

ชื่อวิทยานิพนธ์	เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลใน โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพและที่ยังไม่ผ่าน การรับรองคุณภาพ
ผู้เขียน	นางณภัฏญา สุวรรณมณี
สาขาวิชา	พยาบาลศาสตร์ (การพยาบาลผู้ใหญ่)
ปีการศึกษา	2547

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงเปรียบเทียบ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และ หอผู้ป่วยศัลยกรรมของโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ จำนวน 180 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีเจาะจง เก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2547 ถึงเดือน กันยายน 2547 และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในเดือน กุมภาพันธ์ 2548 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาล ซึ่งผ่านการตรวจสอบเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุดในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)(Burns & Gloves, 2001) เท่ากับ 0.83 และ 0.91 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ และสถิติที่อิสระ ผลการศึกษาพบว่า

1. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน ยกเว้นบางด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ด้านการอำนวยความสะดวก และ ด้านสิทธิการเลือก
2. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาล ที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน ยกเว้นเพียงด้านเดียวคือ ด้านสิทธิการเลือกที่อยู่ในระดับปานกลาง
3. เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาล ที่ผ่านการรับรองคุณภาพกับที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพพบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สถิติ ( $p\text{-value} > .05$ ) และเมื่อจำแนกความแตกต่างของการรับรู้รายด้านพบว่า มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < .05$ ) เพียงด้านเดียวคือ ด้านความเป็นเอกสิทธิ์

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาพฤติกรรมบริการของพยาบาล ที่ยังไม่ได้ ตามเกณฑ์คุณภาพอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนหรือส่งเสริมให้คงไว้ซึ่งพฤติกรรมบริการที่ได้ระดับ คุณภาพแล้ว

Thesis Title	A Comparative Study of the Patient's Perception of Nurses' Caring Behaviors in Accredited and Non-Accredited General Hospitals in Southern Thailand
Author	Mrs.Chapanya Suvanmanee
Major Program	Nursing Science (Adult Nursing)
Academic Year	2004

### **Abstract**

This cross-sectional analytical study aimed to compare the patient's perception of nurses' caring behaviors in accredited and non-accredited at general hospitals in southern Thailand. One hundred and eighty patients admitted at medical and surgical ward' were purposively sampled from two selected hospitals. The instruments used to obtain data were the caring behavior questionnaires as perceived by patients. The reliability using Cronbach's alpha coefficient was 0.83 in accredited and 0.91 in non-accredited hospitals. Data were collected during July-September 2004 and February 2005 and analyzed using frequency, percentage, and t- test. Results were as follows:

1. Patient's perception of nurses' caring behaviors in accredited hospitals was at a good level except in some dimensions; keeping patient's confidentiality, providing facility and having the right to choose were at moderate level.
2. Patient's perception of nurses' caring behaviors in non-accredited hospitals was at a good level except in one dimension; having the right to choose was at a moderate level.
3. Total patient's perception of nurses' caring behaviors between accredited and non-accredited hospitals were not significantly different ( $p > .05$ ), but the subset of perception in autonomy yielded a significant difference.

The results of this study indicate that some particular dimensions require continued development to achieve the standard in quality of caring behaviors.