

ภาคผนวก ก

ตารางการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพจำแนกรายข้อ (n = 180)

พฤติกรรมบริการของพยาบาล	โรงพยาบาลที่ผ่าน		โรงพยาบาลที่ไม่ผ่าน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านการเคารพในศักดิ์ศรี				
1.1 ท่านได้รับการแนะนำตัวจากพยาบาล ก่อนให้การพยาบาล	2.69	0.98	3.07	3.47
1.2 ท่านได้รับการพยาบาลอย่างเป็นกันเองไม่ถือตัว	3.16	0.75	3.30	0.73
1.3 พยาบาลแสดงท่าที ท่าทางและใช้คำพูดที่ให้เกียรติท่าน	3.30	3.30	3.18	0.71
1.4 ท่านได้รับการดูแลต้อนรับจากพยาบาลและปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพ ไม่ว่าฐานะท่านจะเป็นอย่างไร	3.01	0.66	3.21	0.74
2. ด้านความเป็นเอกสิทธิ์				
2.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายความต้องการของท่านอย่างอิสระ	2.84	0.85	3.86	5.29
2.2 ท่านได้รับการบอกกล่าว และขออนุญาตทุกครั้งจากพยาบาลก่อนให้การพยาบาล	3.08	0.74	3.62	6.14
2.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วยของท่านอย่างอิสระ	3.13	0.71	3.39	4.54

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมบริการของพยาบาล	โรงพยาบาลที่ผ่าน		โรงพยาบาลที่ไม่ผ่าน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
2.4 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการรักษาพยาบาล	2.91	2.42	2.93	0.82
3. ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ				
3.1 พยาบาลได้ระมัดระวังไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ได้ยินเรื่องของท่าน	2.78	1.06	3.12	3.36
3.2 พยาบาลได้ระมัดระวังไม่เปิดเผยส่วนของร่างกายของท่านเกิดความจำเป็นเมื่อทำการรักษาพยาบาล	3.11	0.81	2.98	0.89
3.3 พยาบาลได้ปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือปัญหาสุขภาพของท่าน มิให้ผู้อื่นที่ท่านไม่ต้องการได้รับทราบ	2.86	1.18	3.34	3.30
3.4 พยาบาลอธิบายหรือพูดกับท่านในสถานที่ ที่เฉพาะเป็นสัดส่วนโดยไม่ผู้อื่นที่ไม่ต้องการรับทราบ	2.56	1.10	3.18	3.28
4. ด้านสิ่งแวดล้อม				
4.1 พยาบาลยินยอมให้ท่านย้ายเตียง/ห้อง ได้ หากท่านถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ไม่ขัดกับการรักษาพยาบาล	2.39	1.35	3.29	4.00
4.2 พยาบาลได้ดูแลให้หอผู้ป่วยและเตียง มีบรรยากาศเงียบสงบ ไม่พลุกพล่าน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	2.78	0.90	2.70	0.89

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมบริการของพยาบาล	โรงพยาบาลที่ผ่าน		โรงพยาบาลที่ไม่ผ่าน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
4.3 พยาบาลได้แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ และได้ชี้แจงเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงพยาบาลและหอผู้ป่วยที่ท่านรักษาพยาบาลอยู่	2.80	0.84	3.26	3.33
4.4 พยาบาลได้ให้การดูแลด้านอาหารโภชนาการที่เหมาะสมกับท่าน	3.23	3.27	3.10	1.01
5. ด้านการสนับสนุนทางสังคม				
5.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้ไหว้พระ/สวดมนต์หรือ ละหมาดตามความเชื่อของท่าน	3.29	4.47	2.51	1.20
5.2 ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับอาหารของโรงพยาบาลจากพยาบาลว่าไม่ขัดต่อหลักศาสนาและความเชื่อของท่าน	2.54	1.25	2.73	1.09
5.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้บุคคลที่ท่านต้องการให้อยู่ด้วย/ต้องการให้เยี่ยมอยู่ดูแลรักษาพยาบาลได้	3.16	0.78	3.34	3.01
5.4 พยาบาลได้ให้เวลาท่านเป็นส่วนตัว ไม่รบกวนท่านเกินความจำเป็น	3.52	3.22	3.17	3.11
6. ด้านสิทธิการเลือก				
6.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	2.68	1.18	3.00	0.85
6.2 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้ร่วมวางแผนเกี่ยวกับรักษา	2.39	1.18	2.68	1.01

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมบริการของพยาบาล	โรงพยาบาลที่ผ่าน		โรงพยาบาลที่ไม่ผ่าน	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
6.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านขอความคิดเห็นและคำปรึกษาจากผู้ให้การรักษาพยาบาลอื่นได้	2.86	3.41	2.77	1.03
7. ด้านการสื่อสาร	3.72	3.51	3.29	0.78
7.1 ท่านได้รับคำอธิบายข้อมูลด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ชัดเจน สุภาพ นุ่มนวล และเข้าใจง่ายจากพยาบาล				
7.2 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้สอบถามเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	3.07	0.72	3.21	0.80
7.3 ท่านได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะท่านพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล	3.53	3.87	3.73	3.50
8. ด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่				
8.1 ท่านได้รับการดูแลด้วยความเอาใจใส่จากพยาบาล	3.80	0.80	3.92	3.48
8.2 ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือทุกครั้งจากพยาบาลทันที เมื่อร้องขอหรือต้องการความช่วยเหลือ	3.79	0.69	3.84	0.56
8.3 ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลเท่าเทียมกัน แม้มีเชื้อชาติศาสนา อายุ การศึกษา และสถานะทางการเงินต่างกัน	3.90	0.86	3.88	0.70
8.4 ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลอย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อันตราย และภาวะแทรกซ้อนเป็นอย่างดี	3.84	0.47	3.86	0.79

ภาคผนวก ข

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอให้เลือกคำตอบที่ตรงกับการรับรู้และตรงกับประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบประเมินพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาทำเครื่องหมาย ลงในช่องสี่เหลี่ยม หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ข้อมูลทั่วไป	รหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์
1 เพศ 1. <input type="checkbox"/> ชาย 2. <input type="checkbox"/> หญิง 2 อายุ ปี 3 สถานภาพสมรส 1. <input type="checkbox"/> โสด 2. <input type="checkbox"/> คู่ 3. <input type="checkbox"/> หม้าย/หย่า/แยกทาง 4 ศาสนา 1. <input type="checkbox"/> พุทธ 2. <input type="checkbox"/> คริสต์ 3. <input type="checkbox"/> อิสลาม 4. <input type="checkbox"/> ศาสนาอื่นๆ ระบุ, 5 ระดับการศึกษา 1. <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับการศึกษา 2. <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา 3. <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช. 4. <input type="checkbox"/> ปวส./อนุปริญญา 5. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี 6 อาชีพ 1. <input type="checkbox"/> ไม่ได้ประกอบอาชีพ/งานบ้าน 2. <input type="checkbox"/> รับจ้าง 3. <input type="checkbox"/> เกษตรกร (ทำนา/ทำสวน/เลี้ยงสัตว์) 4. <input type="checkbox"/> ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 5. <input type="checkbox"/> รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 6. <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... 7 ความเพียงพอของรายได้ในครอบครัว 1. <input type="checkbox"/> ไม่เพียงพอ 2. <input type="checkbox"/> เพียงพอ 3. <input type="checkbox"/> มีเงินเหลือเก็บ	ID () () Gender () Age () Mstat () Relig () Edu () Occ () Inc ()

<p>8. ความรุนแรงของการเจ็บป่วยครั้งนี้ตามการรับรู้ของท่าน</p> <p>1. <input type="checkbox"/> รุนแรงน้อย</p> <p>2. <input type="checkbox"/> รุนแรงปานกลาง</p> <p>3. <input type="checkbox"/> รุนแรงมาก</p> <p>9. ระยะเวลาที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยครั้งนี้..... วัน(ตั้งแต่แรกรับถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม)</p> <p>10. ท่านมีประสบการณ์การเข้ารับบริการในโรงพยาบาล</p> <p>1. <input type="checkbox"/> ไม่เคยมีประสบการณ์</p> <p>2. <input type="checkbox"/> เคยมีประสบการณ์ สถานที่</p>	<p>Sev ()</p> <p>Time ()</p>
--	--------------------------------

ส่วนที่ 2 แบบประเมินพฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ให้ครบถ้วนทุกข้อ และขอให้เลือกคำตอบที่ตรงกับการรับรู้ และ ตรงกับประสบการณ์ของท่านมากที่สุด

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 4 หมายถึง พฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับดีมาก
- 3 หมายถึง พฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับดี
- 2 หมายถึง พฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
- 1 หมายถึง พฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับควรปรับปรุง
- 0 หมายถึง ไม่เกิดเหตุการณ์

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย	4 ดีมาก	3 ดี	2 ปานกลาง	1 ควรปรับปรุง	0 ไม่เกิดเหตุการณ์นี้	รหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์
1. ด้านการเคารพในศักดิ์ศรี						
1.1 ท่านได้รับการแนะนำตัวจากพยาบาล ก่อนให้การพยาบาล						Serv 1()
1.2 ท่านได้รับการพยาบาลอย่างเป็นกันเอง ไม่ถือตัว						Serv 2()
1.3 พยาบาลแสดงท่าที ท่าทางและใช้คำพูดที่ให้เกียรติท่าน						Serv 3()
1.4 ท่านได้รับการดูแลต้อนรับจากพยาบาลและปฏิบัติต่อท่านด้วยความเคารพ ไม่ว่าฐานะท่านจะเป็นอย่างไร						Serv 4()
2. ด้านความเป็นเอกสิทธิ์						
2.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายความต้องการของท่านอย่างอิสระ						Serv 5()
2.2 ท่านได้รับการบอกกล่าว และขออนุญาตทุกครั้งจากพยาบาลก่อนให้การพยาบาล						Serv 6()

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย	4 ดีมาก	3 ดี	2 ปานกลาง	1 ควรปรับปรุง	0 ไม่เกิดเหตุการณ์นี้	รหัสข้อมูลในคอมพิวเตอร์
2.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วยของท่านอย่างอิสระ						Serv 7()
2.4 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแผนการรักษาพยาบาล						Serv 8()
3. ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ						
3.1 พยาบาลได้ระมัดระวังไม่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ได้ยินเรื่องของท่าน						Serv 9()
3.2 พยาบาลได้ระมัดระวังไม่เปิดเผยส่วนของร่างกายของท่านเกิดความจำเป็นเมื่อทำการรักษาพยาบาล						Serv 10()
3.3 พยาบาลได้ปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพหรือปัญหาสุขภาพของท่าน มิให้ผู้อื่นที่ท่านไม่ต้องการได้รับทราบ						Serv 11()
3.4 พยาบาลอธิบายหรือพูดกับท่านในสถานที่ ที่เฉพาะเป็นส่วนตัวโดยไม่ผู้อื่นที่ไม่ต้องการรับทราบ						Serv 12()
4. ด้านสิ่งแวดล้อม						
4.1 พยาบาลยินยอมให้ท่านย้ายเตียง/ห้อง ได้ หากท่านถูกรบกวนจากสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ไม่ขัดกับการรักษาพยาบาล						Serv 13()

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตาม การรับรู้ของผู้ป่วย	4 ดีมาก	3 ดี	2 ปาน กลาง	1 ควรปรับ ปรุง	0 ไม่เกิด เหตุการณ์ นี้	รหัสข้อมูล ใน คอมพิวเตอร์
4.2 พยาบาลได้ดูแลให้หออผู้ป่วย และเตียง มีบรรยากาศเงียบสงบ ไม่ พลุกพล่าน มีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย						Serv 14()
4.3 พยาบาลได้แนะนำเกี่ยวกับ สถานที่ และได้ชี้แจงเกี่ยวกับกฎ ระเบียบของโรงพยาบาลและหออผู้ป่วย ที่ท่านรักษาพยาบาลอยู่						Serv 15()
4.4 พยาบาลได้ให้การดูแลด้าน อาหารโภชนาการที่เหมาะสมกับ ท่าน						Serv 16()
5. ด้านการสนับสนุนทางสังคม						
5.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน ได้ไหว้พระ/สวดมนต์ หรือ ละหมาดตามความเชื่อของท่าน						Serv 17()
5.2 ท่านได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับ อาหารของ โรงพยาบาลจาก พยาบาล ว่าไม่ขัดต่อหลักศาสนา และความเชื่อของท่าน						Serv 18()
5.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้บุคคล ที่ท่านต้องการให้อยู่ด้วย/ต้องการ ให้เยี่ยมอยู่ดูแลรักษาพยาบาลได้						Serv 19()
5.4 พยาบาลได้ให้เวลาท่านเป็น ส่วนตัว ไม่รบกวนท่านเกินความ จำเป็น						Serv 20()

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตาม การรับรู้ของผู้ป่วย	4 ดีมาก	3 ดี	2 ปาน กลาง	1 ควรปรับ ปรุง	0 ไม่เกิด เหตุการณ์ นี้	รหัสข้อมูล ใน คอมพิวเตอร์
6. ด้านสิทธิการเลือก						
6.1 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล						Serv 21()
6.2 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน ได้ร่วมวางแผนเกี่ยวกับรักษา						Serv 22()
6.3 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน ขอความคิดเห็นและคำปรึกษา จาก ผู้ให้การรักษาพยาบาลอื่นได้						Serv 23()
7. ด้านการสื่อสาร						
7.1 ท่านได้รับคำอธิบายข้อมูล ด้านสุขภาพด้วยภาษาที่ชัดเจน สุภาพ นุ่มนวล และเข้าใจง่ายจาก พยาบาล						Serv 24()
7.2 พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่าน ได้สอบถามเกี่ยวกับการเจ็บป่วย						Serv 25()
7.3 ท่านได้รับคำชี้แจงจาก พยาบาลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะ ท่านพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล						Serv 26()
8. ด้านการได้รับการดูแลเอาใจใส่						
8.1 ท่านได้รับการดูแลด้วยความ เอาใจใส่จากพยาบาล						Serv 27()
8.2 ท่านได้รับการดูแลช่วยเหลือ ทุกครั้งจากพยาบาลทันที เมื่อร้อง ขอหรือต้องการความช่วยเหลือ						Serv 28()

พฤติกรรมบริการของพยาบาลตาม การรับรู้ของผู้ป่วย	4 ดีมาก	3 ดี	2 ปาน กลาง	1 ควรปรับ ปรุง	0 ไม่เกิด เหตุการณ์ นี้	รหัสข้อมูล ใน คอมพิวเตอร์
8.3 ท่านได้รับ การดูแลจาก พยาบาลเท่าเทียมกัน แม้มี่เชื้อชาติ ศาสนา อายุ การศึกษา และสถานะ ทางการเงินต่างกัน						Serv 29()
8.4 ท่านได้รับการดูแลจาก พยาบาลอย่างปลอดภัยจากอุบัติเหตุ เหตุ อันตราย และภาวะแทรกซ้อน เป็นอย่างดี						Serv 30()

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ (ขอให้ท่านตอบและแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ)

.....

.....

ภาคผนวก ก

แบบการอธิบายและการยินยอมเข้าร่วมวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง

คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กรกฎาคม 2547

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)

ด้วยดิฉัน นาง ฌักญญา สุวรรณมณี นักศึกษาปริญญาโท สาขาการพยาบาลผู้ใหญ่ (ภาคพิเศษ) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพและที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ” ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกและมีความสำคัญต่อการให้ข้อมูลนี้อย่างมาก เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพและพฤติกรรมบริการของพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถาม โดยให้ตอบตามความเป็นจริงที่ท่านรับรู้ ดิฉันขอรับรองว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบต่อ การมารับบริการของท่านในครั้งนี้อีกหรือในครั้งต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ฌักญญา สุวรรณมณี
(ผู้วิจัย)

..... (ผู้เข้าร่วมวิจัย)
(.....)

ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงของเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาแบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อ
พฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้

- | | |
|---------------------------------|--|
| 1. รศ.ดร. ลดาวัลย์ ประทีปชัยกูร | รองคณบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขล
านครินทร์ |
| 2. คร. นงนุช บุญยัง | ประธานหลักสูตรภาควิชาการบริหารหลักสูตร
ภาคพิเศษคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สงขลานครินทร์ |
| 3. นาง ดวงใจ นิยม | หัวหน้าฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลสงขลา
จังหวัดสงขลา |