

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของผู้ป่วย  
ในห้องผ่าตัด โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางปาริชาติ กัควิภาส

สาขารณศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

รองศาสตราจารย์ชลอศรี	แดงเปี่ยม	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรพรรณ	ทรัพย์ไพบุลย์กิจ	กรรมการ
รองศาสตราจารย์กรรณิการ์	พงษ์สนธิ	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ชมนาด	พจนามาตร์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริงของผู้ป่วยที่มารับบริการที่ห้องผ่าตัด เปรียบเทียบการบริการพยาบาลตามความคาดหวังและได้รับจริง รวมทั้งความคิดเห็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง เป็นผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาโดยการผ่าตัดภายใต้การใช้ยาระงับความรู้สึกเฉพาะที่ในห้องผ่าตัด จำนวน 130 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้คือ แบบสัมภาษณ์การบริการพยาบาลตามความคาดหวังและบริการพยาบาลได้รับจริง ที่มีค่าความเชื่อมั่น .99 และ .90 โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ทีไมอิสระ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการบริการพยาบาลตามความคาดหวังโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 53.8 ปานกลาง ร้อยละ 40.8 น้อย ร้อยละ 4.6 ขณะที่ระดับการบริการพยาบาลได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 52.3 ปานกลาง ร้อยละ 45.4 น้อย ร้อยละ 2.3 ทดสอบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของคะแนนรวมบริการพยาบาลได้รับจริง(94.4)และคะแนนเฉลี่ยของบริการพยาบาลตามความคาดหวัง (93) พบว่า ไม่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนผ่าตัดของบริการพยาบาลได้รับจริง (37.4) มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของบริการ

ตามความคาดหวัง (35) คะแนนเฉลี่ยระหว่างผ่าตัดของบริการพยาบาลได้รับจริง (32.1) มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของบริการพยาบาลตามความคาดหวัง (30.5) ซึ่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$  และ  $.05$ ) แต่คะแนนเฉลี่ยหลังผ่าตัดของการพยาบาลได้รับจริง (24.8) น้อยกว่าคะแนนเฉลี่ยของการบริการพยาบาลตามความคาดหวัง (27.3) ซึ่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .001$ ) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นชอบหรือประทับใจเกี่ยวกับการบริการพยาบาลที่ได้รับก่อนผ่าตัด ระหว่างผ่าตัด และหลังผ่าตัด ร้อยละ 60 65.4 และ 53 ตามลำดับ และเสนอแนะบางประการว่า ควรปรับปรุงการบริการพยาบาลในเรื่องการให้ข้อมูล การเปิดโอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับการผ่าตัด คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนหลังผ่าตัด และการบรรเทาความเจ็บปวดด้วยวิธีต่าง ๆ

ผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในการดูแลช่วยเหลือเอาใจใส่ผู้ป่วยระยะหลังผ่าตัดอย่างใกล้ชิด แต่ระยะก่อนผ่าตัดและระหว่างผ่าตัดยังมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่ซึ่งคุณภาพของการบริการพยาบาล เนื่องจากผู้ป่วยอยู่ในระยะวิกฤตที่ต้องปรับตัว จึงมีความต้องการ ได้รับการตอบสนอง และคาดหวังมากต่อคุณภาพของบริการพยาบาลที่จะได้รับ

Independent Study Title            Expected and Actual Nursing Services among Patients in  
Operating Room Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital

Author                                    Mrs. Parichat Pakvipas

Master of Public Health .

Independent Study Examining Committee :

Assoc. Prof. Chalorsri	Dangpiam	Chairperson
Asst. Prof. Pornpun	Subpaiboongid	Member
Assoc. Prof. Kannikar	Pongsanit	Member
Assoc. Prof. Chomanard	Potjanamart	Member

#### Abstract

The descriptive study aimed to investigate the level and compare expected and actual nursing services, and also identify opinions and suggestions of the patients in operating room Maharaj Nakorn Chiang Mai hospital. One hundred and thirty patients who were operated under local anesthesia, were selected by purposive sampling. The instruments were the interview forms concerning expected and actual nursing services. Reliability was .99 for expected nursing services part and .90 for actual nursing services part, obtained by means of Cronbach alpha coefficient. Data were analyzed using descriptive statistic and paired t-test.

The result of the study revealed that the level of nursing services expectation by overall were as following: high (53.8%), moderate (40.8%), and low level (4.6%). While the actual nursing services were as following: high (52.3%), moderate (45.4%), and low level (2.3%). The mean score of actual (94.4) and expected (93) nursing services were not significantly difference. The mean score of actual nursing services (37.4) during preoperating period was higher than the mean score of expected nursing services (35). It was found that the mean score of

actual and expected nursing services was significantly difference ( $p < .01$ ). The mean score of actual nursing services during intraoperative period (32.1) was higher than expected nursing services (30.5). It was also found that the mean score of actual and expected nursing services was significantly difference ( $p < .05$ ). Whereas the mean score of actual nursing services during postoperative period (24.8) was lower than expected nursing services (27.3). It was also found that the mean score of actual and expected nursing services was significantly difference ( $p < .001$ ). In addition, the impression of nursing services among the samples during preoperative, intraoperative and postoperative period were 60 %, 65.4 % and 53 % respectively. According to their suggestions, operating room information guidance, advice for postoperative activities and pain management strategies should be improved.

The results of the study showed that the operating room nurses should realize the significance of care taking, and provide intensive services during postoperative period. However, the quality of nursing services during preoperative and intraoperative period need to be remained, because the patients were at critical condition, therefore, high quality nursing services expectation are indeed in need.