

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วาริ วนิชปัญญาผล : ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (PATIENTS' EXPECTATION TOWARD NURSING SERVICES AND NURSE ADMINISTRATORS' PERCEPTION TOWARD THE PATIENTS' EXPECTATION MEDICAL HOSPITAL AND REGIONAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อ.ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.พนิดา ตามาพงศ์ 203 หน้า. ISBN 974-636-744-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและให้อันดับที่คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและตามทีผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาล เมื่อการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้บริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่เข้าร่วมโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข ประชากรคือผู้ป่วยและผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยประกอบด้วยผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน ผู้ป่วยในจำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลคือผู้บริหารในระดับกลุ่มงานการพยาบาล และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วนำไปหาความตรง หาความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และทีผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน อยู่ในระดับเดียวกันคือ ระดับมาก
2. การเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังและทีผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกพบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกมากกว่าทีผู้ป่วยนอกคาดหวัง ส่วนบริการพยาบาลทีผู้ป่วยในคาดหวังและทีผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในพบว่า ทุกมาตรฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในมากกว่าทีผู้ป่วยในคาดหวัง
3. การให้อันดับทีแก่บริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในและทีผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลให้อันดับทีแก่บริการพยาบาลตรงกันทุกมาตรฐาน
4. การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการกับการรับรู้บริการภายหลังทีผู้ป่วยได้รับบริการแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทีระดับ .01 โดยคะแนนความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าการรับรู้บริการ เมื่อนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังบริการไปลบด้วยค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกมีค่าเป็นลบ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกมาตรฐาน ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในมีค่าเป็นลบ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกมาตรฐาน

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา ..... 2539

ลายมือชื่อนิสิต ..... วรวิ วนิชปัญญาผล  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... [Signature]  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....