บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) มีขั้นตอนในการศึกษาวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล การเกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คือผู้ป่วยทุกคนที่มารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลตำรวจ และแพทย์รับตัวไว้รักษาในโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน จำนวน 27,626 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือกลุ่มผู้ป่วย ที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลตำรวจและแพทย์รับตัวไว้รักษาผู้ป่วยใน โดยได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นและคัดเลือกให้มีคุณสมบัติดังนี้คือไม่จำกัดเพศ อายุ 18 ปีขึ้นไป นอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลตั้งแต่ 3 วันขึ้นไป (ยกเว้นแผนกสูตินรีเวชกรรม กำหนดให้นอนพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ตั้งแต่ 2 วันขึ้นไป) แพทย์อนุญาตให้กลับได้ มีสติสัมปชัญญะดี สามารถสื่อสารได้และมีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม และยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย จำนวน 411 คน ในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนกรกฎาคม – เดือน สิงหาคม 2544

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 3 ชุดคือ

1. แบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ป่วย มีจำนวน 7 ข้อ

1.2 แบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Newbeck (1986 อ้างถึงใน ทัศนา บุญทอง, 2532) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) การให้ข้อมูลและความรู้แก่ผู้ป่วย 2) การให้ผู้ป่วยได้ร่วมตัดสินใจ 3) การตั้งเป้าหมายในการรักษาพยาบาล 4)ผู้ให้บริการและผู้ป่วยปฏิบัติการพยาบาลร่วมกัน และ 5) การตระหนักในความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด มีคำถามทั้งหมด จำนวน 34 ข้อ

1.3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดของ Eriksen (1987) และพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยของ ดุษณีย์ ยศทอง (2542) ประกอบด้วย 6 ด้านคือ 1)ศิลปะการดูแล 2) คุณภาพการดูแลทางเทคนิค 3) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ 4) ความพร้อมในการบริการ 5) ความต่อเนื่องของการดูแล และ 6) ประสิทธิผล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับคือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด มีคำถามทั้งหมดจำนวน 40 ข้อ

2. แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย จำนวน 4 ข้อ

2.2 แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน เป็นการตรวจสอบเกี่ยวกับโรคติดเชื้อที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ในที่นี้แบ่งออกเป็น 4 ชนิด ซึ่งเป็นโรคติดเชื้อที่พบบ่อยที่สุด 4 อันดับแรกในโรงพยาบาลตำรวจ คือ การติดเชื้อระบบทางเดินปัสสาวะ การติดเชื้อระบบทางเดินหายใจ การติดเชื้อที่ผิวหนังและชั้นใต้ผิวหนัง และการติดเชื้อแผลผ่าตัด (หน่วยป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ โรงพยาบาลตำรวจ, 2544) โดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินการติดเชื้อขณะอยู่โรงพยาบาล สรุปเป็นแบบตรวจสอบการติดเชื้อขณะอยู่ในโรงพยาบาลโดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างเอง ตรวจสอบทั้งหมดจำนวน 61 รายการ ลักษณะแบบตรวจสอบเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) โดยการตรวจสอบว่า พบ ไม่พบ หรือไม่ได้ตรวจ ดังรายการในแบบตรวจสอบนั้นๆ

2.3 คู่มือแบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน เพื่อเป็นคู่มือในการใช้แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน ประกอบไปด้วยคำจำกัดความ ลักษณะของแบบตรวจสอบ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลาที่เข้าไปตรวจสอบ สิ่งที่ตรวจสอบ วิธีการตรวจสอบ วิธีการให้คะแนน และการแปลผล

3. แบบบันทึกจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล ประกอบไปด้วย แผนกที่ทำการบันทึกประเภทหอผู้ป่วย การวินิจฉัยโรค วันที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล วันที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล

การตรวจสอบเครื่องมือ

1. การหาความตรงของเครื่องมือ (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวมและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย และแบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 และ 5 ท่านตามลำดับ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมและสามารถวัดได้ครอบคลุมในเรื่องที่ต้องการวัด ตามคำจำกัดความของแต่ละตัวแปร ความเหมาะสมของภาษา และความครอบคลุมของเนื้อหา โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหานี้ ถือเกณฑ์ความเห็นสอดคล้อง และการยอมรับของผู้ทรงคุณวุฒิ 6 ใน 8 ท่าน และ 4 ใน 5 ท่าน ตามลำดับ นำมาพิจารณาปรับปรุงเครื่องมือ

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

2.1 แบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และหาค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ครอนบาค (Alpha Cronbach' s Coefficient) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/FW Version 7.5 (Statistical package for the social science for windows) และวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item analysis) ด้วยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับข้อคำถามอื่นทั้งฉบับน้อย คือข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำกว่า .2 (บุญชม ศรีสะอาด, 2538: 163) โดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มผู้ป่วยใน ที่มีลักษณะเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยง .93 สำหรับแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และได้ค่าความเที่ยง .98 สำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย หลังจากนำแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงอีกครั้งด้วยวิธีเดียวกัน ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยเท่ากับ .94 และ .96 ตามลำดับ

2.2 แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน ผู้วิจัยนำแบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อนที่ผ่านการพิจารณาความถูกต้องด้านเนื้อหา และปรับปรุงแก้ไขจากคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปหาความเที่ยงของการตรวจสอบ โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยอีก 2 คน ทำการตรวจสอบการเกิดภาวะแทรกซ้อนตามแบบตรวจสอบที่สร้างขึ้นในผู้ป่วยคนเดียวกัน จำนวน 5 ราย แล้วนำคะแนนที่ได้มาหาค่าความเที่ยงของการตรวจสอบจากสูตร Polit and Hungler (1987 อ้างถึงใน เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย และคณะ, 2539: 216) ได้ค่าความเที่ยงของแบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน .82 สำหรับผู้ช่วยวิจัยคนที่ 1 และ .83 สำหรับผู้ช่วยวิจัยคนที่ 2

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้บังคับการโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยส่งหนังสือถึงหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ โดยไปติดต่อด้วยตนเอง และแนบเอกสารดังต่อไปนี้

2.1 สำเนาเรียนผู้บังคับการ โรงพยาบาลตำรวจ

2.2 รายละเอียดในการเก็บข้อมูล

2.3 ตัวอย่างแบบสอบถามแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน และแบบบันทึกจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล

3. แบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัยนำไปให้ผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.1 การเตรียมผู้ช่วยวิจัย

3.1.1 คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี
- ยินดีและเต็มใจช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ไม่ได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่เก็บข้อมูล

3.1.2 การฝึกอบรมผู้ช่วยวิจัย

- ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยวิจัย ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามการให้การพยาบาลแบบองค์รวม และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยโดยละเอียด

- ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ และวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลของแบบสอบถามดังกล่าว และให้ผู้ช่วยวิจัยซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ตรงกัน

3.2 ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย แนะนำตนเองกับผู้ป่วย เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ในการศึกษา และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

3.3 ชี้แจงสิทธิ์ของผู้ป่วยตามการพิทักษ์สิทธิ เมื่อผู้ป่วยยินยอมให้ความร่วมมือ

3.4 อธิบายการตอบแบบสอบถาม เมื่อผู้ป่วยเข้าใจจึงให้ทำแบบสอบถาม

3.5 ในกรณีผู้ป่วยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอ่านหนังสือไม่ออก หรือตามองเห็นได้ไม่ชัดเจนเนื่องจากสูงอายุ ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย จะเป็นผู้อ่านแบบสอบถามนั้นๆให้ฟัง แล้วให้ผู้ป่วยเป็น

ผู้ตอบ โดยจะให้ตอบในวันที่ผู้ป่วยจะกลับบ้าน

3.6 ตรวจสอบความสมบูรณ์ ครบถ้วน ของแบบสอบถามก่อนรับกลับคืน

4. แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

4.1 การเตรียมผู้ช่วยวิจัย

4.1.1 คัดเลือกผู้ช่วยวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตรวจสอบ ซึ่งเป็นพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 2 คน โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- มีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 2 ปี
- ยินดีและเต็มใจช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- ไม่ได้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยที่เก็บข้อมูล

4.1.2 การฝึกอบรมผู้ช่วยวิจัย

- ผู้วิจัยให้ผู้ช่วยวิจัยศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับแบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน และคู่มือการตรวจสอบโดยละเอียด

- ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการตรวจสอบ การใช้คู่มือ อธิบายการแปลความหมายของการเกิดภาวะแทรกซ้อนแต่ละชนิด พร้อมกับให้ผู้ช่วยวิจัยซักถามข้อสงสัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีดำเนินการวิจัย และการใช้เครื่องมือที่ตรงกัน

4.2 นัดหมายกำหนดวัน เวลา สถานที่ ในการทดลองตรวจสอบ

4.3 ผู้วิจัยวางแผนในการกำหนด วัน เวลา สถานที่ ในการตรวจสอบ

4.4 แนะนำตัวกับหัวหน้าหอผู้ป่วยเพื่อนัดหมาย กำหนด วัน เวลา ที่ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย จะไปทำการตรวจสอบ

4.5 ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย ดำเนินการตรวจสอบการเกิดภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วย ตามวัน เวลา และสถานที่ ที่ได้วางแผนไว้

4.6 ทำการบันทึกผลการตรวจสอบในแต่ละข้อรายการทันทีที่สิ้นสุดการตรวจสอบ โดยเมื่อ พบ ไม่พบ หรือไม่ได้ตรวจ ดังรายการในแบบตรวจสอบ ผู้วิจัย/ผู้ช่วยวิจัย จะทำเครื่องหมายถูก ลงในช่องรายการนั้น ๆ

4.7 เมื่อทำการตรวจสอบกลุ่มตัวอย่างจนครบแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบข้อมูล ความเรียบร้อย และความสมบูรณ์ของแบบตรวจสอบอีกครั้ง

5. สำหรับแบบบันทึกจำนวนวันนอนโรงพยาบาล ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากแฟ้มการรักษาของผู้ป่วย

6. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แบบตรวจสอบภาวะแทรกซ้อน และแบบบันทึกจำนวนวันนอนในโรงพยาบาลอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ SPSS/PC^{++} (Statisticical Package for the Science science) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. คำนวณ หาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) ของข้อมูล เรื่องเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ แผนกผู้ป่วย และประเภทหอผู้ป่วย

2. คำนวณ ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของการให้การพยาบาลแบบองค์รวม

3. คำนวณ ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจของผู้ป่วย

4. คำนวณหาจำนวน และร้อยละ (Percent) ของการเกิดภาวะแทรกซ้อน

5. คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของจำนวนวันนอนโรงพยาบาล

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง

2. คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อนเท่ากับ ร้อยละ 1 และด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ย 8.66 วัน

อภิปรายผลการวิจัย

ในการอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเรียงตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ ด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า ในวิชาชีพพยาบาล การให้การพยาบาลแบบองค์รวมนั้นถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของศาสตร์ทางการพยาบาล (สมจิต หนุเจริญกุล, 2543: 67) ซึ่งงานพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ได้นำแนวคิดการให้การพยาบาลแบบองค์รวมนี้มาใช้ปฏิบัติต่อผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยกำหนดไว้ในปรัชญาของ

งานพยาบาลที่ว่า บุคลากรพยาบาลจะต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม (คู่มือคุณภาพ โรงพยาบาลตำรวจ, 2543) ซึ่งเป็นการให้การพยาบาลแบบองค์รวมนั่นเอง ผู้บริหารทางการพยาบาลจึงนิเทศบุคลากรพยาบาลทุกระดับให้เห็นความสำคัญและนำแนวคิดของการให้การพยาบาลแบบองค์รวมมาปฏิบัติต่อผู้ป่วย ดังนั้นการให้การพยาบาลแบบองค์รวม มีเกณฑ์ให้เลือกตอบไม่เหมาะกับลักษณะของข้อคำถามกล่าวคือ จากลักษณะของข้อคำถามที่จะให้ตอบว่าเห็นด้วยในระดับใดนั้นเป็นลักษณะที่ทำให้ผู้ตอบมักจะตอบอยู่ในระดับดีเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ผลที่ได้อยู่ในระดับสูง จึงควรมีการปรับลักษณะของการตอบให้เหมาะสมว่าผู้ป่วยได้รับกิจกรรมการพยาบาลนั้นอยู่ในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ยกเว้นผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าเป็นระยะๆ บุคลากรพยาบาลสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ผู้ป่วยกำหนดเป้าหมายในการรักษาพยาบาลร่วมกับบุคลากรพยาบาล และผู้ป่วยได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้ว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาที่โรงพยาบาลตำรวจ จะมีสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือผู้ป่วยไม่ต้องรับภาระในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลทั้งค่าห้อง ค่าอาหาร หรือค่าตรวจรักษาพยาบาลต่างๆ ฉะนั้นอาจเป็นเหตุให้บุคลากรพยาบาลไม่ได้แจ้งให้ผู้ป่วยทราบเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้า ยกเว้น ในกรณีที่มีค่ายา ค่ารักษาหรือการตรวจวินิจฉัยบางอย่างที่เบิกไม่ได้ หรือผู้ป่วยต้องสำรองเงินจ่ายไปก่อน แล้วจึงทำเบิกคืนในภายหลัง บุคลากรพยาบาลจึงจะแจ้งให้ผู้ป่วยทราบ หรือในกรณีที่ผู้ป่วยเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ บุคลากรพยาบาลจะมีการแจ้งค่าตรวจรักษาหรืออื่นๆ ให้กับผู้ป่วยทราบ ดังนั้นจึงอาจทำให้ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาลล่วงหน้าเป็นระยะๆ อยู่ในระดับปานกลาง

ในส่วนของบุคลากรพยาบาลสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยและผู้ป่วยกับบุคลากรพยาบาลกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง สามารถอธิบายได้จากคำอธิบายของผู้ป่วยที่ได้ในขณะเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้ป่วยบางรายได้รับคำปรึกษาเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาล อีกทั้งความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาลจากแพทย์แล้ว จึงมักไม่ได้ปรึกษาซ้ำกับบุคลากรพยาบาล ส่วนในด้านของบุคลากรพยาบาลจะมีการสอบถามความคาดหวัง หรือร่วมกันกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกับผู้ป่วยเพิ่มเติมบ้างในบางครั้ง ทำให้การสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาล และการกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

ในประเด็นของการได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า จากระเบียบการแต่งกายของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ มีการเขียนชื่อ ไว้ที่ชุดปฏิบัติงาน หรือมีป้ายชื่อประจำตัวติดที่เครื่องแบบด้วย อาจทำให้เป็นสาเหตุที่บุคลากรพยาบาลไม่ได้แนะนำตัวกับผู้ป่วย ทำให้การได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาลของผู้ป่วย อยู่ในระดับปานกลาง

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย การเกิดภาวะแทรกซ้อน และจำนวนวันนอนโรงพยาบาล

2.1 คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยของโรงพยาบาลตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วย เป็นความรู้สึกสมใจที่ผู้ป่วยได้รับการดูแลดังที่ผู้ป่วยคาดหวัง (Oberst, 1984) หรือความพึงพอใจของผู้ป่วย เกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกันระหว่างการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับจริงกับการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังไว้ (Risser, 1975: 46) โดยผู้ป่วยตัดสินความพึงพอใจจากสภาพที่ตนรับรู้ว่าเกิดขึ้น (Houston and Pasanen, 1972; อินทิมา ศุภสินธุ์, 2533) เมื่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง อาจกล่าวได้ว่า การรับรู้ของผู้ป่วยที่เกี่ยวกับบริการพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ป่วย จึงทำให้คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยอยู่ในระดับสูงด้วย

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับสูง ยกเว้นบุคลากรพยาบาลแจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าอยู่เสมอ อยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า เนื่องจาก แบบแผนการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ ในขณะที่แพทย์มาตรวจเยี่ยมผู้ป่วย บุคลากรพยาบาลจะต้องติดตามแพทย์เยี่ยมผู้ป่วยด้วย เมื่อแพทย์มีคำสั่งการรักษา หรือแผนการรักษาใดๆ ส่วนใหญ่แพทย์หรือบุคลากรพยาบาล จะแจ้งให้ผู้ป่วยทราบขณะที่ตรวจเยี่ยมทันที จึงอาจเป็นสาเหตุให้บุคลากรพยาบาลไม่ได้แจ้งข้อมูลแผนการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบอีกครั้ง จึงทำให้ประเด็นของบุคลากรพยาบาลแจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

2.2 เพื่อศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน พบว่ามีการเกิดภาวะแทรกซ้อน (การติดเชื้อในโรงพยาบาล) ร้อยละ 1 ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การเกิดภาวะแทรกซ้อน (การติดเชื้อในโรงพยาบาล) ของประเทศไทย คือร้อยละ 7 (การติดเชื้อในโรงพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช, 2544) จะเห็นได้ว่าการเกิดภาวะแทรกซ้อน ของโรงพยาบาลตำรวจมีค่าน้อยกว่ามาก อาจเป็นเพราะ โรงพยาบาลตำรวจมีวิธีปฏิบัติการพยาบาลที่ดี ทำให้มีภาวะแทรกเกิดขึ้นน้อยมาก หรืออาจเป็นเพราะ ข้อจำกัดของระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และลักษณะบางประการของกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องมีคำสั่งแพทย์อนุญาตให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้ ผู้วิจัยจึงจะเก็บข้อมูลของผู้ป่วยรายนั้นๆ แต่ผู้ป่วยที่แพทย์ยังไม่อนุญาตให้กลับบ้านก็อาจมีการติดเชื้อในโรงพยาบาลเกิดขึ้นได้เช่นกัน จากเหตุผลดังกล่าว จึงอาจทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลของการติดเชื้อในโรงพยาบาลมีค่อนข้างน้อย อย่างไรก็ตามการเกิดภาวะแทรกซ้อน (การติดเชื้อในโรงพยาบาล) ไม่ควรจะเกิดขึ้น แต่เนื่องด้วยปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการติดเชื้อในโรงพยาบาลนั้นมีหลายสาเหตุ และแหล่งของเชื้อโรคที่เป็นสาเหตุของการติดเชื้อในโรงพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นเชื้อที่อยู่ในตัวผู้ป่วย (เชื้อประจำถิ่น, flora) จากสิ่งแวดล้อม เช่น ผู้ป่วยที่อยู่ในหอผู้ป่วยเดียวกัน เครื่องมือ เครื่องใช้ และจากบุคลากรทางสุขภาพอื่นๆ (สมหวัง ด่านชัยวิจิตร, 2539) ดังนั้น จึงเป็นการยากที่จะป้องกันและควบคุมไม่ให้มีการติดเชื้อในโรงพยาบาล

2.3 คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล เท่ากับ 8.66 วัน ซึ่งไม่สามารถบอกได้ว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับใด เนื่องจากไม่มีเกณฑ์รวมที่จะนำมาเปรียบเทียบ จะมีเพียงเกณฑ์จำนวนวันนอนโรงพยาบาลจำแนกตามการวินิจฉัยโรคของ ICD-10 แต่จากการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า การวินิจฉัยโรคของแพทย์จะมีทั้งการวินิจฉัยโรคที่ตรงกับการวินัจฉัยโรคของ ICD-10 ซึ่งจะทำให้สามารถเปรียบเทียบกันได้ แต่มีอีกบางส่วนที่การวินิจฉัยโรคของแพทย์ไม่ตรง ICD-10 ที่กำหนดไว้ โดยจะวินิจฉัยเพียงอาการที่เป็นสาเหตุนำให้ผู้ป่วยมาโรงพยาบาลเท่านั้น เช่น ภาวะเหลือง อ่อนเพลีย เป็นต้น ซึ่งทาง ICD-10 ไม่มีการกำหนดเกณฑ์ของอาการเหล่านี้ไว้ จึงทำให้ผู้วิจัยนำเสนอจำนวนวันนอนโรงพยาบาลโดยเฉลี่ยในภาพรวมของผู้ป่วยใน จำแนกตามแผนกและประเภทหอผู้ป่วย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านจำนวนวันนอนโรงพยาบาล จำแนกตามแผนก และประเภทหอผู้ป่วยนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้ไม่สามารถบ่งชี้ให้เห็นชัดเจนว่าในแต่ละแผนก หรือ

แต่ละประเภทหอผู้ป่วย มีจำนวนวันนอนที่เหมาะสม เนื่องจากมีการกระจายของข้อมูลมาก (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) จำนวนวันนอนโรงพยาบาลในแต่ละแผนกและแต่ละประเภทหอผู้ป่วยมีค่าที่แตกต่างกันสูง เช่น ในบางแผนก ค่าการกระจายของข้อมูลจำนวนวันนอนโรงพยาบาลมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยของจำนวนวันนอนโรงพยาบาลของแผนกนั้นๆอีกด้วย (งานศัลยกรรม มี $\overline{X}$ = 9.49 และ S.D.= 9.66, งานสูตินรีเวชกรรม มี $\overline{X}$ = 4.72 และ S.D.= 5.01) เป็นการแสดงให้เห็นว่าภายในแผนกผู้ป่วยแต่ละแผนก และแต่ละประเภทหอผู้ป่วย มีค่าของจำนวนวันนอนโรงพยาบาลที่แตกต่างกันมาก จึงทำให้ค่าเฉลี่ยของจำนวนวันนอนโรงพยาบาล ($\overline{X}$) และค่าการกระจาย (S.D) มีค่าใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 การวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการด้านการให้การพยาบาลแบบองค์รวม โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การที่ผู้ป่วยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลล่วงหน้าเป็นระยะๆ บุคลากรพยาบาลสอบถามความคาดหวังต่อผลการรักษาพยาบาลของผู้ป่วย ผู้ป่วยกำหนดเป้าหมายการรักษาพยาบาลร่วมกันกับบุคลากรพยาบาล และผู้ป่วยได้รับทราบชื่อของบุคลากรพยาบาล อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารการพยาบาลควรนิเทศให้บุคลากรพยาบาล ปรับปรุงสิ่งเหล่านี้โดยมีการปฏิบัติให้มากขึ้น เพื่อการคุณภาพการพยาบาลที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 การวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรพยาบาลแจ้งให้ทราบแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารการพยาบาลจึงควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของบุคลากรพยาบาลให้มีการแจ้งแผนการรักษาพยาบาลล่วงหน้าให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการพยาบาลให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.3 เนื่องจากคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านการเกิดภาวะแทรกซ้อน ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการเกิดภาวะแทรกซ้อน โรงพยาบาลตำรวจ น้อยกว่าการเกิดภาวะแทรกซ้อนของประเทศ แต่อย่างไรก็ตามโดยมาตรฐานของวิชาชีพแล้ว ไม่ควรมีภาวะแทรกซ้อนเกิดขึ้น แม้ว่าการเกิดภาวะแทรกซ้อนด้านของการติดเชื้อในโรงพยาบาลจะไม่ได้มีสาเหตุจากบุคลากรพยาบาลแต่เพียงอย่างเดียว ผู้บริหารทางการพยาบาลก็ควรจัดรณรงค์ให้แก่บุคลากรพยาบาลทุกคนตระหนักในความสำคัญ ให้ปฏิบัติตามหลักการป้องกันและควบคุมการติดเชื้อในโรงพยาบาลอย่างเคร่งครัด เพื่อช่วยลดอัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาลให้น้อยที่สุด

2. **ข้อเสนอแนะทั่วไป**

2.1 ควรมีการศึกษาคุณภาพการพยาบาลด้านต่างๆ ตามการรับรู้ของบุคลากรพยาบาลควบคู่ไปกับการศึกษาตามการรับรู้ของผู้ป่วย เนื่องจากบุคลากรพยาบาลจะมีมุมมองในการให้การพยาบาลที่แตกต่างจากผู้ป่วยโดยให้การพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพ แต่ผู้ป่วยมักจะมุ่งเน้นคุณภาพการพยาบาลจากพฤติกรรมการพยาบาลและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วยหรือด้านความรู้สึกมากกว่าด้านเทคนิค ดังนั้น จึงควรทำการประเมินคุณภาพการพยาบาลทั้งจากผู้ป่วยและพยาบาลควบคู่กัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับการปฏิบัติการพยาบาลให้มีความถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพการพยาบาลเชิงกระบวนการ และคุณภาพการพยาบาลเชิงผลลัพธ์ด้านอื่นๆ เช่น การนำมาตรฐานการพยาบาลของโรคที่พบบ่อยในโรงพยาบาลมาใช้ อัตราการกลับเข้ารักษาซ้ำ อัตราการให้ยาผิด อัตราผู้ป่วยตกเตียง เป็นต้น

2.3 ควรมีการศึกษาคุณภาพการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอก ควบคู่ไปกับการศึกษาคุณภาพการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยใน เพื่อเป็นการประเมินคุณภาพการพยาบาลให้ทั่วถึงทั้งโรงพยาบาล