

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์
กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร

นางสาวเตยหอม บุญพันธ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-323-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN EXPECTATION AND PATIENT ADVOCACY
AND SATISFACTION IN NURSING PRACTICE OF OUT-PATIENTS
IN HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF BANGKOK
METROPOLITAN ADMINISTRATION



Miss Toeihomme Boonpun

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Nursing Science
Nursing Administration Program

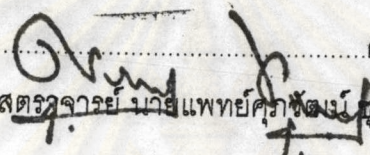
Graduate School
Chulalongkorn University

Academic Year 1996

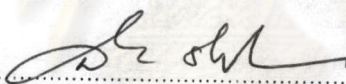
ISBN 974-636-323-9

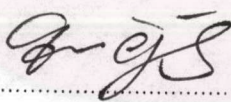
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการรักษา
สิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร
โดย นางสาวเตยหอม บุญพันธ์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์

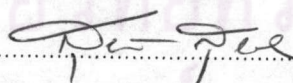
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ชาญณรงค์ ภูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)

 อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒนา สุวรรณเขตนิคม)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

เดยหอม บุญพันธุ์ : ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการได้รับการรักษา
สิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN
EXPECTATION AND PATIENT ADVOCACY AND SATISFACTION IN NURSING
PRACTICE OF OUT-PATIENTS IN HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION) อาจารย์ที่ปรึกษา :
รศ. ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์, 136 หน้า ISBN 974-636-323-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยนอก จำนวน 140 คน ในแผนกผู้ป่วยนอก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้ป่วยที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำไปหาความตรงและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ค่าเฉลี่ยของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับปานกลาง
2. ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
3. การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก
4. ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก

ภาควิชาพยาบาลศาสตร์.....
สาขาวิชาการนบริหารการพยาบาล.....
ปีการศึกษา 2539.....

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

C686480 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION
KEY WORD:

EXPECTATION / PATIENT ADVOCACY / SATISFACTION

TOEIHOMME BOONPUN : RELATIONSHIPS BETWEEN EXPECTATION AND PATIENT
ADVOCACY AND SATISFACTION IN NURSING PRACTICE OF OUT-PATIENTS IN
HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF BANGKOK METROPOLITAN
ADMINISTRATION. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. JINTANA YUNIBHAND, Ph.D
136 pp. ISBN 974-636-323-9

The purposes of this research were to study the relationships between expectation of patient advocacy and actual patient advocacy and satisfaction in nursing practice of out-patients. Research subjects consisted of 140 out-patients in out-patient department. The instrument was the interview guideline which was developed by the investigator and tested for the validity and reliability. The data were analyzed by using arithmetic mean, standard deviation, t-test and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

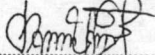
The major findings were as followed:

1. The mean scores of actual patient advocacy and patients' expectation of patient advocacy were in the moderate level.
2. The mean scores of satisfaction in nursing practice of out-patients was in the moderate level.
3. Actual patient advocacy was positively and significantly related to out-patients' satisfaction in nursing practice, at .05 level.
4. There was no relationship between patients' expectation of patient advocacy and the satisfaction of out-patients.

ภาควิชา.....พยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา.....2539

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้แก่ ผู้วิจัยอย่างไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อยในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัย ขาบซึ่งและประทับใจในความกรุณาของท่านเป็นที่สุด และขอกราบขอบพระคุณท่านมา ณ โอกาสนี้ ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิธนา สุวรรณเขตนิคม กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และ รองศาสตราจารย์ จำไพ สุขสวัสดิ์ ณ ออยุธยา ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการ วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ให้ความกรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการทำวิจัย พร้อมกันนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทุกท่านของวชิรพยาบาล โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน และโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สำคัญขอขอบคุณผู้ป่วยทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีส่วนให้การวิจัยนี้สำเร็จด้วยดี

ขอขอบพระคุณคุณวรรณดี จงคงคา ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอขอบคุณคุณชมมาด มาดนาถ ที่ได้ช่วยเหลือในการพิมพ์วิทยานิพนธ์จนสำเร็จ รวมทั้งขอขอบคุณสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ที่ให้โอกาสได้ศึกษา ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาเอื้อเฟื้อเงินทุนบางส่วนในการวิจัยนี้

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ คุณย่า ญาติพี่น้องที่ได้คอยให้กำลังใจ ตลอดจนพี่น้อง เพื่อน ๆ พยาบาล ผู้ร่วมงานในหออภิบาลทารกแรกเกิด วชิรพยาบาล เพื่อน ๆ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คุณบังอร ศิริบูรณะภานนท์ คุณปิยะนันท์ แสนสุข คุณเบญจญา มุสิกกา และผู้ที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้หมดในที่นี้ ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจเสมอมา ขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับ คุณประเสริฐ ตั้งรักษะเมือง ที่คอยให้คำปรึกษา ช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยผ่านอุปสรรคนานัปประการจนประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

เตยหอม บุญพันธุ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทการเป็นผู้รักษาสติธิประโยชน์ของผู้ป่วย.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วย.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
	สรุปผลการวิจัย.....	104
	อภิปรายผลการวิจัย.....	106
	ข้อเสนอแนะ.....	111
	รายการอ้างอิง.....	113
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	122
	ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	126
	ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	131
	ประวัติผู้วิจัย.....	136

ศูนย์วิทยพัชยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก ในแต่ละโรงพยาบาลจำแนกตาม เพศ อายุและระดับการศึกษา.....	72
2. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ จำแนกรายด้านและโดยรวม.....	73
3. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายด้านในการรักษาพยาบาล (n=140).....	74
4. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายข้อในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน.....	75
5. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายข้อในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ของตน (n=140).....	76
6. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายข้อในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน.....	77
7. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการ รักษาสิทธิประโยชน์รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	78
8. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับ การรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามอายุ.....	79
9. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับ การรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
10. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับ การรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
11. จำนวนและร้อยละของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์จากพยาบาล วิชาชีพเฉพาะคำตอบที่ผู้ป่วยตอบว่า “ไม่แน่ใจ” (จำนวน 8 ข้อ).....	82
12. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์ และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ รายด้าน.....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
13. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ รักษาสีทธิประโยชน์ ของคะแนนรายด้านและโดยรวม (n = 140).....	84
14. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ รักษาสีทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย (n = 140).....	85
15. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ รักษาสีทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน (n = 140).....	86
16. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ รักษาสีทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรี ของตน (n = 140).....	87
17. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ รักษาสีทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน (n = 140).....	88
18. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการได้รับสิทธิประโยชน์รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	89
19. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการได้รับสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามอายุ.....	90
20. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามอายุ.....	91
21. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการได้รับสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
22. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง ต่อการได้รับสิทธิประโยชน์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก ของคะแนนรายด้านและโดยรวม (n = 140).....	94
24. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก จำแนกรายข้อ (n = 140).....	95
25. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	97
26. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	98
27. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยด้านสัมพันธภาพเพื่อให้เกิดความไว้วางใจ โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามอายุ.....	99
28. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
29. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (n=23) เฉพาะผู้ป่วยที่ตอบแบบสัมภาษณ์ได้อย่างสมบูรณ์ ไม่มีข้อตอบ "ไม่แน่ใจ".....	101
30. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับสิทธิประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (n=23) ด้านสัมพันธภาพทางเทคนิคและวิชาชีพ (1) ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ (2) ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้ (3).....	102

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1.	กรอบแนวคิดในความคาดหวัง.....	12
2.	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	53



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย