

นิพนธ์ต้นฉบับ

คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและ ผู้ให้บริการ หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด

ลดาวัลย์ จันทน์แจ้ง, พย.ม. (การบริหารการพยาบาล)*

บุญทิพย์ สิริธรรังศรี, ปร.ด.**

Quality of Nursing Services Perceived by Patients and Nursing Care
Personnel at Private Wards in Trat Hospital

Ladawan Chanchang, M.N.S.*

Boontip Siritarungsri, Ph.D.**

* Department of Private Ward, Trat Hospital, Thailand.

** Assoc Prof of Nursing, School of Nursing, Sukhothai Thammathirat Open
University

J Prapokklao Hosp Clin Med Educat Center 2014;31:281-296

Abstract

Background : Quality of nursing services is an important goal of health care services that lead to clients' satisfaction. However, there are some evidences supporting that the sustainability of quality of nursing services also depends on the satisfaction of nursing care personnel. Therefore, perception of patients and nursing care personnel about quality of nursing services needs to be investigated.

Objectives : 1. to study the satisfaction level of patients on quality of nursing services at private Wards in Trat Hospital and, 2. to examine the satisfaction level of nurses about their job as quality of nursing services.

* หอผู้ป่วยพิเศษ กลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลตราด จังหวัดตราด

** คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จังหวัดนนทบุรี

- Methods** : This was a descriptive research study. The sample comprised 171 patients and 74 nursing care personnels. The patients were selected by purposive sampling. All nursing care personnel were from five private wards in Trat Hospital. Two forms of questionnaires were used as research tools and each one consisted of three parts: 1. demographic data, 2. satisfaction on quality of nursing services, and 3. further suggestions on quality of nursing services. The content validity index of the questionnaires was verified by three experts, and the content validity index of the questionnaires of patients and nursing care personnel were 0.93. and 1.00, respectively. The Cronbach's alpha coefficients of the second and the third parts were 0.98 and 0.94, respectively. Quantitative data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation, while open-ended data were analyzed by content analysis.
- Results** : The research findings were as follows. 1. The patients rated their satisfaction on quality of nursing services at a high level ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.57$). 2. Nursing care personnel rated their satisfaction on the quality of nursing services at a high level ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.42$).
- Conclusion** : In order to develop the quality of nursing services continuously, the results of quality of nursing services should be implemented and developed by nursing care personnel and supported by the hospital administrators.
- Keywords** : Quality of nursing services, Satisfaction, Patients, Nursing care personnel.

บทคัดย่อ

ที่มาของปัญหา

คุณภาพการบริการพยาบาลเป็นเป้าหมายสำคัญของบริการทางสุขภาพ ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างไรก็ตามมีหลักฐานสนับสนุนว่าความยั่งยืนของคุณภาพการบริการพยาบาลจะมีได้ ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้วย ดังนั้น การศึกษาถึงการรับรู้ของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล จึงมีความจำเป็น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด ต่อการบริการพยาบาล

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพรรณนา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ป่วยจำนวน 171 คน โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง และผู้ให้บริการพยาบาลทุกคน จำนวน 74 คน จากหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด จำนวน 5 หอ เครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถามมี 2 ชุด สำหรับผู้ป่วยและผู้ให้บริการ แต่ละชุดมี 3 ส่วน ได้แก่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน มีค่าความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและผู้ให้บริการเท่ากับ 0.93 และ 1.00 ตามลำดับ วิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้เท่ากับ 0.98 และ 0.94 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลค่าถามปลายเปิดด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา

พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.57$)
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.42$)

สรุป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างต่อเนื่อง ควรนำผลการวิจัยมาพัฒนาการให้บริการควบคู่กับการพัฒนาผู้ให้บริการนำไปสู่การปฏิบัติ และควรได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการพยาบาล ความพึงพอใจ ผู้ป่วย ผู้ให้บริการ

บทนำ

การบริการพยาบาล (Nursing services) เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการในหน่วยบริการด้านสุขภาพ ดังนั้น การบริการพยาบาลจึงต้องมีคุณภาพ มีความถูกต้องและถูกใจผู้รับบริการ¹

คุณภาพการบริการพยาบาล มีความสำคัญเนื่องจากจะช่วยยกระดับถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) และความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) ของการให้บริการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานบริการทั้งหลายพึงสนับสนุนให้มีการตรวจ

สอบการให้บริการในระยะเวลาต่าง ๆ²

โรงพยาบาลตราด มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นโรงพยาบาลคุณภาพมาตรฐานที่ยั่งยืน ดังนั้นการประเมินคุณภาพจึงต้องมีหน่วยงานที่ควบคุมคุณภาพทั้งภายในและภายนอกองค์กร สำหรับโรงพยาบาลตราดได้ผ่านการรับรองคุณภาพจาก 3 สถาบัน ได้แก่ สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (สรพ.) สำนักการพยาบาล และสภาการพยาบาล ซึ่งเป็นระบบการประกันคุณภาพภายนอก รับรองเกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานของการให้บริการ³ การประเมินทั้งหมดนี้ก็เพื่อควบคุมคุณภาพการบริการพยาบาลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพและมีความปลอดภัย

องค์กรพยาบาลเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโรงพยาบาลและมีส่วนร่วมสำคัญในการทำให้องค์กรผ่านการรับรองคุณภาพดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ถึงแม้องค์กรจะผ่านการประเมินแล้ว แต่การพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลยังจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังงานวิจัยของ Murante⁴ กล่าวว่าไว้ว่าเมื่อมุ่งมันที่จะให้การพยาบาลอย่างมีคุณภาพตามการรับรู้ของผู้ป่วยจะทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น และนอกจากจะประเมินความพึงพอใจจากผู้ให้บริการหรือผู้ป่วยแล้ว ยังจำเป็นต้องประเมินจากผู้ให้บริการร่วมด้วย เนื่องจากความพึงพอใจต่อการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน^{5,6,7} ซึ่งปัจจุบันการประเมินตัวชี้วัดคุณภาพการบริการพยาบาลของโรงพยาบาล ได้กำหนดให้ทำการประเมินความพึงพอใจทั้งของผู้ป่วยและผู้ให้บริการควบคู่กันไป เพื่อพัฒนางานบริการพยาบาลอย่างเป็นระบบ⁸

การประเมินคุณภาพการบริการพยาบาล

ภายในขององค์กรพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับความพึงพอใจได้มีการสำรวจทุกปี โดยเป้าหมายตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ คือมากกว่าร้อยละ 80 แต่จากผลการประเมินด้านความพึงพอใจผู้ป่วยใน ย้อนหลังในปี พ.ศ. 2554 และปี พ.ศ. 2555 พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยภาพรวมทั้งโรงพยาบาลมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 76.89 และ 77.58 ตามลำดับ⁹ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยพบว่าข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการพยาบาลมีน้อย ไม่ชัดเจน ไม่สะท้อนถึงคุณภาพการบริการพยาบาล ไม่สามารถเห็นรายละเอียดในแต่ละประเด็นที่จะสามารถนำมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลได้

สำหรับด้านผู้ให้บริการมีการสำรวจความสุขและความพึงพอใจในงานโดยมีเป้าหมายตามมาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนดไว้ คือมากกว่าร้อยละ 80 ได้ศึกษาและนำเสนอข้อมูลเป็นภาพรวมทั้งโรงพยาบาลในปี พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 61.44 และ 63.05 ตามลำดับ⁹ โดยพบว่าผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อย ได้แก่ ด้านนโยบาย รายได้ ค่าตอบแทน เงินเดือน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมาผู้ให้บริการได้มีการประเมินเฉพาะด้านความพึงพอใจ แต่ไม่เคยประเมินด้านคุณภาพการบริการซึ่งถือว่ามีความสำคัญในบุคลากรที่มีการแข่งขันสูง

จากความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาลทั้งภาพรวมและหน่วยงานย่อย ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่หอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลตราด ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพการบริการพยาบาลดังกล่าว และจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้

บริการ โรงพยาบาลตราด ที่พบว่าย่ำต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์ที่กำหนดไว้⁹ อาจสะท้อนถึง การบริการไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร นอกจากนั้นยังไม่เคยมีการทำวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านการพยาบาลในมุมมองของผู้ป่วยและผู้ให้บริการในโรงพยาบาลตราดมาก่อน ท่ามกลาง การเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงคุณภาพการบริการพยาบาลของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด ตามการรับรู้ของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ เพื่อนำข้อค้นพบจากการวิจัยมาผนวกกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเสนอเป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ สำหรับการพัฒนาคคุณภาพการบริการพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพและบังเกิดประสิทธิผลทั้งต่อผู้ป่วย ผู้ให้บริการ พยาบาล องค์กรและวิชาชีพ ตลอดจนจนเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการรองรับการเปิดการค้าเสรีในกลุ่มประเทศของประชาคมอาเซียนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาล ของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด

วัสดุและวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี และ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และเลือกประยุกต์แนวคิดของไดนาบีเดียน¹⁰ ซึ่งมีองค์ประกอบของการประเมินคุณภาพบริการพยาบาลครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้าง (Structure) ประเมิน 3

ข้อ คือสถานที่และสภาพแวดล้อม บุคลากรผู้ให้บริการ และเครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก ด้าน กระบวนการ (Process) และด้านผลลัพธ์ (Outcome) ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการยอมรับจากนักวิชาการอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน^{11,12} โดยแต่ละด้านประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยพรรณนา (Descriptive research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 ผู้ป่วย กำหนดกลุ่มตัวอย่างจาก ประชากรผู้มาใช้บริการหอผู้ป่วยพิเศษ 5 หอ ใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยการใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane¹³ จากประชากร 298 คนต่อเดือนได้จำนวนทั้งสิ้น 171 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยใช้เกณฑ์อายุตั้งแต่ 15-65 ปี อ่านออกเขียนได้ นอนพักรักษาตัวที่หอผู้ป่วยพิเศษ 2 วันขึ้นไป

กลุ่มที่ 2 ผู้ให้บริการ คือ ผู้ให้บริการทุกคนประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือผู้ป่วยและพนักงานทั่วไป จำนวน 74 คน จากหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด จำนวน 5 หอ

เครื่องมือ

เครื่องมือเป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด สำหรับผู้ป่วยและผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยประยุกต์มาจากแบบสอบถามของจงจิต หงษ์เจริญ¹⁴ แต่ละชุดมี 3 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
 โรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 เป็นการวัดความพึงพอใจ 3 ด้านจำนวน 44 ข้อ
 ได้แก่ ด้านโครงสร้าง 15 ข้อ ด้านกระบวนการ 16
 ข้อ และด้านผลลัพธ์ 13 ข้อ โดยกำหนดเป็นแบบ
 มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ
 เกณฑ์การให้คะแนนมีดังนี้ 5 หมายถึงระดับความ
 พึงพอใจมากที่สุด 4 หมายถึง พึงพอใจมาก 3
 หมายถึงพึงพอใจปานกลาง 2 หมายถึงพึงพอใจ
 น้อย 1 หมายถึงพึงพอใจน้อยที่สุด การแปลผล
 คะแนน ใช้เกณฑ์ของ บุญใจ ศรีสถิตยัณทรากูร¹³
 ดังนี้ คะแนนเฉลี่ย 4.50 ถึง 5.00 หมายถึงพึงพอใจ
 ระดับมากที่สุด 3.05 ถึง 4.49 หมายถึงพึงพอใจ
 ระดับมาก 2.50 ถึง 3.49 หมายถึงพึงพอใจระดับ
 ปานกลาง 1.50 ถึง 2.49 หมายถึงพึงพอใจระดับ
 น้อย 1.00 ถึง 1.49 หมายถึงพึงพอใจระดับน้อย
 ที่สุด ไม่พึงพอใจ

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อ
 คุณภาพการบริการพยาบาล โดยใช้คำถามปลาย
 เปิด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
ด้านความตรงของเนื้อหา (Content validity)
 จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยใช้ Content
 validity index: CVI แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วย
 ได้ค่า เท่ากับ 0.93 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้
 บริการได้ค่าเท่ากับ 1.00

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 (Reliability) ไปทดลองใช้กับผู้ป่วยและผู้ให้บริการ
 ในหอผู้ป่วยพิเศษโรงพยาบาลสระแก้ว คำนวณ
 ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของ
 ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้
 ค่าความเชื่อมั่นตามการรับรู้ของผู้ป่วยเท่ากับ
 0.98 ของผู้ให้บริการเท่ากับ 0.94

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยตั้งแต่วันที่ 15
 สิงหาคมถึงวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2556 รวม 31
 วัน เก็บข้อมูลผู้ให้บริการ วันที่ 16 ถึงวันที่ 23
 สิงหาคม พ.ศ. 2556 รวม 8 วัน แบบสอบถามทุก
 ฉบับมีความถูกต้องและสมบูรณ์ สามารถนำมา
 วิเคราะห์ข้อมูลได้ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลคำถามปลายเปิด
 ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
 ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อการ
 บริการพยาบาล ของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาล
 ตรารัต ได้ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ตาม
 ลำดับดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ป่วย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็น
 ร้อยละ 60.2 ช่วงอายุที่เข้ารับการรักษามากที่สุด
 คือ 46 ถึง 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.1 จบการศึกษา
 ระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 38.6
 มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 21.6
 ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ (บัตรทอง) มากที่สุด
 ในการเข้ารับการรักษาคิดเป็นร้อยละ 58.5 และ
 ครอบครัวผู้ป่วยมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001
 ถึง 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.3 สำหรับ
 เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลตรารัต เติ
 ทางสะดวก เป็นเหตุผลที่ผู้ป่วยเลือกมากที่สุดคิด
 เป็นร้อยละ 43.3

ผู้ให้บริการ พบว่าอายุ ช่วง 30-39 ปี
 จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.9 วุฒิการ

ศึกษาเทียบเท่าปริญาตรีหรือปริญาตรึ่มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 68.9 เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการหอผู้ป่วยพิเศษมรกด มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 24.3 และส่วนใหญ่ตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพเป็นผู้ตอบแบบสอบถามคิดเป็นร้อยละ 67.6 รายได้ต่อเดือน 20,001 ขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 64.8 ระยะเวลาทำงานในแผนกปัจจุบันช่วง 1 - 5 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.7

2. ผลวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด

2.1 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการพยาบาล พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, $SD = 0.57$) และความพึงพอใจของผู้ให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.42$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วย และผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
	$\bar{X}$	SD	
1. ความพึงพอใจของผู้ป่วย	4.34	0.57	มาก
2. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	4.04	0.42	มาก

2.2 จำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจระดับมาก ทั้ง ด้านโครงสร้าง กระบวนการและผลลัพธ์ โดยมีความพึงพอใจด้านผลลัพธ์อันดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.42$, $SD = 0.63$) และมีความพึงพอใจด้านกระบวนการอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.29$, $SD = 0.58$) ส่วนผู้ให้บริการมี

ความพึงพอใจระดับมาก ทั้ง 3 ด้านเช่นกัน โดยพึงพอใจด้านผลลัพธ์อันดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.10$, $SD = 0.51$) และมีความพึงพอใจด้านโครงสร้างอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.46$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจด้านโครงสร้าง	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านโครงสร้าง	4.32	0.59	มาก	3.92	0.46	มาก
ด้านกระบวนการ	4.29	0.58	มาก	4.09	0.43	มาก
ด้านผลลัพธ์	4.42	0.63	มาก	4.10	0.51	มาก

2.3 ความพึงพอใจ ด้านโครงสร้าง จำแนกเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในระดับ มาก และพึงพอใจระดับมากที่สุด ในเรื่องการแต่งกายของทั้งพยาบาล ($\bar{X} =$

4.70, $SD = 0.60$) และผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้และพนักงานทั่วไป ($\bar{X} = 4.56$, $SD = 0.68$) พึงพอใจ เรื่องการควบคุมเสียงขณะพักผ่อนอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 1.02$)

ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พนักงานช่วยเหลือคนไข้และพนักงานทั่วไป มีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกาย มากทั้งหมดโดยมีความพึงพอใจเรื่องการแต่งกาย ความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.55$, $SD = 0.96$) ดังแสดงในตารางที่ 3 อันดับมากที่สุด ($\bar{X}= 4.35$, $SD = 0.59$) และการ จัดอัตรากำลังในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยพยาบาล

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพ การบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดด้านโครงสร้าง จำแนกเป็นรายชื่อ

ความพึงพอใจด้านโครงสร้าง	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
สถานที่และ สภาพแวดล้อม						
1. หอผู้ป่วยและสภาพแวดล้อมโดยรวม มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก ไม่มีกลิ่นเหม็น หรือยุ่ง มด แมลงวัน รบกวน	4.33	0.75	มาก	4.05	0.64	มาก
2. ความสะอาดของห้องนอน เตียงผู้ป่วย ห้องน้ำ และ ห้องส้วม	4.17	0.80	มาก	3.80	0.62	มาก
3. อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่จัดเตรียมไว้ให้ สะอาด และมีการจัดวางภายในห้อง หรือตู้ข้างเตียง อย่างเป็นระเบียบเหมาะสม	4.29	0.79	มาก	3.89	0.65	มาก
4. การควบคุมเสียงขณะผู้ป่วยพักผ่อน	4.08	1.02	มาก	3.72	0.80	มาก
5. ความสว่างของแสงเหมาะสมทั้งในเวลา กลางวันและกลางคืน	4.43	0.69	มาก	4.09	0.58	มาก
6. สามารถติดต่อบุคลากรที่ห้องทำงาน พยาบาล และห้องทำงานของพนักงาน ทำความสะอาดได้อย่าง สะดวก	4.43	0.71	มาก	4.20	0.50	มาก
7. หอผู้ป่วยมีความปลอดภัย เช่น พื้น ไม่เปียก ไม่ลื่น	4.35	0.81	มาก	3.97	0.60	มาก
บุคลากรผู้ให้บริการ						
8. พยาบาล แต่งกาย สุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม	4.70	0.60	มากที่สุด	4.35	0.59	มาก
9. ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือ คนไข้และพนักงานทั่วไปแต่งกาย สะอาด เรียบร้อยเหมาะสม	4.56	0.68	มากที่สุด	4.32	0.48	มาก

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดำโครงสร้าง จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านโครงสร้าง	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
10. พยาบาล พอเพียงสำหรับการดูแลผู้ป่วย	4.29	0.90	มาก	3.65	0.88	มาก
11. ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือคนไข้และพนักงานทั่วไป พอเพียงสำหรับ การดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยและดูแลความสะอาดทั่วไปในหอผู้ป่วย	4.22	0.85	มาก	3.55	0.96	มาก
12. พยาบาล มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ	4.43	0.70	มาก	3.98	0.50	มาก
13. ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานช่วยเหลือ คนไข้ และพนักงานทั่วไป มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับการให้บริการ	4.27	0.74	มาก	3.82	0.73	มาก
เครื่องมือสิ่งอำนวยความสะดวก						
14. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความทันสมัยและสภาพพร้อมใช้งาน	4.17	0.83	มาก	3.69	0.70	มาก
15. สิ่งอำนวยความสะดวกสบายสำหรับผู้ป่วยและญาติ มีเพียงพอและสภาพพร้อมใช้	4.14	0.88	มาก	3.77	0.82	มาก

2.4 ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ
จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยพึงพอใจระดับมากที่สุด ในเรื่องมีการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส ($\bar{X}$ = 4.58, SD = 0.60) และพึงพอใจอันดับน้อยที่สุดในเรื่องมีแผ่นพับหรือสื่อต่างๆ ที่ผู้ป่วยควรรู้และคำแนะนำ ($\bar{X}$ = 3.87, SD = 0.94) ส่วนความพึง

พอใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้งหมดโดยมีความพึงพอใจเรื่องการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใสอันดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.42, SD = 0.64) ในขณะที่การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร มีความพึงพอใจอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.55, SD = 0.76) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดด้านกระบวนการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
16. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการเมื่อมาถึงหอผู้ป่วย	4.32	0.72	มาก	4.05	0.62	มาก
17. คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนขณะอยู่โรงพยาบาล	4.29	0.74	มาก	4.04	0.58	มาก
18. คำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการแต่ละกิจกรรม	4.23	0.75	มาก	4.05	0.57	มาก
19. การจัดลำดับการทำกิจกรรมในการดูแลผู้ป่วยเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่รบกวนเวลาผู้ป่วยหลายครั้ง	4.25	0.77	มาก	3.93	0.65	มาก
20. การจัดบริการพยาบาลให้ผู้ป่วยมีความเป็นส่วนตัว ไม่ถูกเปิดเผยขณะให้บริการ	4.42	0.69	มาก	4.30	0.54	มาก
21. การให้บริการเคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้ป่วย	4.43	0.70	มาก	4.38	0.57	มาก
22. การบริการอย่างเสมอภาค	4.48	0.67	มาก	4.32	0.60	มาก
23. มีแผนพับหรือสื่อต่าง ๆ ได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องที่ผู้ป่วยควรรู้และคำแนะนำที่ช่วยป้องกันการเกิดโรค การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ	3.87	0.94	มาก	3.73	0.71	มาก
24. ขอความร่วมมือก่อนให้การพยาบาลทุกครั้งเสมอ	4.30	0.73	มาก	4.19	0.61	มาก
25. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสาร	4.02	0.97	มาก	3.55	0.76	มาก
26. การสอนและคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดูแลตนเอง และคำแนะนำตามการเจ็บป่วย	4.27	0.77	มาก	4.08	0.57	มาก
27. การจัดเวลาให้ญาติเข้าเยี่ยมเหมาะสม	4.40	0.71	มาก	4.04	0.65	มาก

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดด้านกระบวนการ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	$\bar{X}$	SD	ระดับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
28. การบริการโดยรวมที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก	4.33	0.74	มาก	4.11	0.74	มาก
29. การให้ผู้ป่วยและญาติมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการวางแผนการพยาบาล	4.27	0.76	มาก	4.12	0.76	มาก
30. การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้ป่วย บุคคลทั่วไป และหน่วยงานภายนอก	4.19	0.77	มาก	4.15	0.77	มาก
31. มีการปฏิบัติงานอย่างโปร่งใส มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการ ปฏิบัติหน้าที่	4.58	0.60	มากที่สุด	4.42	0.64	มาก

2.5 ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์ ผู้ป่วยในเรื่องที่ไม่สบายใจ หรือเมื่อมีปัญหาด้านจิตใจ ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.81$) ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากทั้งหมดโดยเรื่อง การมีอัยยาศัย ไม่ตรีที่ดีมีอันดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD = 0.66$) และความคุ้มค่าของค่าใช้จ่าย ต่อบริการพยาบาลที่ได้รับมีอันดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, $SD = 0.64$) ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดด้านผลลัพธ์ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	($\bar{X}$)	(SD)	ระดับ	($\bar{X}$)	(SD)	ระดับ
32. ให้บริการพยาบาลตรงตามความต้องการของผู้ป่วย	4.40	0.66	มาก	4.03	0.66	มาก
33. ความใส่ใจ เต็มใจ สนใจ เอาใจใส่ ต่อผู้ป่วย ตามทฤษฏีสุขอย่างสม่าเสมอ	4.45	0.74	มาก	4.12	0.62	มาก
34. การมีอัยยาศัยไม่ตรีที่ดี เช่น หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.51	0.70	มากที่สุด	4.20	0.66	มาก
35. ความมั่นคงของอารมณ์ของผู้ให้บริการ มีความอดทน อารมณ์ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย	4.37	0.77	มาก	4.03	0.70	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้ให้บริการต่อคุณภาพการบริการพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราดด้านผลลัพธ์ จำแนกเป็นรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านผลลัพธ์	ผู้ป่วย			ผู้ให้บริการ		
	($\bar{X}$)	(SD)	ระดับ	($\bar{X}$)	(SD)	ระดับ
36. ปฏิบัติหน้าที่เป็นอย่างดี และมีกิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย	4.52	0.71	มากที่สุด	4.19	0.57	มาก
37. ความนุ่มนวล ในการให้บริการ	4.46	0.81	มาก	4.14	0.65	มาก
38. ความพร้อมและความรวดเร็ว ในการให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ป่วยร้องขอ	4.35	0.76	มาก	4.04	0.61	มาก
39. การให้เกียรติผู้ป่วย	4.46	0.66	มาก	4.16	0.57	มาก
40. การใช้คำพูด สุภาพ เข้าใจง่าย	4.49	0.69	มาก	4.12	0.62	มาก
41. ความห่วงใยและความมีน้ำใจต่อผู้ป่วย	4.42	0.73	มาก	4.18	0.63	มาก
42. การช่วยเหลือผู้ป่วยในเรื่องที่ไม่สบายใจ หรือเมื่อมีปัญหาด้านจิตใจ	4.24	0.81	มาก	4.01	0.63	มาก
43. ความคุ้มค่าของค่าใช้จ่ายต่อบริการพยาบาลที่ได้รับ	4.33	0.80	มาก	3.97	0.64	มาก
44. ความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลโดยรวม	4.43	0.74	มาก	4.12	0.60	มาก

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยและผู้ให้บริการหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากคำถามปลายเปิดที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ป่วยและผู้ให้บริการ จำนวน 64 คน มาวิเคราะห์และสรุปผล พบว่า หากต้องการให้ได้ผลลัพธ์ด้านคุณภาพการบริการที่ดีของหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด จะต้องปรับปรุงทั้งด้านโครงสร้างและกระบวนการ ดังนี้

ด้านโครงสร้าง มีการจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอกับภาระงาน อาคารสถานที่ สภาแวดล้อม ควรเพิ่มเรื่องความสะดวก สถานที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ ทางกายภาพ และควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยและเพียงพอ

สมัยและเพียงพอ

ด้านกระบวนการ มีแพทย์ตรวจเยี่ยมผู้ป่วยทุกวัน การให้บริการจำหน่ายผู้ป่วยควรรวดเร็ว การสื่อสารกับผู้ป่วยควรเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

วิจารณ์

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพยาบาล ใน 3 ประเด็นหลัก ดังนี้

1. คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและผู้ให้บริการวัดจากความพึงพอใจ ด้านโครงสร้าง พบว่า ผู้ป่วยและผู้ให้บริการพึงพอใจสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับ

มากทุกรายข้อ เนื่องจากหอผู้ป่วยพิเศษ มีระบบการบริหารความเสี่ยง มีการปรับปรุงภูมิทัศน์ และอาชีวอนามัย ทำให้มีสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ปลอดภัย และสะอาด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chawan¹⁵, Greenslade & Jimmieson¹⁶, You และคณะ¹⁷ ที่สนับสนุนว่าสภาพแวดล้อมมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย นอกจากนี้พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ เรื่องการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการก็พึงพอใจต่อการแต่งกายของตนเองอยู่ในระดับมากเพราะการแต่งกายที่สุภาพ เรียบร้อยถูกต้องตามระเบียบที่กำหนดจะช่วยสร้างภาพลักษณ์ของวิชาชีพได้¹⁸ สำหรับการจัดอัตรากำลัง ผู้ให้บริการพึงพอใจต่อการจัดอัตรากำลังอยู่ในอันดับน้อยที่สุด เป็นเพราะว่าจำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นและจำนวนบุคลากรคงเดิมมีผลต่อคุณภาพการบริการพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของกมลรจน์ ภูณราช¹⁹ ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต 3 พบว่าพยาบาลไม่เพียงพอต่อการดูแลผู้ป่วยเช่นกัน นอกจากนี้งานวิจัยของ อุไรพร จันทะอุ่มเม้า ดนุลดา จามจุรี และศิริมา ลีละวงศ์²⁰ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจในงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรสุขภาพในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่าประเด็นที่ต้องปรับปรุงที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่ำของผู้ให้บริการ ได้แก่ การจัดสรรอัตรากำลังในการทำงานของหน่วยงาน

2. คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและผู้ให้บริการ วัดจากความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ป่วยพึงพอใจคุณภาพการบริการพยาบาลเป็นอันดับน้อยสุดทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากกระบวนการพยาบาล

เกี่ยวข้องทั้งกับปัจจัยภายในเช่นอัตรากำลัง ภาระงาน และปัจจัยภายนอก สอดคล้องกับการศึกษาของ สมพร มีเสถียร²¹ ก็พบว่าระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนผู้ให้บริการต้องการให้ขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยรวดเร็วเกินไป จิตตินันท์ เดชะคุปต์⁵ กล่าวว่า ลักษณะงาน หรือกระบวนการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ นอกจากนี้พบว่าผู้ป่วยพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องการมีแผนพบการให้ความรู้ที่น้อยที่สุด คงเป็นเพราะแบบแผนในการปฏิบัติของแต่ละหอผู้ป่วยยังปฏิบัติแตกต่างกัน เช่นบางหอผู้ป่วยมีหนังสือบันทึงหรือธรรมะไว้ให้อ่านในห้อง แต่ยังขาดเอกสาร หรือแผนพบให้ความรู้ หรือบางหอผู้ป่วยจัดมุมให้ความรู้ แต่อาจขาดการประชาสัมพันธ์ ผู้ป่วยจึงไม่ทราบ สอดคล้องกับการศึกษาของ พวงรัตน์ วรรณพันธ์²² ที่พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในเรื่องสื่อสิ่งพิมพ์ คำแนะนำ น้อยที่สุดเช่นกัน

3. คุณภาพการบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยและผู้ให้บริการวัดจากความพึงพอใจ ด้านผลลัพธ์ สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วย เมื่อพิจารณารายข้อเกี่ยวกับการมีธรรมาภิบาลที่ดีและมีกิริยาสุภาพเรียบร้อย อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการหอผู้ป่วยพิเศษส่วนใหญ่มีพฤติกรรมบริการที่ดี อย่างไรก็ตามจากข้อมูลคำถามปลายเปิด ยังพบว่าผู้ป่วยบางคนให้ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมบริการ เช่นการยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งนับว่าเป็นประโยชน์ต่อการสร้างความพึงพอใจตามความคาดหวังหรือการรับรู้เป็นอย่างมาก สำหรับผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอันดับมากที่สุดเกี่ยวกับด้านผลลัพธ์ ทั้งนี้อาจ

เนื่องจากผู้ให้บริการตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี จึงประเมินความพึงพอใจของตนเองออกมาในหัวข้อต่างๆ ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ เช่น มีความใส่ใจ เต็มใจ สนใจเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยอยู่ในระดับมาก เพราะความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมเป็นผลจากการบริการที่ตรงกับความต้องการการบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งหากปัจจัยเหล่านี้ ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสม ผู้ป่วยก็จะมี ความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาสนา คงคา²³

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ดังนี้

1. การพัฒนาด้านโครงสร้าง ได้แก่

1.1. การจัดอัตรากำลัง พบว่า ความพึงพอใจของผู้ให้บริการอยู่ในอันดับน้อยที่สุด และในสถานการณ์ปัจจุบันก็ยังพบว่าโรงพยาบาลตราดยังขาดแคลนบุคลากรอยู่ ผู้บริหารควรดำเนินการเชิงรุกในการแก้ไขปัญหาทั้งค่าตอบแทนการปฏิบัติงานล่วงเวลาและแรงจูงใจ เช่น เงินขวัญถุง

1.2. สมรรถนะของบุคลากร ควรมีการพัฒนาความรู้ความสามารถบุคลากร ให้สามารถทำงานภายใต้สภาวะที่ขาดแคลนอัตรา กำลังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การพัฒนาด้านกระบวนการ มีการทบทวนแนวทางการปฏิบัติ (Work instruction) ที่เป็นทิศทางเดียวกัน มีการให้ความรู้ผู้ป่วยและจัดทำสื่อให้ความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็น High risk, High volume

3. การพัฒนาด้านผลลัพธ์ การตรวจสอบระดับคุณภาพการให้บริการพยาบาลอย่าง

สม่ำเสมอ ตลอดจนต้องศึกษากลยุทธ์ที่จะพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเฉพาะการพัฒนากลยุทธ์ด้านการตลาดที่มุ่งเน้นไปที่ผู้รับบริการ (Customer – oriented marketing) ให้เกิดความพึงพอใจในภาพลักษณ์และบริการ

และผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. บุคลากรในองค์กรควรมีการทำวิจัยในเรื่องนี้ซ้ำ โดยขยายกลุ่มตัวอย่าง และเพิ่มการสัมภาษณ์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการพยาบาล และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

2. หากจะมีการนำแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการพยาบาลซึ่งเป็นเครื่องมือวิจัยนี้ไปใช้และให้สามารถวัดผลด้านคุณภาพการบริการพยาบาลได้อย่างครบถ้วน ครอบคลุม สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงเครื่องมือหรือออกแบบเพิ่มเติม เพื่อให้วัดได้ตรงกับผลลัพธ์ที่จะใช้กับคุณภาพการบริการพยาบาล โดยต้องเพิ่มด้านกระบวนการให้ชัดเจนถึงกระบวนการพยาบาล ให้เห็นถึงคุณภาพการบริการพยาบาลอย่างตรงประเด็น ตรงกับเนื้อหาที่ต้องการวัด ให้มีความชัดเจน ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้ยังมีข้อจำกัดในส่วนนี้อยู่ ส่วนด้านผลลัพธ์ ต้องเพิ่มในแง่มุมมองด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เอกสารอ้างอิง

1. พูลสุข หิงคานนท์. การพัฒนาศักยภาพระบบบริการการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2554.
2. วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. จิตวิทยาการบริการ.

- พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2551.
3. สภาการพยาบาล. การรับรองคุณภาพบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับหัตถิ-
ตติยภูมิ. กรุงเทพมหานคร: สภาการ
พยาบาล; 2556.
4. Murante AM. Patient satisfaction: a stra-
tegic tool for health services Management.
[Dissertation Philosophy]. Tuscany:
Scuola Superiore Sant'Anna Manage-
ment, 2010.
5. จิตตินันท์ เดชะคุปต์. จิตวิทยาการบริการ.
พิมพ์ครั้งที่ 14. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช; 2551.
6. บุญใจ ศรีสถิตยัณทรากูร. ภาวะผู้นำและ
กลยุทธ์การจัดการองค์การพยาบาลใน
ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2550.
7. Willem A, Buelens M, De Jonghe I. Impact
of organizational structure on nurses' job
satisfaction: a questionnaire survey. *Int
J Nurs Stud* 2007;44:1011-20.
8. สำนักงานพยาบาล. มาตรฐานการพยาบาล
ในโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: องค์การสงเคราะห์
ทหารผ่านศึก; 2554.
9. โรงพยาบาลตราด. ข้อมูลความพึงพอใจผู้
ป่วยและผู้ให้บริการโรงพยาบาลตราด. ตราด:
ศูนย์คุณภาพ โรงพยาบาลตราด; 2556.
10. Donabedian A. The Definition of Quality
and Approaches to Its Assessment.
Michigan: Health Administration Press
;1980.
11. อารี ชิวเกษมสุข. คุณภาพการพยาบาล.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช;
2555.
12. พูลสุข หิงคานนท์. การจัดการคุณภาพการ
พยาบาล. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช; 2555.
13. บุญใจ ศรีสถิตยัณทรากูร. ระเบียบวิธีการวิจัย
ทางพยาบาลศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร: ยูแอนด์ไอ อินเตอร์มีเดีย;
2553.
14. จงจิต หงษ์เจริญ. ความพึงพอใจของผู้ป่วย
ต่อบริการพยาบาลหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย
โรงพยาบาลศิริราช. [วิทยานิพนธ์ปริญญา
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการ
สังคมและการจัดการระบบสุขภาพ].
นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2550.
15. Chawani FS. Patient satisfaction with
nursing care: A meta synthesis. Johan-
nesburg: University of the Witwatersrand;
2009.
16. Greenslade JH, Jimmieson NL. Organi-
zational factors impacting on patient
satisfaction: a cross sectional examination
of service climate and linkages to nurses'
effort and performance. *Int J Nurs Stud*
2011; 48:1188-9.
17. You LM, Aiken LH, Sloane DM, Liu K, He
GP, Hu Y, et al. Hospital nursing, care
quality, and patient satisfaction: Cross-
sectional surveys of nurses and patients
in hospitals in China and Europe. *Int J
Nurs Stud* 2013; 50:154 – 61.
18. พรจันทร์ สุวรรณชาติ, บุญทิพย์ สิริรังศรี.

- ประเด็นและแนวโน้มทางการบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2553.
19. กมลรจน์ กุณาธา. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมของหัวหน้าหอผู้ป่วยสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป เขต3 [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2551.
20. อุไรพร จันทะอุ่มเม้า, ดนุลดา จามจุรี, ศิริมา ลีละวงศ์. การประเมินความพึงพอใจในงานความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานของบุคลากรสุขภาพในสังกัด กระทรวงสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: สำนักการพยาบาลกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข; 2554.
21. สมพร มีเสถียร. การศึกษาความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจของปัจจัยด้านการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของการบริการในภาพรวมของสำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554. วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 2554; 8:28-37.
22. พวงรัตน์ วรรณพันธ์. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยใน งานหอผู้ป่วยศัลยกรรมกระดูก โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร. ชัยนาท: โรงพยาบาลชัยนาทนเรนทร; 2553.
23. วาสนา คงคา. ความพึงพอใจของผู้ป่วยบาดเจ็บต่อการพยาบาลที่ได้รับในหอผู้ป่วยศัลยกรรมอุบัติเหตุโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ . [วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลผู้ใหญ่]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2550.