

# ผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

นันทพร พรธีระภัทร พย.ม., ปานจิตต์ พรหมโชติ วท.ม., ชุติมา สุดประเสริฐ พย.ม.,  
นันทนา ยวงยิ้ม พย.บ.  
สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

## Abstract: Effect of the using of Computer-Assisted Instruction Media and Caring Manual on Quality of Care and Satisfaction Perceived by Open-Heart Surgery Children Caregivers at QSNICH

Nantaporn Porntheerapat, M.N.S., Panchit Promchot, M.Sc. Chutima Sudprasert, M.N.S.,  
Nantana Yaungyim, B.N.S.

Queen Sirikit National Institute of Child Health, Thung Phaya Thai, Ratchathewi,  
Bangkok, 10400

(E-mail: is\_oomsin\_ohm@yahoo.com)

(Received: October 28, 2019; Revised: December 21, 2020; Accepted: December 30, 2020)

**Background:** Computer-aided teaching media is a student-centered approach that helps learners understand and concentrate on the lessons, encourages active and effective learning both in knowledge and practical skills. The students enjoy the lessons and feel motivated. Information Technology is effective teaching equipment that gives patients and caregivers confidence and recognition of good service quality in the quality system. **Objectives:** To determine the effect of computer-assisted instruction media, and the care manual for pediatric patients with open-heart surgery on the perception of service quality. The satisfaction of caregivers of children with open-heart surgery using computer-assisted instruction media was also evaluated. **Methods:** This was quasi-experimental research. The sample group was 36 caregivers of pediatric patients who received open-heart surgery at the Queen Sirikit National Institute of Child Health who received treatment in the pediatric surgical ward (S. 7B). Research tools, data collection, and data analyses are as follows. 1. The newly developed teaching aids and patient care manuals. Children with congenital heart disease received newly developed open-heart surgery. 2. There were two data collection forms. 2.1 Perceived service quality, part 1 contains personally identifiable information, age, education, and career. Descriptive statistics presented as frequency distribution and percentage. Part 2, the perceived service quality questionnaire was modified from the service quality concept. Data were analyzed using frequency, percentage, and quality level. 2.2 Satisfaction assessment form of pediatric caregivers to computer-assisted media and manual care for pediatric heart disease patients with open-heart surgery, and data were performed as frequency distribution and percentage. **Results:** There were three aspects of service quality perception. The three highest scores were creating confidence of service users 90.4 percent, followed by response to users 87 percent, and attention to users 86.4 percent. The satisfaction of the caregivers of pediatric patients undergoing open-heart surgery consisted of four domains: teaching curriculum, teaching materials, teaching operation, and the consequences for the participants. The average score was the highest in all aspects. The results of the study should be used to encourage the quality of service continuously. In the same way, it should support all departments in the organization to improve the quality of service standards

and providing personnel at all levels to aware the importance of service quality. **Conclusion:** The computer-assisted instruction and a manual of caring for children with open-heart surgery are suitable to improve the perception of service quality. The perception of service quality of the caregivers was at the highest level.

**Keywords:** Computer assisted instruction, Open heart surgery, Service mind perceived

## บทคัดย่อ

**ภูมิหลัง:** สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น มีสมาธิในการเรียนมากขึ้น มีความกระตือรือร้น และเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลทั้งทางด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกในการเรียนรู้ เป็นการสร้างแรงจูงใจ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การให้ความรู้โดยใช้สื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลเกิดความมั่นใจ และรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้ หนึ่งในระบบที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ **วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด และเพื่อศึกษาผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด **วิธีการ:** การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi-experimental research) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดที่สถานพยาบาลเด็กแห่งชาตินวมหาราชาธิ ที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็กโต (ส.7ปี) จำนวน 36 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล 1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา ได้แก่ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่พัฒนาขึ้นใหม่ และ คู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดที่พัฒนาขึ้นใหม่ 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ได้แก่ 2.1 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ถามเกี่ยวกับอายุ การศึกษา อาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ และระดับคุณภาพ 2.2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กต่อสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ **ผล:** ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 90.4 รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 87 และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ และความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด มี 4 ด้าน ได้แก่ หลักสูตรการสอน สื่อการสอน การดำเนินการสอน และผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการ

สอน ค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ระดับมากที่สุดทุกด้าน จากผลการศึกษาควกรกระตุ้น ส่งเสริม และให้กำลังใจในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในองค์กรพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการบริการ รวมถึงให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรเห็นความสำคัญในคุณภาพการบริการ **สรุป:** การใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด พบว่าผู้ดูแลรับรู้คุณภาพการบริการภาพรวมระดับมากที่สุด

**คำสำคัญ:** สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน การผ่าตัดหัวใจแบบเปิด คุณภาพการบริการ

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีต่างๆ ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว มีการแข่งขันสูง สถานบริการทางการแพทย์ต่างๆ มีการพัฒนาคุณภาพการบริการมากขึ้น การบริการที่ดีก็จะส่งผลถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งตามแนวคิดการตลาด คุณภาพการบริการ นั้นคือความแตกต่างระหว่างการรับรู้การบริการที่ได้รับกับความคาดหวังต่อการบริการนั้น<sup>1</sup> พยาบาลในฐานะผู้ให้บริการ และอยู่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยและครอบครัวมากที่สุด มักมุ่งเน้นและให้ความสำคัญกับการดูแลผลของการรักษา ดูแลทางด้านร่างกาย ติดตามการทำงานของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ และมุ่งทำงานให้เสร็จในเวลาของการปฏิบัติงาน ดังนั้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยและครอบครัวจึงมีน้อย ทำให้การรับรู้ความต้องการของมารดาที่มีบุตรแตกต่างกันไป จากมุมมองของมารดา โดยเฉพาะผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจที่เป็นการรักษาที่มีความซับซ้อน และมีความเสี่ยงสูง การสื่อสาร การให้ข้อมูล การให้ความรู้แก่ผู้ดูแลเป็นสิ่งสำคัญ จะช่วยลดความวิตกกังวล<sup>2</sup> ช่วยให้ผู้ดูแลเกิดความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วยขณะอยู่โรงพยาบาลและเมื่อกลับไปบ้าน พยาบาล เป็นบุคลากรทางสุขภาพที่สำคัญ และมีบทบาทอย่างมากในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับบริการให้มีความเหมาะสม ถูกต้องยิ่งขึ้น การสอนทางสุขภาพเป็นกิจกรรมสำคัญที่พยาบาลสามารถปฏิบัติได้โดยอิสระ ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ให้ความหมาย การสอนทางสุขภาพ ว่าเป็นการสร้างโอกาสเพื่อการเรียนรู้โดยอาศัยรูปแบบต่างๆ ของการสื่อสารที่คิดค้นขึ้นมา เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้อย่างมีทักษะ เกิดความมั่นใจในการลงมือปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลดีทางสุขภาพ<sup>3</sup> พยาบาลจึงจำเป็นต้องปรับบทบาทของตนเองให้สอดคล้อง เพื่อเป็นกำลังหลักที่สำคัญในการมุ่งตอบสนองภาวะสุขภาพ

ความสามารถในการให้ความรู้และคำปรึกษาเพื่อสนับสนุน

การดูแลสุขภาพของผู้ป่วยโดยครอบครัว ถือเป็นหนึ่งในทักษะเชิงวิชาชีพ การให้ความรู้โดยใช้สื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ดูแลและผู้ดูแลเกิดความมั่นใจ และรับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ส่งมอบให้ หนึ่งในระบบที่จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพคือการใช้ สื่อที่ดีและการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลางจะเป็นตัวกลางที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้สอนและผู้เรียนดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>2,3</sup>

หอผู้ป่วย ส.7 ปี รับผู้ป่วยโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด เข้ารับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด จากสถิติ 3 ปีย้อนหลังตั้งแต่ปี 2556-2558 (ต.ค.57-ส.ค.58) จำนวน 43 ราย 42 ราย และ 36 ราย ตามลำดับเฉลี่ย 40 ราย/ปี การมีความรู้ ความเข้าใจ และการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องของผู้ป่วยและผู้ดูแลเป็นสิ่งสำคัญ ทางหอผู้ป่วย ส.7 ปี ได้พัฒนารูปแบบของสื่อการสอนมาตั้งแต่ปี 2546 โดยเริ่มจากการใช้แฟ้มคู่มือสื่อการสอนรูปภาพ และพัฒนาเป็นวีซีดีประกอบการสอนภาพนิ่ง จากการประเมินผลพบว่าผู้ดูแลมีความรู้เพิ่มขึ้น แต่สื่อและวิธีการนำเสนอยังไม่มีที่น่าสนใจเท่าที่ควร เป็นการสื่อสารทางเดียว ผู้ดูแลไม่สามารถแสดงความคิดเห็น หรือซักถามข้อสงสัยขณะนั้นได้ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่ผ่านมาว่าสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น มีสมาธิในการเรียนมากขึ้น มีความกระตือรือร้นและเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3 คอมพิวเตอร์ช่วยสอนทำให้เกิดประสิทธิผลทั้งทางด้านความรู้ และทักษะในการปฏิบัติ<sup>4-6</sup> อีกทั้งสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนทำให้ผู้เรียนรู้สึกสนุกในการเรียนรู้ เป็นการสร้างแรงจูงใจ และเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาสื่อการสอนด้วยคอมพิวเตอร์ช่วยสอนพร้อมคู่มือในการเตรียมตัวผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดให้ทันสมัยและน่าสนใจให้ผู้เรียนสามารถย้อนกลับ ทวนซ้ำในหัวข้อที่สนใจ เป็นการสื่อสาร 2 ทาง โดยมีพยาบาล คอยตอบข้อซักถามพยาบาลสามารถประเมินผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเตรียมความพร้อมก่อนและหลังการผ่าตัด ผู้ดูแลเกิดพึงพอใจ รับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ได้รับ และสร้างความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องขณะที่อยู่โรงพยาบาลและกลับบ้าน

## วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (quasi-experimental research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดทุกคนที่หอผู้ป่วย ส.7 ปี ในสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 36 คน ในช่วงเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2560 ถึง เมษายน พ.ศ. 2562 เริ่มเก็บข้อมูลหลังจากได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 - 30 กันยายน พ.ศ. 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบ

ด้วยเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1. เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา 1.1 สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนที่พัฒนาขึ้นใหม่ 1.2 คู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดที่พัฒนาขึ้นใหม่ 1. การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นคือ สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน คู่มือการดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด และแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ดูแล ให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการปฏิบัติการพยาบาล ด้านการศึกษา และด้านการบริหารการพยาบาลจำนวน 3 คน 2. การตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (reliability) ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเครื่องมือคือแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการไปทดสอบค่าความเชื่อมั่น ในหอผู้ป่วยที่อยู่นอกพื้นที่การศึกษา นำข้อมูลที่ได้นมาหาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ .95 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการมีค่าความเชื่อมั่นที่ .79 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมีค่าความเชื่อมั่นที่ .93 และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการมีค่าความเชื่อมั่นที่ .89 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มี 2 ชุด ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ถามเกี่ยวกับอายุ การศึกษา อาชีพ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการที่ดัดแปลงจากฐานแนวคิดคุณภาพการบริการ สร้างเป็นแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพการบริการคือ 1) ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ 2) ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ 3) ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ทรงคุณวุฒิแก้ไขปรับปรุงการใช้ภาษาให้เหมาะสม ขึ้นดำเนินการทดลอง มี 3 ขั้นตอน ขั้นเตรียม 1. ประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางปฏิบัติตามคู่มือกับพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย 2. ชี้แจงขั้นตอนการทำโครงการแก่ผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่จะเข้ารับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด และขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประเมินการรับรู้คุณภาพการบริการการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด และแบบประเมินความพึงพอใจต่อสื่อการสอนและคู่มือให้ผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ยินยอมเข้าร่วมในการวิจัยลงรายชื่อแสดงความยินยอมไว้ ขึ้นทดลอง 1. หัวหน้าหอผู้ป่วยมอบหมายงานให้พยาบาลวิชาชีพเวรเช้าตามปกติเมื่อขึ้นปฏิบัติงาน โดยได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยเด็กอื่นๆ 5-6 คน และผู้ป่วยเด็กที่เข้ามารับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด 1 คน โดยหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้วิจัยทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่พยาบาลวิชาชีพตามคู่มือการปฏิบัติ 2. พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติตามคู่มือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการปฏิบัติกิจกรรมตั้งแต่รับใหม่ พร้อมทั้งแจกคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิดที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดที่พัฒนาขึ้นใหม่ จนเสร็จสิ้นการชมสื่อคอมพิวเตอร์ของผู้ดูแลใช้เวลา 30 นาที ขึ้นประเมินผล 1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้คุณภาพ

การบริการ และแบบสอบถามความพึงพอใจต่อสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนให้แก่ผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดเป็นผู้อ่าน และตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ภายหลังจากเสร็จสิ้นการสอนให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 15 นาที จนครบ 36 ราย 2. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และลงข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ต่อไป รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสรุปผลการดำเนินการ จัดทำรูปเล่ม-หลังผู้ป่วยจำหน่ายวิเคราะห์ผล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS ซึ่งมีรายละเอียดในการวิเคราะห์ ดังนี้ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ 2. คะแนนการรับรู้คุณภาพการบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการคำนวณค่าความถี่ ร้อยละ และระดับคุณภาพ 3. ส่วนระดับความพึงพอใจวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

**ตารางที่ 1** จำนวน ร้อยละ จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัว สิทธิการรักษาพยาบาล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.อายุ		
20-30 ปี	7	19.4
31-40 ปี	14	38.9
มากกว่า 40 ปี	15	41.7
รวม	36	100
2.สถานภาพ		
สมรส	24	66.7
อยู่ด้วยกัน	11	30.6
แยกกันอยู่	1	2.8
หม้าย		
รวม	36	100
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	94.4
ปริญญาตรี	1	2.8
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.8
รวม	36	100
4.อาชีพ		
ไม่ได้ทำงาน	6	16.7
รับจ้าง	14	38.9
ค้าขาย	4	11.1
รัฐวิสาหกิจ	1	2.8
เกษตรกร	5	13.9
ธุรกิจส่วนตัว	4	11.1
อื่น ๆ	2	5.6
รวม	36	100

**ตารางที่ 1** จำนวน ร้อยละ จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัว สิทธิการรักษาพยาบาล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5.รายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	14	38.9
10,000-20,000 บาท	16	44.4
มากกว่า 20,000 บาท	6	16.7
รวม	36	100
6.สิทธิการรักษาพยาบาล		
รับราชการ	1	2.8
บัตรทอง	35	97.2
รวม	36	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดอยู่ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ มากกว่า 40 จำนวน 15 ราย ร้อยละ 41.7 สถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน จำนวน 24 ราย ร้อยละ 66.7 การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี 34 ราย ร้อยละ 94.4 อาชีพ รับจ้าง 14 ราย ร้อยละ 38.9 ส่วนรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 16 ราย ร้อยละ 44.4 และสิทธิการรักษาบัตรทอง จำนวน 35 ราย ร้อยละ 97.2

**ตารางที่ 2** การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด

รายการ	การรับรู้คุณภาพการบริการ			
	N	คะแนนเฉลี่ย $\pm$ SD	ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ</b>				
1. อุปกรณ์ เครื่องมือ มีความทันสมัย พร้อมใช้	36	4.61 $\pm$ 0.599	92.2	มากที่สุด
2. พยาบาลปฏิบัติตามพยาบาลด้วยความรู้ความสามารถ ถูกต้อง ไม่ก่อให้เกิดอันตราย	36	4.47 $\pm$ 0.878	89.4	มากที่สุด
3. ท่านมั่นใจว่าบุตรของท่านจะปลอดภัยภายใต้การดูแลของพยาบาล	36	4.69 $\pm$ 0.525	93.8	มากที่สุด
4. พยาบาลให้ข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือสามารถนำไปปฏิบัติได้	36	4.42 $\pm$ 0.649	88.4	มากที่สุด
5. พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลบุตรแก่ท่านได้อย่างเหมาะสมนำไปปฏิบัติได้	36	4.39 $\pm$ 0.645	87.8	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>36</b>	<b>4.52 <math>\pm</math> 2.395</b>	<b>90.4</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ</b>				
6. พยาบาลคอยติดตามสอบถามอาการของบุตรท่านอย่างต่อเนื่อง	36	4.47 $\pm$ 0.654	89.4	มากที่สุด
7. พยาบาลเข้ามาดูแลร่วมกับการให้คำแนะนำการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันให้ขณะที่ท่านยังไม่มั่นใจ	36	4.28 $\pm$ 0.914	85.6	มากที่สุด

**ตารางที่ 2** การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด (ต่อ)

รายการ	การรับรู้คุณภาพการบริการ			
	N	คะแนนเฉลี่ย $\pm$ SD	ร้อยละ	ระดับ
<b>ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ</b>				
8. พยาบาลได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลดีของการรักษาพยาบาลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต	36	4.31 $\pm$ 0.786	86.2	มากที่สุด
9. พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลืออย่างเหมาะสมตามความจำเป็นของบุตรท่าน	36	4.31 $\pm$ 0.786	86.2	มากที่สุด
10. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาบุตรของท่าน	36	4.39 $\pm$ 0.728	87.8	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>36</b>	<b>4.35 <math>\pm</math> 3.298</b>	<b>87</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ</b>				
11. พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้พูดคุยระบายความรู้สึก และรับฟังอย่างตั้งใจ	36	4.22 $\pm$ 0.760	84.4	มากที่สุด
12. พยาบาลเข้ามาเยี่ยม และสอบถามอาการบุตรของท่านก่อนที่ท่านจะร้องขอ	36	4.31 $\pm$ 0.668	86.2	มากที่สุด
13. พยาบาลคอยปลอบโยนและให้กำลังใจเมื่อท่านต้องการ	36	4.17 $\pm$ 0.737	83.4	มาก
14. พยาบาลมีความยืดหยุ่นตามความต้องการของบุตรของท่านอย่างเหมาะสม	36	4.25 $\pm$ 0.649	85	มากที่สุด
15. พยาบาลทำให้ท่านรู้สึกว่าบุตรของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา	36	4.67 $\pm$ 0.535	93.4	มากที่สุด
<b>ภาพรวม</b>	<b>36</b>	<b>4.32 <math>\pm</math> 2.718</b>	<b>86.4</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2 พบว่าการรับรู้คุณภาพการบริการมีทั้งหมด 3 ด้าน คือ ด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 90.40 รองลงมาด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 87 และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ ส่วนในรายข้อพบว่าด้านการสร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลรับรู้คุณภาพบริการเรื่องความปลอดภัยภายใต้การดูแลของพยาบาล ร้อยละ 93.8 รองลงมาเรื่อง อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ร้อยละ 92.2 ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลรับรู้คุณภาพ

บริการเรื่องพยาบาลคอยติดตามสอบถามอาการของบุตรท่านอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 89.4 รองลงมารองพยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาบุตรของท่าน ร้อยละ 87.8 ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ดูแลรับรู้คุณภาพบริการเรื่องบุตรได้รับการดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา ร้อยละ 93.4 รองลงมาเรื่องพยาบาลเข้าเยี่ยมและสอบถามอาการบุตรของท่านก่อนที่ท่านจะขอร้อง ร้อยละ 86.2 ตามลำดับ

**ตารางที่ 3** ความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด

รายการ	การรับรู้คุณภาพการบริการ			
	N	คะแนนเฉลี่ย $\pm$ SD	ร้อยละ	ระดับ
<b>หลักสูตรการสอน</b>				
1. เนื้อหาที่จัดสอนตรงกับสิ่งที่ต้องการทราบ	36	4.53 $\pm$ 0.654	90.6	มากที่สุด
2. เนื้อหาที่จัดสอนเป็นประโยชน์ต่อการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด	36	4.72 $\pm$ 0.566	94.4	มากที่สุด
<b>สื่อการสอน</b>				
3. คู่มือการดูแลมีเนื้อหาครอบคลุมตามต้องการ	36	4.31 $\pm$ 0.856	86.2	มากที่สุด
4. สื่อการสอนผ่านทางคอมพิวเตอร์ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจมากขึ้น	36	4.50 $\pm$ 0.655	90	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการสอนเหมาะสม	36	4.25 $\pm$ 0.770	85	มากที่สุด
<b>การดำเนินการสอน</b>				
6. จัดเนื้อหาได้เหมาะสมกับเวลา	36	4.28 $\pm$ 0.701	85.6	มากที่สุด
7. เทคนิควิธีการนำเสนอเนื้อหา มีความเหมาะสม	36	4.33 $\pm$ 0.862	86.6	มากที่สุด
8. ผู้สอนเปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัยและไม่เข้าใจ	36	4.58 $\pm$ 0.692	91.6	มากที่สุด
<b>ผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการสอน</b>				
9. มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการดูแลเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด	36	4.61 $\pm$ 0.645	92.2	มากที่สุด
10. มีความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้การดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด	36	4.75 $\pm$ 0.554	95	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านหลักสูตรการสอน ด้านสื่อการสอน ด้านการดำเนินการสอน และด้านผลที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการสอน อยู่ในระดับมากที่สุดในทุกๆด้าน

## วิจารณ์

ผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด พบว่าผู้ดูแลรับรู้คุณภาพการบริการภาพรวมระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมโรงพยาบาลอุดรดิตถ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด<sup>6</sup> เช่นเดียวกับคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด<sup>7</sup> เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่าด้านการสร้างความ

เชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับมากที่สุด<sup>8</sup> โดยการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการมาตรฐานการรับรองสากลต่างๆ ที่โรงพยาบาลได้รับมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการ<sup>9-10</sup> โดยมีความเชื่อว่ามาตรฐานดังกล่าวได้รับการตรวจสอบคัดเลือกอย่างดีที่สุดแล้ว ทั้งสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ การนำสื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอน และคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด ทำให้ผู้ดูแลเชื่อมั่นความปลอดภัยภายใต้การดูแลด้านการพยาบาล อีกทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือมีความทันสมัย พร้อมใช้ ทำให้ผู้ดูแลรับรู้ถึงคุณภาพการบริการในระดับมากที่สุด

ทางด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพบริการระดับมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องพยาบาลสอบถามติดตามสอบถามอาการอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสผู้ดูแลมีส่วนร่วมการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลบุตร พยาบาลมีบทบาทในการสื่อสาร เล่าเรื่องราวเกี่ยวกับอาการของผู้ป่วย ยอมรับการตัดสินใจ

ของผู้ดูแล<sup>11</sup> อีกทั้งจากการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการต้องการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือแบบองค์รวม ให้ข้อมูลที่ชัดเจน และรับฟังประสบการณ์ความเจ็บป่วย ถึงแม้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนสามารถทวนซ้ำหัวข้อที่สนใจ ผู้ดูแลยังมีความต้องการพยาบาลที่รับฟังสื่อสารและตอบข้อสงสัยในการดูแลผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ดูแลเพิ่มความมั่นใจในการดูแล<sup>12-13</sup>

ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ การดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลาพยาบาลด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก จัดเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ในด้านมีการบริการด้วยใจ เมื่อบุตรหลานอยู่ในสภาวะเจ็บป่วยเมื่อเข้ามานอนพักในหอผู้ป่วยย่อมมีความคาดหวังว่าพยาบาลจะดูแลเอาใจใส่ด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติและให้การพยาบาลด้วยความเอื้ออาทร เข้าใจสภาพจิตใจและความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างดี เนื่องจากพยาบาลเป็นบุคลากรทางการแพทย์ที่ใกล้ชิดกับผู้ป่วยมากที่สุด รองจากผู้ดูแลผู้ป่วย<sup>14-15</sup>

ผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นเกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วยเด็กโรคหัวใจพิการแต่กำเนิด และผู้สอนเปิดโอกาสซักถามข้อสงสัยที่ไม่เข้าใจ

## สรุป

1. ผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด การรับรู้คุณภาพการบริการมีทั้งหมด 3 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านการสร้าง ความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 90.40 ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 87 และด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ร้อยละ 86.4 ตามลำดับ

2. ผลของการใช้สื่อคอมพิวเตอร์ช่วยสอนและคู่มือการดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดต่อความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิด ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ดูแลผู้ป่วยเด็กที่ได้รับการผ่าตัดหัวใจแบบเปิดของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ทั้งรายด้านและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุดควรกระตุ้น ส่งเสริม และให้กำลังใจในการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นในแนวทางเดียวกัน อีกทั้งควรสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในองค์กรพัฒนาคุณภาพการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐานการพยาบาล รวมถึงให้บุคลากรทุกระดับในองค์กรเห็นความสำคัญในคุณภาพการบริการ

## กิตติกรรมประกาศ

งานรายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก คุณสุนตรา แก้ววิเชียร รองผู้อำนวยการภารกิจด้านการพยาบาล คุณปานจิตต์ พรหมโชติ หัวหน้าหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็ก โต คุณมณีนีสา สุตประเสริฐ ผู้สร้างสรรคสื่อ กรมทรัพย์สินทางปัญญา ที่ออกหนังสือรับรองลิขสิทธิ์ ประเภท โสตทัศนวัสดุ และประเภทวรรณกรรม ต่อกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ R2R สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีทุกท่าน ร่วมประสานงานปรึกษาด้านงานวิจัย และความร่วมมือร่วมใจของเจ้าหน้าที่ประจำหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็กโต (ส7 ปี) ตลอดจนผู้ปกครอง ผู้ป่วยเด็กที่เข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลประจำหอผู้ป่วยศัลยกรรมเด็กโต (ส7 ปี) ในการเข้าร่วมการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความร่วมมือร่วมใจที่ได้รับ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ คุณค่าและประโยชน์จากการค้นคว้าอันมีค่าของวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบกับสาธารณะ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

## References

1. Chutima S. The effect of using a nursing service model that integrates family-centered concepts with care theory of Swanson on the perception of service quality of mothers of pediatric patients receiving open heart surgery. Degree thesis Master of Nursing Nursing Administration Branch Graduate School of St. Louis; 2013.
2. Parasuraman A, Zeithaml V. A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing 1985; 49: 41-50.
3. Panithan L. Parties for health promotion. Bangkok: Health System Research Institute 1998; 1:142-50.
4. Yodchai K. Development of Computer Assisted Instruction on Basic C Language for Mathayomsuksa 4 Students at Sangan Ying School. Degree thesis Master of Education Department of Educational Technology College Silpakorn University; 2010.
5. Boonjai S. Development and quality of research tools: Psychological measurement qualifications. Bangkok: Chulalongkorn University Printing House; 2012.
6. Donabedian A. The Definition of Quality and Approaches to Its Management, vol 1: Explorations in Quality Assessment and Monitoring. Ann Arbor, Mich, Health Administration Press; 1980.

7. Jinnaphitcha M. Computer Assisted Instruction: Educational technology for knowledge development and skills for nursing students. *Science and Technology Journal*, 2014; Faculty of Nursing Thammasat University, Rangsit Center; 2012.
8. Kanchit M. Technological innovation in the 2000s. Bangkok: Se-education; 1997.
9. Kennedy H, Rousseau A, Low LK. An exploratory metasynthesis of midwifery practice in the United States. *Midwifery* 2003; 19:203-14.
10. Kwanruethai S. Public relations public relations roles in new media at 1 development of technical education. 2008; 20: 42-51.
11. Mathole T, Lindmark G, Majoko F, Ahlbery B. A qualitative study of women's perspectives of antenatal care in a rural area of Zimbabwe. *Midwifery* 2004; 20: 122-32.
12. Mayer R and Moreno R. Aids to computer-based multimedia learning. *Learning and Instruction* 2002; 12: 107-19.
13. Phisai C. Nursing quality as perceived by patients admitted to the hospital. Private. Master Thesis of Nursing, Department of Nursing Administration, Graduate School, Chiang Mai University; 2007.
14. Rueangrit S. Quality of nursing services as perceived by gynecological patients. Sakon Nakhon Hospital Master of Nursing Thesis, Department of Nursing Administration, Faculty of Nursing Burapa University; 2015.
15. Wapi K, Suchada R. Quality of Nursing Service, Outpatient Department, Private Hospital, Bangkok. *Military Journals*; 2015.