3.731	0.111	0.022

จากตารางที่ 9 ปรากฏว่า ความคึกเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการพยาบาลใน  
 ด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ มีค่าคะแนน  
 มัธยัมเลขคิทัศน์ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้านที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

ส่วนค่าคะแนนมัธยัมเลขคิทัศน์รวมเฉลี่ยของความคึกเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการ  
 พยาบาล ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ดังนั้นจึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคึกเห็นของ  
 ผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หมวดที่ 3 เปรียบเทียบความถี่เห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยและ  
เปรียบเทียบความถี่เห็นของครอบครัวของผู้ป่วย ซึ่งแยกตามประเภทของ  
การเจ็บป่วยของผู้ป่วย

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบความถี่เห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มี  
ต่อบริการพยาบาลในสถานการตอนรับ

ความถี่เห็นในสถานการตอนรับ	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลที่ทานหม มีอริยาศัยไมตรีอันดี	3.970	0.533	4.022	0.660	0.404
2. จรรยาบรรณที่พยาบาลแสดงออก เหมาะสมอยู่แล้ว	3.933	0.514	3.909	0.567	0.691
3. พยาบาลมีความสุภาพและเป็นกันเอง	3.887	0.605	4.00	0.550	1.215
4. ภาษาและน้ำเสียงที่พยาบาลใช้ติดต่อกับ ผู้ป่วยหรือญาติเหมาะสมอยู่แล้ว	3.822	0.612	3.922	0.735	0.862
5. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติซักถาม ข้อข้องใจได้	3.733	0.729	3.733	0.773	0.00
6. การมาตรวจที่โรงพยาบาลได้รับความ สะดวกจากพยาบาลมากพอสมควร	3.911	0.644	3.967	0.630	0.503
7. พยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติ คือ ไม่พูดจาถกผู้ป่วยหรือญาติ	3.9	0.615	3.967	0.564	0.761
8. พยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือญาติบอก เล่าอย่างรอบคอบ	3.667	0.893	3.867	0.660	1.695***

ตารางที่ 10 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลในสถานการตอรับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการตอรับ	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
9. พยาบาลแสดงท่าทีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย	3.727	0.701	3.90	0.664	1.026
รวมเฉลี่ย	3.846	0.875	3.929	0.651	

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นถึง ระดับความคิดเห็นของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาลในสถานการตอรับนี้มีความแตกต่างของคะแนนมัธยัมเลขสถิติที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือญาติบอกเล่าอย่างรอบคอบ ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นคะแนนมัธยัมเลขสถิติไม่มีความแตกต่างกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อ  
บริการพยาบาลในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย

ความคิดเห็นด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความสนใจต่ออาการป่วยของผู้ป่วยทุกคนที่มารับการรักษา	3.733	0.815	3.778	0.865	0.357
2. พยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี	3.611	0.813	3.811	0.589	1.887 ***
3. พยาบาลยอมรับและเข้าใจในสภาพของผู้ป่วยแต่ละราย	3.70	0.781	3.778	0.695	0.703
4. พยาบาลมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง	3.653	0.783	3.733	0.714	0.893
5. พยาบาลให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี	3.722	0.784	3.9	0.633	1.664 ***
6. พยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยหรือญาติในกรณีอันสมควร	3.844	0.539	3.844	0.668	0.00
รวมเฉลี่ย	3.707	0.752	3.807	0.694	

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 11 พบว่าระดับคะแนนมัธยฐานและสถิติของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยแตกต่างกันมีนัยสำคัญระดับ 0.1 อยู่ 2 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี และข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี ส่วนข้ออื่น ๆ นั้นไม่มีความแตกต่างกันของคะแนนมัธยฐานและสถิติ



ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อ  
บริการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย	3.722	0.776	3.856	0.673	1.473
2. ท่านมีความเชื่อว่าพยาบาลมีความรู้ทางการ พยาบาลในเรื่องโรคของท่านหรือญาติของ ท่านพอสมควร	3.867	0.716	3.9	3.393	0.033
3. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถของ พยาบาลในขณะที่ท่านหรือญาติของท่านมา รับบริการ	3.989	0.526	3.867	0.616	1.435
4. พยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ดี ทั้งร่างกายและจิตใจ	3.811	0.667	3.867	0.616	0.583
5. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลให้การดูแล ผู้ป่วยตามความเหมาะสมแล้ว	3.778	0.662	3.867	0.469	1.035
6. ก่อนที่จะให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยพยาบาลได้ อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนเสมอ	3.611	0.752	3.289	1.013	2.403**
7. พยาบาลช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของ ผู้ป่วยหรือญาติในปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.667	0.713	3.667	0.713	0.00
8. พยาบาลมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	3.767	0.714	3.867	0.634	0.99
9. พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดโดย เฉพาะผู้ป่วยอาการหนัก	3.689	0.754	3.811	0.649	1.162
10. พยาบาลทำการช่วยเหลือแพทย์ในด้านการ รักษาใ้ถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.756	0.669	3.989	0.547	2.533**



ตารางที่ 12 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วย  
ที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	t.
11. พยาบาลเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในอันที่จะให้การรักษายาบาลกับผู้ป่วยได้ผลดี	3.844	0.597	3.8	0.653	0.460
12. พยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม	3.722	0.99	3.489	0.805	1.726***
13. พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับการบริการโดยทันเวลาที่ตามสภาพอาการของผู้ป่วย	3.789	0.691	3.344	0.668	0.539
14. พยาบาลสามารถที่จะคัดสรรปัญหาต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับเหตุการณ์	3.778	0.572	3.789	0.586	0.126
15. พยาบาลสามารถที่จะให้การพยาบาลในภาวะที่ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.7	0.809	3.778	0.591	0.736
16. พยาบาลให้การพยาบาลควาหาที่ที่เชื่อมั่นในตนเอง	3.744	1.072	3.889	0.503	1.151
17. พยาบาลได้ให้การดูแลพยาบาลและสังเกตถึงความต้องการของผู้ป่วยได้ดี	3.667	0.713	3.867	0.518	2.151**
18. พยาบาลสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาล	3.467	0.829	3.678	0.711	1.819**

ตารางที่ 12 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วย  
ที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
19. พยาบาลได้สร้างสัมพันธที่ดีระหว่างผู้ป่วย หรือญาติกับตัวพยาบาลเอง	3.667	0.918	3.744	0.645	0.647
รวมเฉลี่ย	3.739	0.744	3.782	0.632	

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 พบว่าระดับคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาลแตกต่างกันโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ข้อ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม และมีความแตกต่างกันของคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อ 4 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับก่อนที่จะให้การพยาบาลต่อผู้ป่วย พยาบาลได้อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนเสมอ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลทำการช่วยเหลือแพทย์ในด้านการรักษาได้ถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลได้ให้การดูแลพยาบาลและสังเกตถึงความต้องการของผู้ป่วยได้ดี และข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อเกิดปัญหา หรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ป่วยหรือญาติกับพยาบาล

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มี  
 ต่อบริการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้คำแนะนำ	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความกระจ่างเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และระเบียบการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี	3.433	0.791	3.433	0.748	0.00
2. พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน	3.70	0.657	3.678	0.428	0.265
3. พยาบาลให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพและการปฏิบัติตนต่อความเจ็บป่วย	3.60	0.663	3.682	0.709	0.214
4. พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับอาการ การพยากรณ์โรคและการรักษาได้โดยกระจ่าง	3.433	0.733	3.3	0.722	1.22
รวมเฉลี่ย	3.542	0.711	3.508	0.652	

จากตารางที่ 13 ปรากฏว่าระดับคะแนนมัธยฐานเลขคณิตของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มี  
 ต่อบริการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำนั้น ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ

ตารางที่ 14 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความคึกเห็นของ  
 ผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการต้อนรับ การ  
 เข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ

ความคึกเห็นเกี่ยวกับการบริการพยาบาล	ผู้ป่วยอุบัติเหตุ		ผู้ป่วยทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการต้อนรับ	3.846	0.112	3.929	0.111	1.566
2. ด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	3.707	0.083	3.807	0.073	0.901
3. ด้านการรักษาพยาบาล	3.739	0.093	3.782	0.157	1.024
4. ด้านการให้คำแนะนำ	3.542	0.097	3.508	0.156	0.557
รวมเฉลี่ย	3.709	0.101	3.757	1.154	0.505

จากตารางที่ 14 ปรากฏว่า เมื่อจำแนกประเภทของการเจ็บป่วยแล้ว ความคึกเห็นของ  
 ผู้ป่วยที่จำแนกตามประเภทของการเจ็บป่วยคือ ประเภทผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการ  
 พยาบาลด้านการให้การต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ  
 นั้น มีค่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.1 ไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

ส่วนคะแนนมัชฌิมเลขคณิตรวมเฉลี่ยของความคึกเห็นของผู้ป่วยที่จำแนกตามการเจ็บป่วย ที่มีต่อ  
 บริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่า ความคึกเห็นของผู้ป่วยที่จำแนกตามประเภทของ  
 การเจ็บป่วยไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วย ซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการพยาบาลกานการตอรับ

ความคิดเห็นกานการตอรับ	ครอบครัวผู้ป่วย อุบัติเหตุ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลที่ท่านพบมี อัธยาศัยไมตรีอันดี	3.944	0.587	4.078	0.519	1.614
2. จรรยาบรรณที่พยาบาลแสดงออกเหมาะสม ทีเดียว	3.867	0.598	4.044	0.539	2.082**
3. พยาบาลมีความสุภาพและเป็นกันเอง	3.944	0.606	3.956	0.532	0.141
4. ภาษาและน้ำเสียงที่พยาบาลใช้ติดต่อกับ ผู้ป่วยหรือญาติเหมาะสมทีเดียว	3.70	0.809	3.833	0.705	1.167
5. พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติ ซักถามข้อข้องใจได้	3.689	0.739	3.589	0.758	0.893
6. การมาตรวจที่โรงพยาบาลได้รับความสะดวก จากพยาบาลมากพอสมควร	3.856	0.604	3.878	0.289	0.31
7. พยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติคือไม่พูด จากถูกผู้ป่วยหรือญาติ	3.744	0.678	3.90	0.538	1.695***
8. พยาบาลรับฟังปัญหาที่ผู้ป่วยหรือญาติบอกเล่า อย่างรอบคอบ	3.711	0.764	3.811	0.666	0.934
9. พยาบาลแสดงท่าทีพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย	3.789	0.706	3.956	0.592	1.704***
รวมเฉลี่ย	3.805	0.677	3.894	0.571	

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 15 ปรากฏว่า ความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อการพยาบาลด้านการให้การต้อนรับนั้นมีความแตกต่างของคะแนนมัธยฐานเลขคณิตโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 2 ข้อ คือข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลให้เกียรติกับผู้ป่วยหรือญาติคือไม่พุดจาญาติผู้ป่วยหรือญาติ และข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลแสวงหาที่พร้อมที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย และมีความแตกต่างของคะแนนมัธยฐานเลขคณิตโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ข้อ คือข้อที่เกี่ยวกับจรรยาบรรณที่พยาบาลแสวงหาออกเหมาะสมก็แล้ว



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความถี่เห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการพยาบาลด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย

ความถี่เห็นด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	ครอบครัวผู้ป่วย อุบัติเหตุ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความสนใจต่ออาการป่วยของผู้ป่วยทุกคนที่มารับการรักษา	3.822	0.752	3.822	0.626	0.00
2. พยาบาลยอมรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วยเป็นอย่างดี	3.789	0.706	3.733	0.631	0.56
3. พยาบาลยอมรับและเข้าใจในสภาพของผู้ป่วยแต่ละราย	3.689	0.643	3.811	0.613	1.298
4. พยาบาลมีความเข้าใจปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยอย่างถูกต้อง	3.622	0.674	3.711	0.688	0.872
5. พยาบาลให้กำลังใจผู้ป่วยและญาติเป็นอย่างดี	3.70	0.722	3.844	0.651	1.398
6. พยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยหรือญาติในกรณีอันสมควร	3.778	0.645	4.011	0.46	2.774*
รวมเฉลี่ย	3.733	0.690	3.822	0.612	

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 16 ผลความถี่เห็นของครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อการบริการพยาบาลด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วยนั้นมีระดับคะแนนที่ผิดแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยหรือญาติในกรณีอันสมควร



ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทการเจ็บป่วย  
ของผู้ป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลกานการรักษพยาบาล

ความคิดเห็นต่องานการรักษพยาบาล	ครอบครัวผู้ป่วย อุบัติเหตุ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลมีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย	3.822	0.725	3.844	0.955	0.173
2. ท่านมีความเชื่อว่าพยาบาลมีความรู้ทางการพยาบาลในเรื่องโรคของท่าน หรือญาติของท่าน ท่านประสมอยู่	3.722	0.716	3.944	0.383	2.581 **
3. ท่านมีความมั่นใจในความสามารถของพยาบาล ในขณะที่ท่านหรือญาติของท่านมารับบริการ	3.822	0.609	3.978	0.631	1.677***
4. พยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ดี ทั้งร่างกายและจิตใจ	3.744	0.591	3.911	0.551	1.942***
5. พยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลให้การดูแล ผู้ป่วยตามความเหมาะสมดีแล้ว	3.767	0.698	3.767	0.666	0.00
6. ก่อนที่จะให้การพยาบาลต่อผู้ป่วยพยาบาลได้ อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนเสมอ	3.622	0.677	3.611	0.771	0.101
7. พยาบาลช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของ ผู้ป่วยหรือญาติในปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี	3.544	0.735	3.444	0.749	0.901
8. พยาบาลมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	3.789	0.64	3.867	0.634	0.821
9. พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิดโดย เฉพาะผู้ป่วยอาการหนัก	3.733	0.729	3.789	0.623	0.549
10. พยาบาลทำการช่วยเหลือแพทย์ในกานการ รักษาใ้ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	3.822	0.486	3.856	0.766	0.354

ตารางที่ 17 (ต่อ) เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลด้านการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นด้านการรักษาพยาบาล	ครอบครัวผู้ป่วย อุบลีเทศ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
11. พยาบาลเป็นผู้ประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ในอันที่จะให้การรักษายาบาลกับผู้ป่วยได้ผลดี	3.667	0.801	3.844	0.684	1.580
12. พยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ เกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม	3.489	0.552	3.878	0.646	4.322 *
13. พยาบาลช่วยเหลือผู้ป่วยให้ได้รับบริการไต่พัน ทางที่ตามสภาพอาการของผู้ป่วย	3.833	0.649	3.856	0.689	0.23
14. พยาบาลสามารถที่จะซักสึนปัญหาต่าง ๆ ได้ เหมาะสมกับเหตุการณ์	3.722	0.579	3.889	0.566	1.942 **
15. พยาบาลสามารถที่จะให้การพยาบาลในภาวะ ฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.70	0.567	3.811	0.666	1.194 **
16. พยาบาลให้การพยาบาลควยทำที่ที่เชื่อมั่นใน คชเอง	3.789	3.586	3.722	0.717	0.684
17. พยาบาลได้ให้การดูแลพยาบาลและสัง เกต ถึงความตองการของผู้ป่วยได้ดี	3.678	0.742	3.644	0.767	0.301
18. พยาบาลสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเมื่อ เกิดปัญหาหรือความไม่เข้าใจระหว่างผู้ป่วย หรือญาติกับพยาบาล	3.456	0.857	3.533	0.764	0.631

ตารางที่ 17 (ต่อ) เปรียบเทียบความถี่เห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลความถี่ของการรักษาพยาบาล

ความถี่เห็นก่อนการรักษาพยาบาล	ครอบครัวผู้ป่วย อุบัติเหตุ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t.
	X	S.D.	X	S.D.	
19. พยาบาลได้สร้างความสัมพันธ์ที่กระหว่าง ผู้ป่วยหรือญาติกับตัวพยาบาลเอง	3.433	0.845	3.544	0.827	0.933
รวมเฉลี่ย	3.692	0.673	3.775	0.687	

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 17 ปรากฏว่าความถี่เห็นของครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปนั้นมีความแตกต่างของคะแนนมัธยัม เลขคณิตโดยนัยสำคัญที่ระดับ 0.1 อยู่ 3 ข้อด้วยกัน คือ ข้อที่เกี่ยวกับท่านมีความมั่นใจในความสามารถของพยาบาลในขณะที่ท่านหรือญาติของท่านมารับบริการ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลมีความสามารถช่วยเหลือผู้ป่วยได้ทั้งร่างกายและจิตใจ และข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลสามารถที่จะซักถามปัญหาต่าง ๆ ได้เหมาะสมกับเหตุการณ์ และมีความแตกต่างของคะแนนมัธยัม เลขคณิตโดยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับท่านมีความเชื่อว่าพยาบาลมีความรู้ด้านการพยาบาลในเรื่องโรคของท่านหรือญาติของท่านพอสมควร นอกจากนั้นยังมีความแตกต่างของคะแนนมัธยัม เลขคณิตที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อยู่ 1 ข้อ คือ ข้อที่เกี่ยวกับพยาบาลช่วยอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ตามความเหมาะสม



ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วย ซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำ

ความคิดเห็นด้านการให้คำแนะนำ	ครอบครัวผู้ป่วย อุบัติเหตุ		ครอบครัวผู้ป่วย ทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. พยาบาลให้ความกระจ่างเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และระเบียบการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี	3.422	0.775	3.533	0.735	0.982
2. พยาบาลมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตน	3.711	0.654	3.689	0.754	0.208
3. พยาบาลให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพและการปฏิบัติตนต่อความเจ็บป่วย	3.611	0.695	3.667	0.758	0.514
4. พยาบาลอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับอาการ การพยากรณ์โรค และการรักษาได้โดยกระจ่าง	3.478	0.285	3.422	0.817	0.609
รวมเฉลี่ย	3.555	0.602	3.578	0.766	

จากตารางที่ 18 ปรากฏว่า ระดับคะแนนเฉลี่ยเลขคณิตของครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไป ที่มีต่อการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ข้อ

ตารางที่ 19 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความคิดเห็นของ  
 ครอบครัวยุวัยอุบัติเหตุและครอบครัวยุวัยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาลในก้าน  
 การต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำ  
 แนะนำ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการพยาบาล	ครอบครัวยุวัย อุบัติเหตุ		ครอบครัวยุวัย ทั่วไป		t.
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
1. ด้านการต้อนรับ	3.805	0.091	3.894	0.133	1.648 ***
2. ด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	3.733	0.085	3.822	0.097	1.679 ***
3. ด้านการรักษาพยาบาล	3.692	0.042	3.775	0.156	1.766 ***
4. ด้านการให้คำแนะนำ	3.555	0.127	3.578	0.099	0.284
รวมเฉลี่ย	3.696	0.101	3.767	0.125	0.888

\*\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

จากตารางที่ 19 ปรากฏว่า ความคิดเห็นของครอบครัวยุวัยที่จำแนกตามประเภทของการ  
 เจ็บป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการ  
 ให้คำแนะนำนี้มีคะแนนมัชฌิมเลขคณิตไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญที่ระดับ 0.1 อยู่ 1 ด้าน คือ ด้านที่  
 เกี่ยวกับการให้คำแนะนำ ส่วนในด้านอื่น ๆ ปรากฏว่าคะแนนมัชฌิมเลขคณิตแตกต่างกันที่นัยสำคัญทาง  
 สถิติที่ระดับ 0.1 คือในด้านที่เกี่ยวกับการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย และการรักษาพยาบาล

ส่วนคะแนนรวมเฉลี่ยของคะแนนมัชฌิมเลขคณิตของความคิดเห็นของครอบครัวยุวัย เมื่อ  
 จำแนกตามการเจ็บป่วยของผู้ป่วย ปรากฏว่าไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 จึงคง  
 ไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของครอบครัวยุวัยเมื่อจำแนกตามการเจ็บป่วยของผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน

หมวดที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยที่ต้องการจะเข้ารับ  
จากการบริการของพยาบาล

จากการเสนอความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวของผู้ป่วยที่ต้องการจะเข้ารับจากการ  
บริการของพยาบาล ปรากฏว่า ทุกคนมีความคิดเห็นตรงกันที่ต้องการให้พยาบาลปฏิบัติเกี่ยวกับการ  
บริการพยาบาลในข้อต่อไปนี้

1. พยาบาลควรรีไซดอยค่าที่สุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสมต่อผู้ป่วยหรือญาติ
2. พยาบาลควรมีความสนใจต่อผู้ป่วยหรือญาติที่มาใช้บริการ
3. พยาบาลไม่ควรดุหรือตะคอกผู้ป่วยหรือญาติ
4. พยาบาลควรมีใจต่ออาการเจ็บป่วยตามความเหมาะสม
5. พยาบาลควรแสดงกริยาท่าทางที่ต้อนรับผู้ป่วยและญาติ
6. พยาบาลควรช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วยหรือญาติ
7. พยาบาลควรอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการรักษา เพื่อให้  
ปฏิบัติตนได้ถูกต้อง
8. พยาบาลควรเป็นผู้ที่ให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยหรือญาติที่มาขอรับบริการได้
9. พยาบาลควรรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วย
10. พยาบาลควรช่วยเหลือผู้ป่วยตามสภาพอาการที่เป็นอย่างทันด่วนที่
11. พยาบาลควรอธิบายและให้คำแนะนำให้ผู้ป่วยเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตนและการป้องกัน  
โรคให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ
12. อื่น ๆ

ส่วนข้อ 12 ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นในผู้ป่วยและครอบครัว เสนอเพิ่มเติมนั้น ปรากฏว่า ผู้ป่วย  
และครอบครัวให้ความคิดเห็นถึงสิ่งซึ่งผู้ป่วยและครอบครัวต้องการปฏิบัติจริง ๆ โดยที่ผู้วิจัยจะคัดเลือก  
ข้อคิดเห็นที่มีผู้เสนอมาจากความต้องการมากไปน้อย ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ลำดับความตองการบริการพยาบาลจากโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของ  
ผู้ป่วยและครอบครัว เรียงมาจากมากไปหาน้อย

ขอเสนอแนะของผู้ป่วยและครอบครัว	อันดับความตองการ ของผู้ป่วย	อันดับความตองการ ของครอบครัว
พยาบาลควรมีความสนใจต่ออาการเจ็บป่วยของผู้ป่วย		
ความเหมาะสม	1	1
พยาบาลควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม ต่อผู้ป่วยหรือญาติ	2	3
พยาบาลควรระออธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจเกี่ยวกับ ขั้นตอนของการรักษาเพื่อปฏิบัติตนได้ถูกต้อง	2	3
พยาบาลควรช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วย หรือญาติ	4	2
พยาบาลควรมีความรับผิดชอบในการให้การพยาบาลผู้ป่วย ให้มากกว่านี้	5	5
พยาบาลควรรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วย	6	6
พยาบาลควรประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่	7	6

ตารางที่ 21 ลำดับความต้องการบริการพยาบาลจากโรงพยาบาลตามความคิดเห็นของ  
ผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปเรียงจากมากไปหาน้อย

ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไป	อันดับความต้องการ ของผู้ป่วยอุบัติเหตุ	อันดับความต้องการ ของผู้ป่วยทั่วไป
พยาบาลควรรีรอคอยคำที่สุภาพและใช้คำพูดที่เหมาะสม ต่อผู้ป่วยหรือญาติ	1	6
พยาบาลควรมีความสนใจต่ออาการเจ็บป่วยของ ผู้ป่วยตามความเหมาะสม	2	1
พยาบาลควรช่วยผ่อนคลายความวิตกกังวลของผู้ป่วย หรือญาติ	2	2
พยาบาลควรอธิบายให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้าใจ เกี่ยวกับขั้นตอนของการรักษาเพื่อปฏิบัติตนให้ถูกต้อง	4	3
พยาบาลควรมีความรับผิดชอบในการให้การพยาบาล ผู้ป่วยใหม่มากกว่านี้	5	5
พยาบาลควรรับฟังความคิดเห็นและปัญหาของผู้ป่วย	6	3
พยาบาลควรประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ให้ดีกว่า ที่เป็นอยู่	7	7