

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาคุณภาพการพยาบาล โรงพยาบาล ตำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยใน จำนวน 411 คน แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม (ตารางที่ 6 - ตารางที่ 13)
2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย (ตารางที่ 14 - ตารางที่ 22)
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน (ตารางที่ 23)
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล (ตารางที่ 24)

1. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม (ตารางที่ 6 - ตารางที่ 13)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม จำแนกเป็นรายด้าน

การให้การพยาบาลแบบองค์รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย	3.95	.64	สูง
2. การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ	3.77	.66	สูง
3. การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล	3.54	.87	สูง
4. ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน	3.93	.60	สูง
5. การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย	4.18	.53	สูง
รวม	3.98	.52	สูง

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การให้การพยาบาลแบบองค์รวมทุกด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยมีด้านการตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมาคือด้านการให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.95$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.54$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลอธิบายให้เข้าใจ เกี่ยวกับอาการหรือการดำเนินของโรคที่เป็น	3.88	.87	สูง
2	บุคลากรพยาบาลอธิบายขั้นตอนของการรักษาพยาบาลที่จะได้รับ	3.87	.81	สูง
3	บุคลากรพยาบาลอธิบายให้เข้าใจเหตุผลในการให้การพยาบาล	3.90	.84	สูง
4	บุคลากรพยาบาลอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับโรค	4.08	.79	สูง
5	บุคลากรพยาบาลอธิบายความสำคัญของการตรวจตามนัด	3.78	.94	สูง
6	บุคลากรพยาบาลอธิบายการสังเกตอาการผิดปกติต่างๆ ที่ควรมาพบแพทย์ก่อนนัด	4.04	.81	สูง
7	บุคลากรพยาบาลอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตน เมื่อกลับไปอยู่บ้าน	4.12	.75	สูง
	รวม	3.95	.64	สูง

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ในด้านการให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ป่วยทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรพยาบาลอธิบายให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติตนเมื่อกลับไปอยู่บ้าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.12$) รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลอธิบายการสังเกตอาการผิดปกติต่างๆ ที่ควรมาพบแพทย์ก่อนนัด และบุคลากรพยาบาลอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนที่เหมาะสมกับโรค ($\bar{X}=4.04$ และ 4.08 ตามลำดับ) สำหรับบุคลากรพยาบาลอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=3.78$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้ป่วยสามารถปรึกษากับบุคลากรพยาบาลเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพได้	4.04	.83	สูง
2	ผู้ป่วยสามารถรับหรือปฏิเสธกิจกรรมการพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลได้	3.97	.96	สูง
3	ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าเป็นระยะๆ	2.90	1.39	ปานกลาง
4	ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคาค่าห้องพักและสิทธิในการเบิกก่อนการตัดสินใจเลือกห้องพัก	4.15	.91	สูง
	รวม	3.77	.66	สูง

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ในด้านการให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจทุกข้อมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ยกเว้น การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าเป็นระยะๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.90$) โดยการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับราคาค่าห้องพักและสิทธิในการเบิกก่อนการตัดสินใจเลือกห้องพัก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.15$) รองลงมาคือ ผู้ป่วยสามารถปรึกษากับบุคลากรพยาบาลเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพได้ และสามารถรับหรือปฏิเสธกิจกรรมการพยาบาลจากบุคลากรพยาบาลได้ ($\bar{X}= 4.04$ และ 3.97 ตามลำดับ) ส่วนการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.90$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลให้คำปรึกษาที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายการรักษาพยาบาล	3.81	.96	สูง
2	บุคลากรพยาบาลสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาล	3.31	1.12	ปานกลาง
3	มีการกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกับบุคลากรพยาบาล	3.27	1.14	ปานกลาง
4	บุคลากรพยาบาลดูแลช่วยเหลือให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.77	.83	สูง
	รวม	3.54	.87	สูง

จากตารางที่ 9 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรพยาบาลให้คำปรึกษาที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายการรักษาพยาบาล และบุคลากรพยาบาลดูแลช่วยเหลือให้ปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.81$ และ 3.77 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรพยาบาลสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาล และ การกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกับบุคลากรพยาบาล มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.31$ และ 3.27 ตามลำดับ)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	การร่วมมือกันปฏิบัติการพยาบาล	3.99	.70	สูง
2	มีการรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	3.96	.73	สูง
3	การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับ	3.93	.74	สูง
4	บุคลากรพยาบาลอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ในการพยาบาลที่ได้รับ	4.04	.76	สูง
5	การสามารถระบายความคับข้องใจต่างๆเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลได้	3.75	.87	สูง
	รวม	3.93	.60	สูง

จากตารางที่ 10 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ในด้านผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกันทุกข้ออยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรพยาบาลอธิบายข้อสงสัยต่างๆในการพยาบาลที่ได้รับ อยู่ในระดับสูงสุด ($\bar{X}=4.04$) รองลงมาคือ มีการร่วมมือกันปฏิบัติการพยาบาลและ การรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ($\bar{X}=3.99$ และ 3.96 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การสามารถระบายความคับข้องใจต่างๆเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ($\bar{X}=3.75$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ท่าน ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	4.40	.75	สูง
2	บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลด้วยความนุ่มนวล	4.35	.70	สูง
3	บุคลากรพยาบาลเต็มใจตอบคำถาม	4.27	.72	สูง
4	บุคลากรพยาบาลปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงความรู้สึกของผู้ป่วยมากกว่ามุ่งทำงานให้เสร็จโดยเร็ว	4.07	.83	สูง
5	การได้รับการพยาบาลในเวลาที่มีความพร้อม	4.11	.71	สูง
6	บุคลากรพยาบาลให้การช่วยเหลือเต็มที่เหมือนกับผู้ป่วยรายอื่น	4.36	.66	สูง
7	บุคลากรพยาบาลให้คำแนะนำเรื่องสถานที่ การปฏิบัติตนในหอผู้ป่วย รวมทั้งระเบียบในการเยี่ยม	4.23	.75	สูง
8	บุคลากรพยาบาลอธิบายรายละเอียดในใบยินยอมรับการรักษาก่อนให้เซ็นชื่อยินยอม	4.09	.84	สูง
9	เมื่อต้องการความช่วยเหลือ บุคลากรพยาบาลให้การช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.12	.82	สูง
10	การสามารถให้ผู้แทนโดยชอบธรรมใช้สิทธิต่างๆแทนได้ ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น	4.40	.80	สูง
11	การได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาล	3.18	1.39	ปานกลาง
12	กรณีการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วยควรได้รับการขออนุญาตทุกครั้ง	4.40	.79	สูง
13	ผู้ป่วยได้รับการขออนุญาตทุกครั้งในการให้ความร่วมมือ ในการวิจัย	4.39	.80	สูง
14	ผู้ป่วยสามารถทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล ค่าห้อง และค่าลดหย่อนตามสิทธิได้โดยง่าย	4.20	.85	สูง
	รวม	4.18	.53	สูง

จากตารางที่ 11 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ด้านการตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง ($\bar{X}= 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วยทุกข้อ อยู่ในระดับสูง ยกเว้น ท่านได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง ผู้ป่วยสามารถให้ผู้แทนโดยชอบธรรมใช้สิทธิต่างๆแทนได้ ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น และกรณีการขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย ควรได้รับการขออนุญาตทุกครั้ง มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.40$) รองลงมาคือ ผู้ป่วยได้รับการขออนุญาตทุกครั้งในการให้ความร่วมมือในการวิจัย และบุคลากรพยาบาลให้การช่วยเหลือเต็มที่เหมือนกับผู้ป่วยรายอื่น ($\bar{X}= 4.40$ และ 4.40 ตามลำดับ) ส่วนการได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาลมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}= 3.18$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการให้การพยาบาลแบบองค์รวมจำแนกตามแผนกผู้ป่วยเป็นรายด้าน

การให้การพยาบาล แบบองค์รวม	งานอายุรกรรม			งานศัลยกรรม			งานสูติรีเวชกรรม			งานออร์โธปิดิกส์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
	1. การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย	3.85	.54	สูง	4.03	.69	สูง	3.96	.65	สูง	3.97	.68
2. การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ	3.76	.54	สูง	3.81	.74	สูง	3.65	.70	สูง	3.84	.63	สูง
3. การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล	3.32	.86	ปาน กลาง	3.70	.90	สูง	3.50	.80	สูง	3.65	.86	สูง
4. ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน	3.99	.52	สูง	4.02	.62	สูง	3.73	.67	สูง	3.98	.55	สูง
5. การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย	4.22	.45	สูง	4.30	.51	สูง	3.99	.58	สูง	4.21	.54	สูง
รวม	3.95	.45	สูง	4.07	.54	สูง	3.85	.55	สูง	4.02	.53	สูง

จากตารางที่ 12 พบว่า คุณภาพการพยาบาลด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวมในทุกแผนกผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง โดยงานศัลยกรรมมีค่าเฉลี่ยของการให้การพยาบาลแบบองค์รวมสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.07$) รองลงมางานออโรโธปิดิกส์, งานอายุรกรรม และงานสูตินรีเวชกรรม ตามลำดับ ($\bar{X} = 4.02, 3.95$ และ 3.85 ตามลำดับ)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม จำแนกตามประเภทหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน

การให้การพยาบาล แบบองค์รวม	พิเศษ (N=211)			สามัญ (N=200)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย	3.92	.69	สูง	3.99	.59	สูง
2. การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ	3.80	.64	สูง	3.73	.68	สูง
3. การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล	3.61	.82	สูง	3.47	.91	ปานกลาง
4. ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติร่วมกัน	3.92	.61	สูง	3.95	.59	สูง
5. การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย	4.21	.53	สูง	4.16	.54	สูง
รวม	3.99	.53	สูง	3.96	.51	สูง

จากตารางที่ 13 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ทั้งในหอผู้ป่วยประเภทพิเศษและสามัญ อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.99$ และ 3.96 ตามลำดับ)

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย
(ตารางที่ 14 - ตารางที่ 22)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ศิลปะการดูแล	4.00	.63	สูง
2. คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	4.06	.56	สูง
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.18	.68	สูง
4. ความพร้อมในการบริการ	4.12	.63	สูง
5. ความต่อเนื่องของการดูแล	3.94	.56	สูง
6. ประสิทธิภาพ	4.03	.58	สูง
รวม	4.06	.52	สูง

จากตารางที่ 14 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}=4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยทุกด้านอยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยมีด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 4.18$) รองลงมาคือด้านความพร้อมในการบริการ และคุณภาพการดูแลทางเทคนิค ($\bar{X}= 4.12$ และ 4.06 ตามลำดับ) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความต่อเนื่องของการดูแล ($\bar{X}= 3.94$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้าน ศิลปะการดูแล จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	ศิลปะการดูแล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังจนทำให้ การพยาบาลแก่ผู้ป่วย	4.13	.70	สูง
2	บุคลากรพยาบาลแสดงความเต็มใจในการตอบคำถามของ ผู้ป่วย	4.13	.68	สูง
3	บุคลากรพยาบาลเสนอตัวให้การช่วยเหลือแก่ผู้ป่วย	3.68	.92	สูง
4	บุคลากรพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.26	.71	สูง
5	บุคลากรพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ด้วยความ นุ่มนวล	4.22	.75	สูง
6	บุคลากรพยาบาลให้ความสนใจในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการ	3.54	.78	สูง
7	บุคลากรพยาบาลปลอบโยน และให้กำลังใจ ต่อความวิตกกังวลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วย	3.88	.82	สูง
8	บุคลากรพยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด	3.90	.83	สูง
9	บุคลากรพยาบาลสนใจรับฟังผู้ป่วยระบายความรู้สึกวิตก กังวลต่างๆ	3.67	.82	สูง
10	บุคลากรพยาบาลอธิบายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่ ผู้ป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	4.18	.67	สูง
	รวม	4.00	.63	สูง

จากตารางที่ 15 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ด้านศิลปะการดูแลอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 3.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ทุกข้อในด้านของ ศิลปะการดูแล อยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรพยาบาลปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วย ด้วยความ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.26) รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลปฏิบัติการ พยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยความนุ่มนวล และบุคลากรพยาบาลอธิบายเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลแก่ ผู้ป่วยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (\bar{X} = 4.22 และ 4.18 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรพยาบาลให้ความสนใจในสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} = 3.54)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิค จำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยความ คล่องแคล่ว ว่องไว	4.32	.67	สูง
2	บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ	4.29	.68	สูง
3	บุคลากรพยาบาลอธิบายหรือตอบข้อซักถามของผู้ป่วย ได้อย่างชัดเจน	4.11	.70	สูง
4	บุคลากรพยาบาลอธิบายเหตุผลในการให้การพยาบาล ก่อนให้การพยาบาลทุกครั้ง	3.86	.78	สูง
5	บุคลากรพยาบาลอธิบายวิธีการปฏิบัติตน เพื่อป้องกัน ภาวะแทรกซ้อนที่อาจเกิดขึ้น	3.87	.78	สูง
6	บุคลากรพยาบาลอธิบายวิธีการแก้ไขเพื่อบรรเทาอาการ ผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นให้ผู้ป่วยเข้าใจ	3.83	.75	สูง
7	บุคลากรพยาบาลอธิบายสาเหตุของอาการผิดปกติที่เกิดขึ้น ให้ผู้ป่วยเข้าใจ	3.93	.71	สูง
8	บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยไม่เปิดเผย ร่างกายในส่วนที่ควรปกปิด	4.30	.73	สูง
	รวม	4.06	.56	สูง

จากตารางที่ 16 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ในด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิคอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 4.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ในทุกข้อของด้านคุณภาพการดูแลทางเทคนิคอยู่ในระดับสูง โดย บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วย ด้วยความคล่องแคล่ว ว่องไว มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.32) รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยโดยไม่เปิดเผยร่างกายในส่วนที่ควรปกปิด และบุคลากรพยาบาลให้การพยาบาลแก่ผู้ป่วยด้วยความมั่นใจ (\bar{X} = 4.30 และ 4.29 ตามลำดับ) ส่วน บุคลากรพยาบาลอธิบายวิธีการแก้ไขเพื่อบรรเทาอาการผิดปกติต่างๆที่เกิดขึ้นให้ผู้ป่วยเข้าใจมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} = 3.83)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลจัดสิ่งของ อุปกรณ์ต่างๆที่ผู้ป่วยใช้เป็นประจำให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย	4.21	.79	สูง
2	บุคลากรพยาบาลจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ไว้พร้อมสำหรับการใช้งานให้ผู้ป่วยหยิบใช้ได้โดยสะดวก	4.22	.77	สูง
3	บุคลากรพยาบาลจัดสิ่งแวดล้อมให้มีความสุขสบายขณะที่ผู้ป่วยนอนหลับ	4.08	.81	สูง
4	บุคลากรพยาบาลดูแลควบคุมไม่ให้มีเสียงดังรบกวนต่อผู้ป่วย	4.19	.77	สูง
5	บุคลากรพยาบาลช่วยจัดสิ่งแวดล้อมให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก	4.19	.75	สูง
6	บุคลากรพยาบาลช่วยควบคุมอุณหภูมิภายในห้องที่ผู้ป่วยนอนพักรักษา	4.08	.83	สูง
7	บุคลากรพยาบาลช่วยจัดสิ่งแวดล้อมให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.26	.73	สูง
	รวม	4.18	.68	สูง

จากตารางที่ 17 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อในด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับสูง โดย บุคลากรพยาบาลช่วยจัดสิ่งแวดล้อมให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.26$) รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลจัดเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ไว้พร้อมสำหรับการใช้งานให้ผู้ป่วยหยิบใช้ได้โดยสะดวก และ บุคลากรพยาบาลจัดสิ่งของ อุปกรณ์ต่างๆที่ผู้ป่วยใช้เป็นประจำให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.22$ และ 4.21 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรพยาบาลจัดสิ่งแวดล้อมให้มีความสุขสบายขณะที่ผู้ป่วยนอนหลับ และ บุคลากรพยาบาลช่วยควบคุมอุณหภูมิภายในห้องที่ผู้ป่วยนอนพักรักษา มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.08$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านความพร้อมในการบริการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความพร้อมในการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	บุคลากรพยาบาลซักถามอาการของผู้ป่วยอยู่เสมอ	4.22	.72	สูง
2	บุคลากรพยาบาลให้การช่วยเหลือทันทีที่ต้องการ	4.15	.75	สูง
3	บุคลากรพยาบาลตรวจสอบอาการของผู้ป่วยอยู่เสมอ	4.22	.67	สูง
4	การขอความช่วยเหลือจากบุคลากรพยาบาลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ	4.13	.75	สูง
5	มีจำนวนบุคลากรพยาบาลเพียงพอในการให้การดูแลผู้ป่วย	3.90	.83	สูง
	รวม	4.12	.63	สูง

จากตารางที่ 18 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ในด้านความพร้อมในการบริการอยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 4.12) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ ในด้านความพร้อมในการบริการ อยู่ในระดับสูง โดย บุคลากรพยาบาลซักถามอาการของผู้ป่วยอยู่เสมอ และบุคลากรพยาบาลตรวจสอบอาการของผู้ป่วยอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} = 4.22) รองลงมาคือ บุคลากรพยาบาลให้การช่วยเหลือทันทีที่ต้องการ และ การสามารถขอความช่วยเหลือจากบุคลากรพยาบาลได้ตลอดเวลาที่ต้องการ (\bar{X} = 4.15 และ 4.13 ตามลำดับ) ส่วนมีจำนวนบุคลากรพยาบาลเพียงพอในการให้การดูแลผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} = 3.90)

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านความต่อเนื่องของการดูแล จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ความต่อเนื่องของการดูแล	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ต่อเนื่องตลอดเวลา แม้ว่าบุคลากรพยาบาลจะผลัดเวรกัน	4.10	.62	สูง
2	ผู้ป่วยไม่ต้องให้ข้อมูลซ้ำกับบุคลากรพยาบาลในผลัดต่อไป	3.98	.66	สูง
3	บุคลากรพยาบาลสนใจผลของการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วย	4.22	.67	สูง
4	บุคลากรพยาบาลแจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าอยู่เสมอ	3.44	.97	ปานกลาง
	รวม	3.94	.56	สูง

จากตารางที่ 19 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ในด้านความต่อเนื่องของการดูแลอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}= 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อในด้านความต่อเนื่องของการดูแล อยู่ในระดับสูง ยกเว้น บุคลากรพยาบาลแจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง โดย บุคลากรพยาบาลสนใจผลของการพยาบาลที่ให้แก่ผู้ป่วย มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}= 4.22$) รองลงมาคือ ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลที่ต่อเนื่องตลอดเวลา แม้ว่าบุคลากรพยาบาลจะผลัดเวรกัน และผู้ป่วยไม่ต้องให้ข้อมูลซ้ำกับบุคลากรพยาบาลในเวรผลัดต่อไป ($\bar{X}= 4.10$ และ 3.98 ตามลำดับ) ส่วนบุคลากรพยาบาล แจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าอยู่เสมอ มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}= 3.44$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้าน ประสิทธิภาพ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	ประสิทธิภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	การอธิบายของบุคลากรพยาบาลทำให้ผู้ป่วยปฏิบัติตามได้ เหมาะสมกับอาการหรือโรค	4.11	.68	สูง
2	การอธิบายของบุคลากรพยาบาลทำให้ผู้ป่วยทราบว่า จะ ต้องปฏิบัติตามอย่างไรขณะอยู่โรงพยาบาล	4.13	.68	สูง
3	บุคลากรพยาบาลให้คำแนะนำที่สามารถนำกลับไป ปฏิบัติในการดูแลตนเองเมื่อกลับบ้านได้	4.10	.69	สูง
4	การอธิบายของบุคลากรพยาบาลทำให้เข้าใจวิธีการ รับประทานยาเมื่อกลับไปอยู่บ้าน	4.16	.65	สูง
5	บุคลากรพยาบาลแนะนำญาติเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วย เมื่อกลับไปอยู่บ้าน	3.76	.80	สูง
6	บุคลากรพยาบาลเน้นให้ผู้ป่วยเห็นความสำคัญ ของการ มาตรวจตามนัด	3.93	.79	สูง
	รวม	4.03	.58	สูง

จากตารางที่ 20 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง ($\bar{X}= 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อในด้านประสิทธิภาพ อยู่ในระดับสูง โดย การอธิบายของบุคลากรพยาบาลทำให้เข้าใจวิธีการรับประทานยาเมื่อกลับไปอยู่บ้าน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.16$) รองลงมาคือ การอธิบายของบุคลากรพยาบาลทำให้ผู้ป่วยทราบว่า จะต้องปฏิบัติตามอย่างไรขณะอยู่โรงพยาบาล และ การอธิบายของบุคลากรพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยปฏิบัติตามได้เหมาะสมกับอาการหรือโรค ($\bar{X}= 4.13$ และ 4.11 ตามลำดับ) ส่วน บุคลากรพยาบาลแนะนำญาติเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเมื่อกลับไปอยู่บ้าน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}= 3.93$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วยจำแนกตามแผนกผู้ป่วยเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	งานอายุรกรรม			งานศัลยกรรม			งานสูตินรีเวชกรรม			งานออโรโธปิดิกส์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ศิลปะการดูแล	3.91	.56	สูง	4.17	.62	สูง	3.88	.68	สูง	4.02	.61	สูง
2. คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	3.96	.50	สูง	4.20	.54	สูง	4.00	.61	สูง	4.09	.57	สูง
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.28	.64	สูง	4.24	.65	สูง	3.97	.67	สูง	4.21	.72	สูง
4. ความพร้อมในการบริการ	4.01	.56	สูง	4.26	.67	สูง	4.09	.67	สูง	4.13	.61	สูง
5. ความต่อเนื่องของการดูแล	3.81	.45	สูง	4.04	.58	สูง	3.94	.62	สูง	3.96	.57	สูง
6. ประสิทธิภาพ	3.97	.45	สูง	4.16	.63	สูง	3.99	.60	สูง	4.00	.64	สูง
รวม	.00	.44	สูง	4.18	.53	สูง	3.97	.57	สูง	4.07	.54	สูง

จากตารางที่ 21 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย จำแนกตามแผนกผู้ป่วย อยู่ในระดับสูงทั้งหมด โดยงานศัลยกรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา งานออโรโธปิดิกส์, งานอายุรกรรม และงานสูตินรีเวชกรรม ตามลำดับ ($\bar{X} = 4.07, 4.00$ และ 3.97 ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย จำแนกตามประเภทหอผู้ป่วยเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้ป่วย	พิเศษ (N=211)			สามัญ (N=200)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ศิลปะการดูแล	4.01	.64	สูง	3.98	.62	สูง
2. คุณภาพการดูแลทางเทคนิค	4.07	.56	สูง	4.06	.56	สูง
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ	4.09	.71	สูง	4.26	.64	สูง
4. ความพร้อมในการบริการ	4.15	.58	สูง	4.10	.69	สูง
5. ความต่อเนื่องของการดูแล	3.96	.57	สูง	3.92	.56	สูง
6. ประสิทธิภาพ	4.01	.59	สูง	4.05	.57	สูง
รวม	4.04	.54	สูง	4.08	.51	สูง

จากตารางที่ 22 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยในแต่ละประเภทหอผู้ป่วย ทั้งประเภทหอผู้ป่วยพิเศษและสามัญ อยู่ในระดับสูง (\bar{X} = 4.04 และ 4.08 ตามลำดับ)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 จำนวน และร้อยละของการเกิดภาวะแทรกซ้อน จำแนกตามแผนกผู้ป่วย และประเภทหอผู้ป่วย

รายการ	จำนวน (คน) (N=4)	ร้อยละ
การเกิดภาวะแทรกซ้อน		
เกิดภาวะแทรกซ้อน	4	1
ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน	407	99
แผนกผู้ป่วย		
งานอายุรกรรม	0	0
งานศัลยกรรม	2	50
งานสูตินรีเวชกรรม	1	25
งานออโรโธปิดิกส์	1	25
ประเภทหอผู้ป่วย		
พิเศษ	1	25
สามัญ	3	75
ชนิดการเกิดภาวะแทรกซ้อน		
การติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ	1	25
การติดเชื้อทางเดินหายใจ	0	0
การติดเชื้อผิวหนังและชั้นใต้ผิวหนัง	0	0
การติดเชื้อแผลผ่าตัด	3	75

จากตารางที่ 23 พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน มีการเกิดภาวะแทรกซ้อน 4 ราย จากกลุ่มตัวอย่าง 411 คน คิดเป็นร้อยละ 1 จากผู้ป่วยที่มีภาวะแทรกซ้อน 4 ราย มีการเกิดภาวะแทรกซ้อนในงานศัลยกรรมมากที่สุดคือ 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 50 งานสูตินรีเวชกรรม และงานออโรโธปิดิกส์ พบแผนกละ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ส่วนงานอายุรกรรมไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน ในประเภทหอผู้ป่วยสามัญ มีการเกิดภาวะแทรกซ้อน 3 ราย จากทั้งหมด 4 ราย มากกว่าหอผู้ป่วยพิเศษซึ่งมีการเกิดภาวะแทรกซ้อน 1 ราย ชนิดของการเกิด

ภาวะแทรกซ้อน การติดเชื้อแผลผ่าตัดมีจำนวนมากที่สุดคือ 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 75 ของการเกิดภาวะแทรกซ้อน มีการติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 25 ไม่มีการติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ และการติดเชื้อผิวหนังและชั้นใต้ผิวหนัง

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของจำนวนวันนอนโรงพยาบาล จำแนกตามแผนกผู้ป่วย และประเภทหอผู้ป่วย

จำนวนวันนอนโรงพยาบาล	\bar{X}	S.D.
แผนกผู้ป่วย		
งานอายุรกรรม	8.38	8.08
งานศัลยกรรม	9.41	9.76
งานสูติรีเวชกรรม	4.72	5.01
งานออโรโธปิดิกส์	12.15	7.64
ประเภทหอผู้ป่วย		
พิเศษ	9.06	8.43
สามัญ	8.25	8.09
รวม	8.66	8.27

จากตารางที่ 24 พบว่าคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 8.66 วัน โดยงานออโรโธปิดิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=11.87$) รองลงมา งานศัลยกรรม และ งานผู้ป่วยอายุรกรรม ($\bar{X}=9.49$ และ 8.67 ตามลำดับ) ส่วนงานสูติรีเวชกรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.78$) โดยที่ประเภทหอผู้ป่วยพิเศษ มีจำนวนวันนอนโรงพยาบาลมากกว่าหอผู้ป่วยสามัญ