

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และ โรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และหอผู้ป่วยศัลยกรรมของโรงพยาบาลเขตภาคใต้ ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ จำนวน 180 คน เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2547 ถึงเดือน กันยายน 2547 และ เก็บข้อมูลเพิ่มเติมในเดือน กุมภาพันธ์ 2548

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และ โรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ ซึ่งได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา และ ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม และ ศัลยกรรมของโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพ 1 แห่ง และ โรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ 1 แห่ง ที่ไม่ซ้ำกับโรงพยาบาลที่ได้รับคัดเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 ราย/ แห่ง จากนั้นนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่นจากการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)(Burns & Gloves, 2001) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด เท่ากับ 0.83 และ 0.91 ตามลำดับ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถาม 180 ฉบับ ได้รับคืนครบทุกฉบับเป็นฉบับที่สมบูรณ์ทั้ง 180 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้นำประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปSPSS/FW ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลใน โรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ ที่ผ่านการรับรองคุณภาพโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน ยกเว้นบางด้านที่อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านสิทธิการเลือก

2. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ ที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพอยู่ในระดับดีเกือบทุกด้าน มีเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสิทธิการเลือก

3. เปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลทั่วไปในโรงพยาบาลเขตภาคใต้ ที่ผ่านการรับรองคุณภาพกับที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพพบว่าจะไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} > .05$) และเมื่อจำแนกรายด้านพบว่าไม่มีเพียงด้านความเป็นเอกสิทธิ์เท่านั้นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < .05$)

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบ การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาล ในโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ที่ผ่านการรับรองคุณภาพ และ โรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ เก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือน กรกฎาคม 2547 ถึงเดือน กันยายน 2547 และเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในเดือน กุมภาพันธ์ 2548 เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์และทดแทนกลุ่มตัวอย่างเดิม ซึ่งลักษณะการเจ็บป่วย สภาพโรงพยาบาล สิ่งแวดล้อมต่างๆ รวมถึงนโยบายและแผนงานในการพัฒนาคุณภาพ อาจแตกต่างกัน ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง อาจทำให้การรับรู้ของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการของพยาบาลมีความแตกต่างกันได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการพยาบาล

บุคลากรพยาบาลควรเน้นพฤติกรรมบริการให้ครอบคลุมในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเก็บข้อมูลเป็นความลับ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านสิ่งแวดล้อม และด้านสิทธิการเลือกที่อยู่ในระดับปานกลาง ควรปรับปรุงให้อยู่ในระดับดียิ่งขึ้นตามเกณฑ์คุณภาพ และคงไว้ซึ่งพฤติกรรมบริการที่ได้ระดับคุณภาพแล้ว

2. ด้านการบริหารการพยาบาล

ผู้บริหารการพยาบาลควรส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร และพัฒนาระบบบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และให้มีคุณภาพที่ดีมากในทุกด้าน โดยนำพฤติกรรมบริการด้านที่เป็นจุดอ่อนมาหาแนวทางป้องกัน แก้ไข ปรับปรุง ให้เหมาะสมกับการจัดบริการของโรงพยาบาล และ

สอดคล้องกับนโยบายหลักประกันคุณภาพของโรงพยาบาล รวมทั้งควรมีการติดตามประเมินผล
พฤติกรรมบริการของพยาบาลเป็นระยะๆ

3.ด้านการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

นำเสนอผลการวิจัยต่อคณะกรรมการตรวจสอบและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลว่า พฤติกรรมบริการของพยาบาลเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญต่อการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแต่ไม่ใช่ทั้งหมด ดังการศึกษาที่พบว่าพฤติกรรมบริการของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพและโรงพยาบาลที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ อยู่ในระดับดีเหมือนกัน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) นอกจากนี้ควรปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพให้ได้มาตรฐานที่สูงขึ้นเพื่อให้เกิดความท้าทายในโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพแล้ว

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษา พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย ในทุกแผนกหรือในกลุ่มผู้ป่วยนอก (OPD) ระหว่างโรงพยาบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพกับที่ยังไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ หรือมีการเปรียบเทียบระหว่างพฤติกรรมบริการตามการรับรู้ของพยาบาลกับผู้ป่วย
2. ศึกษาติดตาม พฤติกรรมบริการของพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยระหว่างโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ผ่านการรับรองคุณภาพในแต่ละปี เพื่อความต่อเนื่องของระบบคุณภาพที่ดำเนินการและคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่อาจมีการเปลี่ยนแปลง ตามสถานการณ์และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ควรเพิ่มขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นและวิเคราะห์ปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้พฤติกรรมบริการของพยาบาล ได้แก่ สถานภาพสมรส บทบาท ศาสนา การศึกษา และความรุนแรงของการเจ็บป่วย เป็นต้น