

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ

ทศพร ทองย้อย พย.ม.* แก้วใจ แสนพาน พย.บ.**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาค้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการที่เข้ารับบริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 พฤติกรรมบริการของพยาบาล และส่วนที่ 3 ข้อคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับการบริการและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการที่ได้รับ ผ่านการทดสอบความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ .96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการตึกพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($M=4.57$, $SD=0.55$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่ทุกด้านอยู่ในระดับดีมากโดยด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ($M=4.77$, $SD=0.44$) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ($M=4.61$, $SD=0.55$) ส่วนด้านการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ ($M=4.48$, $SD=0.59$) เมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลในระดับดีถึงดีมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการช่วยเหลือจากพยาบาลทุกครั้งเมื่อร้องขอหรือเมื่อท่านต้องการ ($M=4.77$, $SD=0.43$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือ พยาบาลแนะนำตัวทุกครั้งก่อนให้การพยาบาลแก่ท่าน ($M=4.44$, $SD=0.71$)

คำสำคัญ : การรับรู้ของผู้ใช้บริการ พฤติกรรมบริการของพยาบาล

วันที่รับบทความ 25 มิถุนายน 2566 วันที่แก้ไขบทความเสร็จ 6 สิงหาคม 2566 วันที่ตอบรับบทความ 7 สิงหาคม 2566

*พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ผู้จัดทำบทความต้นฉบับ อีเมล todtong@kkumail.com

**พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

Nursing service behaviors as perceived by clients of a private ward at Thabo Crown Prince Hospital

Todsaporn Tongyoy M.N.S.* Kaewjai Saenphan B.N.S.**

Abstract

This descriptive research aimed to study nursing service behaviors as perceived by clients of a private ward at Thabo Crown Prince Hospital. The study sample included 323 clients of the of private ward at Thabo Crown Prince Hospital. The research instrument was a questionnaire, which composed of three parts: 1) personal information 2) nursing service behaviors and 3) open-ended questions related to services and suggestions towards service received. Reliability test obtained Alpha Cronbach coefficient of .96. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study found that overall perception of nursing service behaviors by clients of the private ward at Thabo Crown Prince Hospital was at a very good level ($M=4.57$, $SD=0.55$). Considering each aspect, it was found that most aspects were also at very good levels, with the aspect of 'being cared for' having the highest average perceived score ($M=4.77$, $SD=0.44$), followed by the aspect of 'communication' ($M=4.61$, $SD=0.55$). The aspect of 'social support' was at a good level ($M=4.48$, $SD=0.59$) when analyzing each item, it was found that the clients' perception of nursing service behaviors was at good to very good level. The item with the highest mean score was 'you received assistance from nurses every time when requested or when needed' ($M=4.77$, $SD=0.43$) and the item with the lowest mean was 'the nurses introduced themselves every time before providing care for you' ($M=4.44$, $SD=0.71$).

keywords: client's perception; nursing service behavior

Received 25 June 2023 Revised 6 August 2023 Accepted 7 August 2023

*Nurse, Practitioner level, Thabo Crown Prince Hospital, Nongkhai Province, Corresponding author,

E-mail: todtong@kkumail.com

**Nurse, Professional level, Thabo Crown Prince Hospital, Nongkhai Province

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นองค์การด้านสุขภาพและการสาธารณสุขที่มุ่งเน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน เท่าเทียม และครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่าย โรงพยาบาลจึงต้องเผชิญกับความคาดหวังของผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น¹ โรงพยาบาลจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบกลยุทธ์ในการพัฒนางาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทางการบริการสุขภาพที่ดี มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะความพร้อมด้านบุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรสำคัญของหน่วยงาน เพราะเป็นผู้เชื่อมโยงการขับเคลื่อนให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุด ในการตอบสนองปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ²

คุณภาพบริการพยาบาลเป็นการบริการที่บอกถึงความสำเร็จที่เกิดจากการปฏิบัติที่ตั้งใจ วัดได้ในมิติต่าง ๆ มีตัวกำหนดที่ชัดเจนในการปฏิบัติการพยาบาล มีผลลัพธ์ที่ยอมรับได้ เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนด ใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการปรับปรุงสม่ำเสมอให้อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการต้องการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้หายจากความเจ็บป่วย มีสุขภาพดี ดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติตามความคาดหวังของผู้รับบริการและครอบครัวเกิดเป็นความพึงพอใจ³ ตามกรอบแนวคิดการตอบสนองต่อบริการสุขภาพของประชาชนของ World Health Organization (WHO)¹⁰ ที่ได้กำหนดพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางสุขภาพที่เหมาะสมไว้ 8 ด้านคือ 1) ด้านการเคารพในศักดิ์ศรี 2) ด้านความเป็นเอกสิทธิ์ 3) ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ 4) ด้านการอำนวยความสะดวกทางสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการสนับสนุนทางสังคม 6) ด้านสิทธิการเลือก 7) ด้านการสื่อสาร และ 8) ด้านการได้รับการเอาใจใส่ คุณภาพบริการพยาบาลเป็นสิ่งที่สะท้อนคุณภาพการดูแลผู้รับบริการที่สำคัญและใช้เป็นหลักในการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลซึ่งปัจจุบันมีการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลทั้งภายในและภายนอกกระทรวงสาธารณสุข และถือ

เอาผลการประเมินคุณภาพที่ได้เป็นตัวกำหนดในการจัดสรรงบประมาณให้โรงพยาบาลนำไปดำเนินการให้บริการต่อไป⁴

พยาบาลเป็นวิชาชีพที่มีบุคลากรจำนวนมากที่สุดในระบบสุขภาพเมื่อเปรียบกับบุคลากรอื่น บทบาทในการให้บริการที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จึงเป็นภารกิจของพยาบาล⁵ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการให้บริการพยาบาลแก่ผู้รับบริการตลอด 24 ชั่วโมง ภายใต้การปฏิบัติที่มีขั้นตอนการใช้ศาสตร์และองค์ความรู้ทางการพยาบาลโดยเฉพาะ การค้นหาและวิเคราะห์ให้ได้การปฏิบัติต่อปัญหาสุขภาพของแต่ละบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม⁶ ดังนั้น พฤติกรรมบริการที่พยาบาลแสดงออกนั้นจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการรับรู้และประเมินคุณภาพได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการพยาบาลที่ดี พยาบาลต้องแสดงพฤติกรรมบริการที่ดี ให้การพยาบาลอย่างนุ่มนวลบนพื้นฐานของความรู้ ความสามารถ โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์⁷

โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 200 เตียง มีบทบาทสำคัญในการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน มีหน้าที่ให้บริการสุขภาพแบบผสมผสาน คือให้บริการทั้งด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ควบคุมและป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพ ให้บริการแก่ประชาชนในเขตอำเภอท่าบ่อและพื้นที่ใกล้เคียง โดยมุ่งเน้นให้บริการอย่างทั่วถึงและเกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อผ่านการประเมินรับรองคุณภาพโรงพยาบาลจาก องค์กร joint commission international (JCI) ในปี พ.ศ. 2562 ผ่านการประเมินและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation) ในปี พ.ศ. 2563 และผ่านการประเมินคุณภาพการพยาบาลจากกองการพยาบาลในระดับ nursing quality assessment class ในปี พ.ศ. 2564 ตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมี อนุบาลโย เป็น

ตึกผู้ป่วยพิเศษขนาด 48 เตียง ให้บริการผู้ป่วยทุกประเภทที่มีอาการคงที่ตามเกณฑ์ที่สามารถย้ายเข้าห้องพิเศษได้ มีสถิติผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในปี พ.ศ. 2562, 2563 และ 2564 จำนวน 3,010, 3,625 และ 4,042 ราย ตามลำดับ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมี อนุบาลโย ในปี พ.ศ. พ.ศ. 2562, 2563 และ 2564 พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเป็นร้อยละ 83.4, 84.6, และ 84.6 ตามลำดับ^๖ ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดคือร้อยละ 85^๗ จากข้อมูลข้างต้นมีผู้รับบริการบางส่วนที่ยังไม่พึงพอใจในการบริการ ทางตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมี อนุบาลโยมีช่องทางในการรับฟังข้อเสนอแนะ ในการบริการหลายช่องทาง เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจ กล้องแสดงความคิดเห็น การรับฟังข้อร้องเรียนโดยตรง และจากการรายงานความเสี่ยง ข้อมูลในปีพ.ศ. 2562, 2563, และ พ.ศ. 2564 พบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลจำนวน 2, 2, และ 1 ครั้งตามลำดับ ข้อร้องเรียนที่พบ เช่น พยาบาลพูดไม่เพราะ ไม่ให้คำแนะนำ ให้บริการล่าช้า ทั้งนี้ จำนวนอุบัติการณ์การร้องเรียนพฤติกรรมบริการของพยาบาลเป็นตัวชี้วัดและได้กำหนดเป้าหมายเป็นศูนย์จึงทำให้ตัวชี้วัดในข้อนี้ไม่ผ่าน ซึ่งจากการประเมินที่ผ่านมา ปี พ.ศ. 2563 และปี พ.ศ. 2564 ยังพบว่ามีอุบัติการณ์ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ ทำให้ตัวชี้วัดในข้อนี้ไม่ผ่าน ซึ่งผู้รับบริการมีความหลากหลาย แตกต่างกันทั้งความคิด จิตใจ ความเชื่อ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสิทธิการรักษา ปัจจัยเหล่านี้จึงส่งผลต่อการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาล ทำให้มีการรับรู้แตกต่างกัน

การประเมินคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมี อนุบาลโย จึงมีความจำเป็นเพราะทำให้ทราบข้อมูลที่จะนำไปปรับปรุงคุณภาพบริการพยาบาลเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยต่อไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ

ในการศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ที่มารับบริการในตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมี อนุบาลโย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โดยศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาล ตามกรอบแนวคิดพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางสุขภาพของ WHO¹⁰ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปประกอบการวางแผนบริหารจัดการพร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยของตึกพิเศษให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกด้าน สร้างความพึงพอใจ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การบริการพยาบาลที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่ยั่งยืนตลอดไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

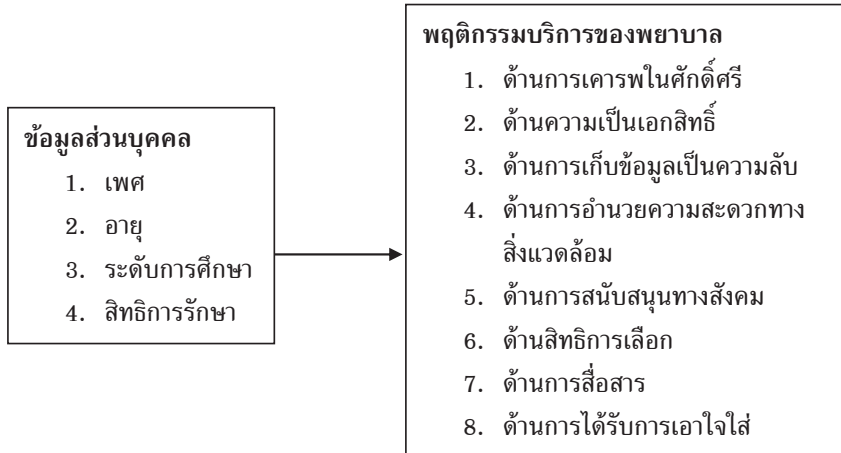
เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดการตอบสนองต่อบริการสุขภาพของประชาชนของ WHO¹⁰ ที่ได้กำหนดพฤติกรรมบริการของบุคลากรทางสุขภาพที่เหมาะสมไว้ 8 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านการเคารพในศักดิ์ศรี ด้านความเป็นเอกสิทธิ์ ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ด้านการอำนวยความสะดวกทางสิ่งแวดล้อม ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านสิทธิการเลือก ด้านการสื่อสาร และด้านการได้รับการเอาใจใส่ ซึ่งมีความครอบคลุมทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆ

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น วิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เพื่อศึกษาพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2566 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2566 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษานี้คือผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในตึกผู้ป่วยพิเศษหลวงพ่อจันทน์มี อณาโย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ การคำนวณกลุ่มตัวอย่างใช้ตารางคำนวณกลุ่มตัวอย่าง Yamane¹¹ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ N คือ ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในตึกผู้ป่วยพิเศษหลวงพ่อจันทน์มี อณาโย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ.2565 – เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2565 จำนวน 1,684 คน กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (e) เท่ากับ .05 เมื่อแทน

ค่าดังกล่าวในสูตรแล้ว ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจำนวน 323 คน โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้ 1) เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษามาแล้ว อย่างน้อย 2 วัน 2) อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ไม่จำกัดอาชีพและการศึกษา 3) รู้สึกตัวมีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์สามารถตอบคำถามได้ 4) เข้าใจการสื่อสารด้วยภาษาไทย และ 5) ยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย นอกจากนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการสุ่มวันที่ให้บริการได้เป็นวันคู่ จึงเก็บข้อมูลผู้ป่วยทุกคนที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไม่เว้นวันหยุดราชการ จนครบตามจำนวนที่ต้องการ

2. เครื่องมือที่ใช้

ใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา อาชีพ และเหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาล โดยมีลักษณะคำถามให้เลือกตอบ และเติมคำลงในช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมบริการของพยาบาล พัฒนามาจากกรอบแนวคิดพฤติกรรมบริการของบุคลากรพยาบาลที่พึงประสงค์ขององค์การอนามัยโลก WHO¹⁰ ประกอบด้วย 8 ด้าน มีข้อคำถาม

จำนวน 29 ข้อ ดังนี้ 1) ด้านการเคารพศักดิ์ศรี จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านความเป็นเอกสิทธิ์จำนวน 5 ข้อ 3) ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับจำนวน 3 ข้อ 4) ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 5 ข้อ 5) ด้านการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 3 ข้อ 6) ด้านสิทธิการเลือก จำนวน 2 ข้อ 7) ด้านการสื่อสาร จำนวน 3 ข้อ และ 8) ด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ จำนวน 3 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้ 5 หมายถึง ดีมาก, 4 หมายถึง ดี, 3 หมายถึง ปานกลาง 2 หมายถึง ไม่ดี และ 1 หมายถึง ไม่ดีอย่างมาก

การแปลผลคะแนนแต่ละด้านของพฤติกรรมบริการของพยาบาลโดยใช้คะแนนเฉลี่ยเป็นเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	การแปลผลระดับคะแนน
4.50-5.00	พฤติกรรมบริการพยาบาลอยู่ในระดับดีมาก
3.50-4.49	พฤติกรรมบริการพยาบาลอยู่ในระดับดี
2.50-3.49	พฤติกรรมบริการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
1.50-2.49	พฤติกรรมบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่ดี
1.00-1.49	พฤติกรรมบริการพยาบาลอยู่ในระดับไม่ดียังมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ป่วยได้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับบริการที่ได้รับเพื่อการพัฒนาการบริการที่ดีขึ้นต่อไป

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้ 1) ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือการวิจัยของรติยา รัตติ¹² มาโดยไม่มีการปรับข้อความ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงไม่ได้หาความตรงเนื้อหา ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม

(reliability) โดยนำไปทดลองใช้ (try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha)¹³ ได้ค่าเท่ากับ .96

การพิทักษ์สิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย

โครงการวิจัยได้ผ่านความเห็นชอบในการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เลขที่โครงการวิจัย 91/2565 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยคำนึงถึงสิทธิของกลุ่มตัวอย่างเป็นหลัก โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและระยะเวลาที่ทำการวิจัย เปิดโอกาสให้ซักถาม กลุ่มตัวอย่างมีสิทธิที่จะปฏิเสธหรือถอนตัวจากการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา โดยไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการรักษาและการดูแล ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากผู้ร่วมวิจัยจะไม่มีการระบุตัวบุคคลได้ ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับ และนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยคัดเลือกและเตรียมความพร้อมของผู้ช่วยผู้วิจัย ซึ่งเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้จำนวน 3 คน และไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยในตึกพิเศษหลวงพ่อจันทน์มี อนุบาลโย และสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ให้ได้อย่างอิสระเพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามจริงจากผู้ป่วยมากที่สุด ผู้ช่วยผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและแจกแบบสอบถามให้ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาในตึกพิเศษหลวงพ่อจันทน์มี อนุบาลโย ตามคุณสมบัติที่กำหนด โดยให้ผู้ช่วยผู้วิจัยแจกแบบสอบถามทุกวันคู่เวลาประมาณ 10.00 น. และรับแบบสอบถามคืนจากผู้ป่วยในเวลาประมาณ 16.00 น. สำหรับผู้ป่วยที่ได้รับอนุญาตให้กลับบ้านได้แจ้งผู้ป่วย ให้ส่งแบบสอบถามที่กล่องใส่แบบสอบถาม ซึ่งจัดวางไว้ที่โต๊ะหน้าตึกพิเศษหลวงพ่อจันทน์มี อนุบาลโย ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมาได้ครบทั้ง 323 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา เหตุที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลนี้ และแผนกที่ใช้บริการ โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. วิเคราะห์พฤติกรรมบริการของพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษหลวงพ่ोजันมีอนาลโย โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ในภาพรวมและรายด้านโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 73.99 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 27.86 มากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 47.68 มากที่สุด มีสิทธิการรักษา ข้าราชการ/เจ้าพนักงานรัฐ ร้อยละ 37.46 มากที่สุด ส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้างเอกชน/รัฐวิสาหกิจ/รัฐบาล ร้อยละ 31.58 รองลงมาเป็นข้าราชการ ร้อยละ 28.79 และเหตุผลที่มาใช้บริการโรงพยาบาลนี้คือ ประทับใจบริการครั้งที่ผ่านมาร้อยละ 30.88 รองลงมาเป็นคนอื่นแนะนำมา ร้อยละ 26.80 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สิทธิการรักษา อาชีพ และเหตุผลที่มาใช้บริการ (n = 323)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	84	26.01
หญิง	239	73.99
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	2	0.62
20-29 ปี	81	25.08
30-39 ปี	90	27.86
40-49 ปี	75	23.22
50-59 ปี	37	11.46
60 ปี ขึ้นไป	38	11.76
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	40	12.38
มัธยมศึกษา	76	23.53
ประกาศนียบัตร	47	14.55
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	154	47.68

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ลิขสิทธิ์การรักษา อาชีพ และเหตุผลที่มาใช้บริการ (n = 323) (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ (ปริญาโท)	6	1.86
สิทธิการรักษา		
ข้าราชการ/เจ้าพนักงานรัฐ	121	37.46
บัตรทอง	93	28.79
ประกันสังคม	97	30.03
จ่ายเงิน	8	2.48
อื่นๆ (ทหารผ่านศึก, อสม.)	4	1.24
อาชีพ		
เกษตรกร	52	16.10
ทำธุรกิจส่วนตัว	45	13.93
ข้าราชการ	93	28.79
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	10	3.10
ลูกจ้างเอกชน/รัฐวิสาหกิจ/รัฐบาล	102	31.58
กรรมกร/รับจ้างทั่วไป	10	3.10
กำลังศึกษา	3	0.93
ไม่ได้ทำงาน/ไม่มีอาชีพ	8	2.48
เหตุผลที่มาใช้บริการจากโรงพยาบาลแห่งนี้		
เดินทางสะดวกใกล้บ้าน	136	21.32
ประทับใจบริการครั้งที่ผ่านมา	197	30.88
มีคนอื่นแนะนำมา	171	26.80
รับบริการตามสิทธิบัตร	126	19.75
อื่นๆ (มีแพทย์เฉพาะทาง, มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ, ฉุกเฉิน)	8	1.25

2. พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ

การรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ($M=4.57$, $SD=0.55$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับ

ดีมากยกเว้นด้านการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับดี โดยด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากที่สุด ($M=4.77$, $SD=0.44$) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ($M=4.61$, $SD=0.55$) และด้านการสนับสนุนทางสังคม มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้น้อยที่สุด ($M=4.48$, $SD=0.59$) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โดยพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โดยรวมและรายด้าน ($n = 323$)

พฤติกรรมบริการของพยาบาล	M	SD	ระดับ
ด้านการเคารพศักดิ์ศรี	4.60	0.56	ดีมาก
ด้านความเป็นเอกสิทธิ์	4.53	0.56	ดีมาก
ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ	4.57	0.53	ดีมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม	4.52	0.58	ดีมาก
ด้านการสนับสนุนทางสังคม	4.48	0.59	ดี
ด้านสิทธิการเลือก	4.51	0.57	ดีมาก
ด้านการสื่อสาร	4.61	0.55	ดีมาก
ด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่	4.77	0.44	ดีมาก
รวม	4.57	0.55	ดีมาก

เมื่อวิเคราะห์ตามรายข้อ พบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับดีมากและดี ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านได้รับการช่วยเหลือทุกครั้งจากพยาบาลเมื่อร้องขอหรือเมื่อท่านต้องการ ($M=4.77$, $SD=0.43$) รองลงมาคือ ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ ($M=4.76$, $SD=0.44$) และ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุด คือพยาบาลแนะนำตัวทุกครั้งก่อนให้การพยาบาลแก่ท่าน ($M=4.44$, $SD=0.71$) และท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับอาคารสถานที่ ($M=4.44$, $SD=0.64$) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ รายข้อ (n = 323)

ข้อความ	Max-Min	M	SD	ระดับ
ด้านการเคารพศักดิ์ศรี				
พยาบาลแนะนำตัวทุกครั้งก่อนให้การพยาบาลแก่ท่าน	5-2	4.44	0.71	ดี
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลเหมือนญาติมิตร	5-3	4.62	0.51	ดีมาก
ท่านได้รับการพยาบาลด้วยท่าทีและคำพูดที่สุภาพอ่อนโยน	5-3	4.64	0.50	ดีมาก
ท่านได้รับการปฏิบัติการพยาบาลด้วยความเคารพในศักดิ์ศรี ของความเป็นมนุษย์	5-2	4.65	0.53	ดีมาก
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลเท่าเทียมกันกับผู้อื่น	5-2	4.63	0.53	ดีมาก
ด้านความเป็นเอกสิทธิ์				
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านอธิบายถึงความต้องการได้อย่างอิสระ	5-3	4.54	0.55	ดีมาก
พยาบาลได้อธิบายและขออนุญาตจากท่านทุกครั้ง ก่อนให้การพยาบาล	5-3	4.54	0.56	ดีมาก
ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการรักษาพยาบาล ของท่าน	5-3	4.48	0.57	ดี
ท่านรู้ว่าพยาบาลยินดีดูแลรักษาท่านด้วยความเต็มใจ	5-2	4.55	0.56	ดีมาก
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านอธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วยของ ท่านอย่างอิสระ	5-3	4.52	0.55	ดีมาก
ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ				
ท่านได้รับการปกปิดร่างกายอย่างเหมาะสมเมื่อทำการรักษาพยาบาล	5-3	4.58	0.53	ดีมาก
ท่านเชื่อว่าพยาบาลเก็บข้อมูลสุขภาพของท่านไว้เป็นความลับ	5-3	4.58	0.53	ดีมาก
ท่านได้รับการอธิบายหรือพูดคุยในสถานที่ที่เป็นสัดส่วน โดยไม่มีผู้อื่นทราบ	5-3	4.55	0.53	ดีมาก
ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม				
มีการดูแลความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	5-3	4.58	0.54	ดีมาก
มีการดูแลสถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย	5-3	4.58	0.55	ดีมาก
มีการดูแลสถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก	5-3	4.54	0.56	ดีมาก
ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงพยาบาล	5-2	4.48	0.59	ดี
ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับอาคารสถานที่	5-2	4.44	0.64	ดี

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการตึกพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ รายข้อ (n = 323) (ต่อ)

ข้อความ	Max-Min	M	SD	ระดับ
ด้านการสนับสนุนทางสังคม				
พยาบาลเปิดโอกาสให้บุคคลที่ท่านไว้วางใจอยู่ด้วยในขณะที่ให้การพยาบาล	5-3	4.53	0.57	ดีมาก
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้รับบริการข้างเตียง	5-2	4.45	0.61	ดี
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านประกอบพิธีกรรมตามความเชื่อทางศาสนาตามความเหมาะสม	5-2	4.47	0.59	ดี
ด้านสิทธิการเลือก				
พยาบาลได้ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนการรักษาท่าน	5-2	4.51	0.57	ดีมาก
ท่านมีโอกาสขอคำปรึกษาจากแพทย์หรือเจ้าหน้าที่อื่น ๆ นอกเหนือจากผู้รักษาพยาบาล	5-3	4.51	0.56	ดีมาก
ด้านการสื่อสาร				
ท่านได้รับคำอธิบายข้อมูลความเจ็บป่วย การปฏิบัติตัว จากพยาบาลด้วยภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5-2	4.62	0.55	ดีมาก
ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับสิทธิการรักษาจากพยาบาลด้วยภาษาที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	5-3	4.61	0.53	ดีมาก
ท่านได้รับคำอธิบายข้อมูลความเจ็บป่วยการปฏิบัติตัวจากพยาบาลด้วยความสุภาพนุ่มนวล	5-2	4.60	0.55	ดีมาก
ด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่				
ท่านไม่ได้รับอุบัติเหตุ อันตรายหรือภาวะแทรกซ้อนใด ๆ จากการรักษาพยาบาล	5-3	4.76	0.45	ดีมาก
ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ	5-3	4.76	0.44	ดีมาก
ท่านได้รับการช่วยเหลือทุกครั้งจากพยาบาลเมื่อร้องขอหรือเมื่อท่านต้องการ	5-3	4.77	0.43	ดีมาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการศึกษาพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ

จำนวนผู้ใช้บริการศึกษาพิเศษ โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ ตอบแบบสอบถาม จำนวน 323 คน มีผู้ใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและข้อเสนอแนะ จำนวน 52 คน (ร้อยละ 16.10) เช่น ให้บริการดี (จำนวน 18 คน) ให้บริการรวดเร็วและสะอาด (จำนวน 5 คน) แพทย์และพยาบาลให้ความสนใจต่อผู้ป่วยดีมาก (จำนวน 6 คน) มีความประทับใจในการให้บริการ (จำนวน 3 คน) และอื่นๆ เช่น ให้การดูแลอย่างเป็นกันเอง บริการด้วยความสุภาพ แนะนำชัดเจน มีการสอบถามเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่เสมอ ดูแลเอาใจใส่ดี ได้รับการบริการที่อบอุ่น ประทับใจ เป็นกันเอง ผู้ป่วยบางท่านที่มาจากต่างจังหวัด มารักษาที่นี่ครั้งแรกไม่รู้อะไรสักอย่างแต่ก็ได้รับการแนะนำเป็นอย่างดี

ปัญหาหรือความต้องการจากข้อเสนอแนะ ได้แก่ 1) กรังกตเรียกพยาบาลในห้องน้ำ หากเป็นแบบไฟฟ้า จุดที่ตั้งอยู่ใกล้บริเวณอ่างน้ำมากเกินไป ค่ะ เกรงว่าจะเกิดไฟฟ้าช็อตได้ 2) อยากให้พยาบาล ยิ้มบ่อยๆ 3) มีที่นอนพักผ่อนสำหรับผู้มาเฝ้าเพิ่มเติม ค่ะ เพื่อผู้มาเฝ้ามีมากกว่า 2 คน และ 4) อยากให้เพิ่มที่จอดรถ

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการศึกษาพิเศษโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ พบว่า การรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดีมากและดี ($M=4.57, SD=0.55$) เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการเคารพศักดิ์ศรี ด้านความเป็นเอกสิทธิ์ ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านสิทธิการเลือก ด้านการสื่อสาร

และด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่ พบว่า ทุกด้านมีการรับรู้อยู่ในระดับดีมาก ยกเว้นด้านการสนับสนุนทางสังคมอยู่ในระดับดี อภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อได้พัฒนาระบบบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ในคุณภาพบริการที่ดี ไม่มีข้อร้องเรียนหรือข้อร้องเรียน รวมทั้งโรงพยาบาลผ่านการประกันคุณภาพทางการพยาบาลและการรับรองคุณภาพจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาลปฏิบัติงานเกี่ยวกับชีวิตมนุษย์ จึงมีการกำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมวิชาชีพ ทำให้พยาบาลมีความตระหนัก มีความรู้และมีแนวทางในการปฏิบัติตัวตามมาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพ ส่งผลถึงการดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจแห่งความเป็นมนุษย์ มีระบบการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการพยาบาลใหม่ มีนโยบายเน้นให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเท่าเทียม ไม่เลือกปฏิบัติ มีการติดประกาศสิทธิผู้ป่วย และมีการทบทวนเรื่องข้อร้องเรียนในพฤติกรรมบริการของพยาบาลเมื่อเกิดข้อร้องเรียน รวมทั้งมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนพฤติกรรมบริการให้บริการ มีระบบการกำกับติดตามพฤติกรรมบริการให้บริการของพยาบาลในหน่วยงาน พยาบาลวิชาชีพจึงรับรู้การให้บริการที่ดีตามมาตรฐานวิชาชีพที่กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน ทำให้เกิดพฤติกรรมบริการของพยาบาลที่ดี เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับสภาการพยาบาลระหว่างประเทศ¹⁴ ที่ให้ความสำคัญต่อสุขภาพว่าเป็นสิทธิมนุษยชน เป็นการคุ้มครองบุคคลให้เข้าถึงระบบบริการสุขภาพอย่างเท่าเทียมเพื่อให้มีสุขภาพที่ดี พยาบาลควรมีบทบาทในประเด็นความไม่เท่าเทียม การเลือกปฏิบัติ และพลังอำนาจที่มีอิทธิพลอย่างไรเหตุผลต่อปัจจัยทางสังคมที่มีผลต่อสุขภาพ การปรับปรุงคุณภาพและความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วย ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีสำหรับบุคลากรทางสุขภาพ

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลด้านการได้รับ

การดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดีมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($M=4.77$, $SD=0.44$) อภิปรายได้ว่าโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อมีการกำหนดแนวทางในการดูแลผู้ใช้บริการเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ใช้บริการได้รับอุบัติเหตุ อันตรายหรือภาวะแทรกซ้อนใด ๆ จากการรักษาพยาบาล โดยพยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจ รวมถึงให้การช่วยเหลือทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการร้องขอ พยาบาลรับรู้ถึงแนวทางการปฏิบัติและการแสดงด้านพฤติกรรมบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ได้ดี เนื่องจากพยาบาลส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ ทำให้เกิดความเข้าใจผู้ใช้บริการในพื้นที่ การปฏิบัติงานของพยาบาลเป็นการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยของมนุษย์ เพื่อตอบสนองความต้องการทั้งผู้รับบริการและญาติ ภาระงานที่มาก พยาบาลเกิดความเครียด และเหนื่อยล้าทำให้บางครั้งมีการแสดงออกของพฤติกรรมบริการที่ไม่เหมาะสม รวมถึงกลุ่มตัวอย่างบางส่วนมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ใช้สิทธิข้าราชการในการรักษา มีทางเลือกในการไปรับการรักษาและมีความคาดหวังในการบริการสูง จึงทำให้การรับรู้ในระดับดีมาก สอดคล้องกับการศึกษาของรัตติยา รักดี¹² ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร พบว่า พฤติกรรมของพยาบาลวิชาชีพตามการรับรู้ของผู้ป่วยด้านการดูแลเอาใจใส่อยู่ในระดับดีมากเช่นกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ด้านการสนับสนุนทางสังคมมีการรับรู้ในระดับดี และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($M=4.48$, $SD=0.59$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านการสนับสนุนทางสังคมมีข้อคำถามที่ผู้ใช้บริการมีการรับรู้เฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้รับบริการข้างเตียง ($M=4.45$, $SD=0.61$) อภิปรายได้ว่าผู้ใช้บริการเป็นกลุ่มที่เข้ารับการรักษาตัวในห้องพิเศษ ไม่มีผู้รับบริการที่อยู่ข้างเตียงจึงไม่มีโอกาสได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ทำให้การรับรู้

เฉลี่ยด้านการสนับสนุนทางสังคมมีค่าน้อยที่สุด ซึ่งการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์จะช่วยให้ผู้รับบริการได้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการเจ็บป่วย และช่วยให้คลายกังวล ซึ่ง นภา หลิมรัตน์ และศรีเวียง ไพโรจน์กุล¹⁵ กล่าวว่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลบางรายมักมีความรู้สึกกลัว และวิตกกังวล เมื่อมีการพูดคุยแลกเปลี่ยน จะช่วยให้ผู้ป่วยได้ระบายความรู้สึก แลกเปลี่ยนเกี่ยวกับโรคและอาการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ รับฟัง รับรู้ จนเกิดความสบายใจ ลดความวิตกกังวล

ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา พบว่า การรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชท่าบ่อ โดยรวมอยู่ในระดับดีมากและดี ดังนั้น

1. ผู้บริหารโรงพยาบาลควรส่งเสริมให้พยาบาลพัฒนาระดับของพฤติกรรมบริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยหาวิธีในการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงาน เช่น มีการประเมินพฤติกรรมบริการเป็นระยะ ๆ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาความดี ความชอบ จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการทั้งในบุคลากรเก่าและบุคลากรใหม่ และจัดประกวดหน่วยงานที่มีพฤติกรรมบริการของพยาบาลที่ดีที่สุดเพื่อให้คงระดับของพฤติกรรมบริการของพยาบาลวิชาชีพให้ดีหรือดีมากต่อไป

2. จากการพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมบริการด้านการสนับสนุนทางสังคมมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ที่น้อยที่สุดและการวิเคราะห์รายข้อ พบว่าการรับรู้เรื่องพยาบาลเปิดโอกาสให้ได้พูดคุยหรือแลกเปลี่ยนประสบการณ์จากผู้รับบริการข้างเตียง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน ดังนั้น ในแผนการพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาล ควรมีกิจกรรมที่ทำให้ผู้รับบริการได้พูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

ข้อเสนอแนะในการท้าววิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้พฤติกรรมบริการของผู้ใช้บริการก่อนและหลังการใช้โปรแกรมพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาลเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาลให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาเครื่องมือโดยมีการปรับข้อคำถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบริบทการทำงานของหน่วยงานที่ทำการศึกษา

References

- Boonpadung D. Future hospitals face people's expectations. [Internet]. 2017 [cited 2022 Dec 12]. Available from: <https://kku.world/quality>
- Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). Hospitals and healthcare standards 4th ed. Nonthaburi: Healthcare Accreditation Institute; 2018. (in Thai)
- Srinakarin R. Nursing service quality according to perceptions of gynecological patients at Sakon Nakhon Hospital [Thesis]. Chonburi: Burapha University; 2015.
- Nursing Division of Ministry of Public Health Thailand. Guidelines for collecting nursing service quality development indicators for the fiscal year 2020. Nonthaburi: Sua Tawan; 2019.
- Nursing Division of Ministry of Public Health Thailand. Roles and responsibilities of professional nurses. Nonthaburi: Sua Tawan; 2018.
- Koolnaphadol T, Laokosin N, Pimmas S, Prabhakar K. Humanized care behaviors of graduated nurses in Bachelor of Nursing Science Program, Boromarajonani College of Nursing, Nonthaburi. Mahasarakham Hospital Journal 2019;16(1):90-7. (in Thai)
- Kosolchuenvijit J. Caring: Central focus of humanistic care. JBCN_Bangkok 2013; 29(2):134-41. (in Thai)
- Thabo Crown Prince Hospital. Nursing service quality assessment report. Patient satisfaction assessment report document. Nongkhai: Thabo Crown Prince Hospital; 2021.
- Nursing Division of Ministry of Public Health Thailand. Guidelines for collecting indicators for nursing service quality development fiscal year 2021. Nonthaburi: Sua Tawan; 2020.
- World Health Organization [WHO]. WHO health and health system responsiveness survey. New York: H & HSR; 2001.
- Yamane T. Statistics: An introductory analysis. 3rd ed. New York: Harper International; 1973.
- Rakdee R. Service behavior of professional nurse requests according to perceptions of patients in Charoensin Hospital, Sakon Nakhon Province. [Thesis]. Chonburi: Burapha University; 2013.
- Cronbach LJ. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika 1951;16(3):297-334.
- Nursing Association of Thailand. Nurse: A voice to lead-health is a human right. [Internet]. 2018 [cited 2023 Apr 10]. Available from: <https://kku.world/qk03o>
- Limrat N, Pairojkul S. The care of terminally ill patients. for caregivers. 3rd ed. Khon Kaen: Klang Nanawittaya Printing House; 2016.