

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย การรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็นลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของตัวอย่างประชากร (ตารางที่ 2-4)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยและการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล (ตารางที่ 5-11)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย (ตารางที่ 12-16)

เพื่อให้สะดวกและเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่าง ๆ ได้ กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	หมายถึง	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง	สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination)
b	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
P	หมายถึง	ระดับของความมีนัยสำคัญ
Y'	หมายถึง	ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยในรูปคะแนนดิบ
Z'	หมายถึง	ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยในรูปคะแนนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของตัวอย่างประชากร

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (N = 325)	ร้อยละ
อายุ		
15 - 20 ปี	73	22.5
21 - 30 ปี	137	42.2
31 - 40 ปี	68	20.9
41 - 50 ปี	22	6.8
51 - 60 ปี	16	4.9
61 - 70 ปี	9	2.8
เพศ		
ชาย	77	23.7
หญิง	248	76.3
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	183	56.3
มัธยมศึกษา	109	33.5
ปริญญาตรีขึ้นไป	33	10.2

จากตารางแสดงว่าตัวอย่างประชากรเป็นผู้ป่วยที่มีอายุ 21-30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76 และมีวุฒิทางการศึกษาในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56 และ 33 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามรายได้ ระยะเวลาในการอยู่โรงพยาบาล
ประสบการณ์ในการอยู่โรงพยาบาล

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (N = 325)	ร้อยละ
รายได้		
รายได้ไม่พอกับรายจ่าย	70	21.5
รายได้พอดีกับรายจ่าย	186	57.2
รายได้มีเหลือเก็บ	69	21.2
ระยะเวลาในการอยู่โรงพยาบาล		
3 - 10 วัน	265	81.5
11 - 20 วัน	30	9.2
21 - 30 วัน	9	2.8
31 วันขึ้นไป	21	6.5
ประสบการณ์ในการเข้าอยู่โรงพยาบาล		
เคยอยู่	128	39.4
ครั้งนี้เป็นครั้งแรก	197	60.6

จากตารางแสดงว่า ตัวอย่างประชากรส่วนใหญ่มีรายได้พอดีกับรายจ่าย คิดเป็นร้อยละ 57 และระยะเวลาในการอยู่โรงพยาบาลจะอยู่ระหว่าง 3-10 วัน มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82 ส่วนใหญ่แล้วผู้ป่วยจะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 61

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามแผนกและความคาดหวังจากบริการที่ได้รับ

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (N = 325)	ร้อยละ
แผนก		
อายุรกรรม	55	16.9
ศัลยกรรม	45	13.8
จักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา	22	6.8
ศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์	8	2.5
รังสีวิทยา	17	5.2
สูติ-นรีเวชกรรม	178	54.8
ความคาดหวังจากบริการ		
ดีมาก	74	22.8
ดี	160	49.2
ปานกลาง	54	16.6
พอใช้	29	8.9
เฉย ๆ	8	2.5

จากตาราง แสดงว่าตัวอย่างประชากรผู้ป่วยจะอยู่ในแผนกสูติ-นรีเวชกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55 ส่วนเรื่องความคาดหวังจากบริการที่ได้รับ ผู้ป่วยมีความคาดหวังในระดับ ดี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยและการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยง

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ	35	24.566	4.611	มาก
สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความรู้	25	17.120	3.628	ปานกลาง
สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ	55	37.594	7.832	ปานกลาง
รวม	115	79.280	14.832	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสามารถทางเทคนิควิชาชีพมีค่าเฉลี่ย 24.566 จัดอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้ และด้านสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 12.120 และ 31.594 ตามลำดับ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย
จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย		จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ			
ต่ำ	7 - 16	13	4
ปานกลาง	17 - 26	210	64.6
สูง	27 - 35	102	31.4
สัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้			
ต่ำ	5 - 11	17	5.2
ปานกลาง	12 - 18	196	60.3
สูง	19 - 25	112	34.5
สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ			
ต่ำ	11 - 25	15	4.6
ปานกลาง	26 - 40	194	59.7
สูง	41 - 55	116	35.7
ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโดยรวม			
ต่ำ	23 - 53	15	4.6
ปานกลาง	54 - 84	191	58.8
สูง	85 - 115	119	36.6

จากตาราง แสดงว่าตัวอย่างประชากรมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลางเป็นจำนวนมากที่สุด ทุกด้านของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยก็คือ ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพคิดเป็นร้อยละ 64.6 สัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้ และสัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ มีจำนวนใกล้เคียงกันคิดเป็นร้อยละ 60.3 และ 59.7 ตามลำดับ และถ้าพิจารณาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.8



ศูนย์วิทยพัชกร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาล
ของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อและโดยรวม

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเป็นมิตรและความมีน้ำใจของพยาบาล ที่มีต่อผู้ป่วย	3.723	.908	มาก
2. การทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี เวลาผู้ป่วย พูดคุยกับพยาบาล	3.668	.930	มาก
3. ความมีระบบระเบียบขั้นตอนในการทำงาน	3.625	.879	มาก
4. ความสนใจที่พยาบาลให้การดูแลผู้ป่วย	3.618	.876	มาก
5. ความละเอียด รอบคอบของการปฏิบัติการ การพยาบาล	3.594	.832	มาก
6. ความชำนาญของพยาบาลในการปฏิบัติกิจกรรม การรักษายาพยาบาล	3.566	.761	มาก
7. ความอดทนของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย	3.560	.899	มาก
8. วิธีการพูดหรืออธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจวิธีการ รักษาพยาบาล	3.538	.873	มาก
9. วิธีการที่พยาบาลให้คำแนะนำกับผู้ป่วย เช่น ไม่พูดเร็วเกินไป	3.523	.891	มาก
10. การใส่ใจซักถามผู้ป่วยและการให้ความ ช่วยเหลือเมื่อทราบปัญหา	3.511	.901	มาก
11. ความเข้าใจในความรู้สึกของผู้ป่วยที่พยาบาล มีให้	3.477	.911	ปานกลาง

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย	\bar{X}	S.D.	ระดับ
12. ภาษาที่ใช้ในการอธิบายหรือพูดกับผู้ป่วย	3.455	.890	ปานกลาง
13. ความแนะนำหรือข้อปฏิบัติที่พยาบาลอธิบายให้ กับผู้ป่วย	3.455	.934	ปานกลาง
14. ความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้ป่วย	3.437	.962	ปานกลาง
15. กิริยาอาการที่พยาบาลแสดงต่อผู้ป่วย	3.434	.916	ปานกลาง
16. ความตั้งใจในการรับฟังสิ่งที่ผู้ป่วยพูด	3.385	.866	ปานกลาง
17. วิธีการอธิบายให้ผู้ป่วยทราบในเรื่องความ เจ็บป่วย	3.375	.930	ปานกลาง
18. ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการ สนทนากับผู้ป่วย	3.351	.832	ปานกลาง
19. ความเป็นบุคคลที่น่าอยู่ใกล้	3.326	.942	ปานกลาง
20. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย	3.314	.972	ปานกลาง
21. การพูดอธิบายเกี่ยวกับผลการตรวจต่าง ๆ เช่น ผลเลือด เอ็กซเรย์ให้ผู้ป่วยทราบ	3.255	1.042	ปานกลาง
22. การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยพูดระบายปัญหา ที่มีอยู่	3.083	.937	ปานกลาง
23. ปริมาณเวลาที่พยาบาลมีให้ในการพูดคุย กับผู้ป่วย	3.006	.946	ปานกลาง
รวม	79.280	14.832	ปานกลาง

จากตาราง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยเป็นรายข้อ พบว่ากิจกรรมการพยาบาลที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเป็นมิตรและความมีน้ำใจของพยาบาลที่มีต่อผู้ป่วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก โดยมีกิจกรรมการทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกที่ดี เวลาผู้ป่วยพบกับพยาบาล และความมีระบบระเบียบขั้นตอนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยรองลงมา คือ 3.67 และ 3.63 ตามลำดับ สำหรับกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด 3 อันดับ คือการพูดอธิบาย เกี่ยวกับผลการตรวจต่าง ๆ การเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยพูดระบายปัญหาที่มีอยู่ และปริมาณเวลาที่พยาบาลมีให้ในการพูดคุยกับผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.255, 3.083 และ 3.006 สำหรับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโดยรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 79.280



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ต่อการปฏิบัติ
กระบวนการพยาบาลของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

กระบวนการพยาบาล	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การประเมินผู้รับบริการ	5	4.058	.987	มาก
2. การวินิจฉัยการพยาบาล	2	1.517	.710	มาก
3. การวางแผนการพยาบาล	2	1.215	.751	ปานกลาง
4. การปฏิบัติการพยาบาล	4	3.529	.772	มาก
5. การประเมินผล	2	1.397	.666	มาก
รวม	15	11.717	2.675	มาก

จากตาราง ตัวอย่างประชากรหรือผู้ป่วยมีคะแนนการรับรู้ต่อการปฏิบัติกระบวนการ
พยาบาลด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการวางแผนการพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
และพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านเท่ากับ 11.72 อยู่ในระดับมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติการณ์ดูแลของพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

พฤติกรรมการดูแล	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การสร้างค่านิยมให้แก่ประโยชน์ ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น	12	9.468	2.910	มาก
2. การสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือ และไว้วางใจ	10	7.415	1.995	มาก
3. การส่งเสริมและยอมรับการแสดงออก ของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ	5	3.606	1.298	มาก
4. การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ใน การแก้ปัญหา	6	4.831	1.288	มาก
5. การส่งเสริมการเรียนการสอน ระหว่างบุคคล	7	5.298	1.762	มาก
6. การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการปรับ ประคอง ป้องกัน และ/หรือแก้ไข สภาพทางจิตใจ ร่างกาย สังคม วัฒนธรรมและวิญญาณ	11	8.920	2.174	มาก
7. การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความ ต้องการของบุคคล	9	7.658	1.555	มาก

ตารางที่ 9 (ต่อ)

พฤติกรรมการดูแล	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
8. การมีพลังจิตวิญญาณที่มาจาก				
ประสบการณ์ตรง	4	2.997	1.211	มาก
รวม	64	50.194	11.012	มาก

จากตาราง ผู้ป่วยมีคะแนนการรับรู้ต่อการปฏิบัติการดูแลรายด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด และพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 50.19 จัดอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

การจัดการต่อความเสี่ยง	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเสี่ยงจากการให้ยา	5	4.200	1.072	มาก
2. ความเสี่ยงจากการหกล้มและตกเตียง	7	6.126	1.103	มาก
3. ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล	9	8.280	1.119	มาก
รวม	21	18.606	2.541	มาก

จากตาราง จะเห็นว่าผู้ป่วยมีคะแนนค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อการจัดการต่อความเสี่ยงในด้าน การให้ยา การหกล้มและตกเตียง และด้านการติดเชื้อในโรงพยาบาล อยู่ในระดับมาก ทั้งหมด และพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้านเท่ากับ 18.61 จัดอยู่ในระดับมาก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล

กิจกรรมประกันคุณภาพการพยาบาล	คะแนนเต็ม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
กระบวนการพยาบาล	15	11.717	2.675	มาก
การดูแล	64	50.144	16.012	มาก
การจัดการต่อความเสี่ยง	21	18.606	2.541	มาก

จากตาราง จะเห็นว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติ กระบวนการพยาบาล พฤติกรรมการดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลอยู่ในระดับมากทั้งหมด



ศูนย์วิทยการพยาบาล
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างการปฏิบัติ
กระบวนการพยาบาล การดูแลและการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความ
พึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย**

เพื่อให้เกิดความสะดวกและเข้าใจในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัย
กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

ASSE	การประเมินผู้รับบริการ
DIAG	การวินิจฉัยการพยาบาล
PLAN	การวางแผนการพยาบาล
PRAC	การปฏิบัติการพยาบาล
EVAL	การประเมินผลการพยาบาล
HOPE	การสร้างค่านิยมให้แก่ประโยชน์ของผู้อื่น ความมีมนุษยธรรม การปลูก ฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น
RELA	การสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือและไว้วางใจ
ACCE	การยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ
PROB	การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา
TEAC	การส่งเสริมการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล
SUPP	การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุนระดับประคอง ป้องกันและ/หรือแก้ไข สภาพทางจิตใจ ร่างกาย สังคม วัฒนธรรม และวิญญาณ
ASSIS	การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล
EXPE	การมีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ตรง
MEDI	ความเสี่ยงจากการให้ยา
FALL	ความเสี่ยงจากการหกล้มและตกเตียง
INFE	ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล
TECH	ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ
EDUC	สัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้
TRUS	สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ

ตารางที่ 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

กิจกรรมประกันคุณภาพการพยาบาล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)
กระบวนการพยาบาล	.3132***
การดูแล	.3930***
การจัดการต่อความเสี่ยง	.2530***

*** P < .001

จากตาราง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่าการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติดูแลและกระบวนการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนการรับรู้ในเรื่องการจัดการต่อความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 13 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

ตัวพยากรณ์	b	S.E.B	Beta	F	Sig F
การจัดการต่อความเสี่ยง	-.076687	.395167	-.013137	.038	.8462
กระบวนการพยาบาล	.507517	.384387	.091525	1.743	.1877
การดูแล	.458162	.107110	.340182	18.297	.000***
(Constant)	51.763393	5.692566		82.686	.000
R = .39880 R ² = .15904 F = 20.23543					

*** P < .001

จากตารางแสดงว่า เมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้งหมดจำนวน 3 ตัวมาพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย พบว่าสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ร้อยละ 15.90 และเมื่อพิจารณาตัวค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีเพียงตัวเดียวคือ การปฏิบัติการดูแล ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวคือ การจัดการต่อความเสี่ยง และกระบวนการพยาบาลไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

ตารางที่ 14 สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรย่อย จากเนกตามราย
 ด้านในการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	Sig t
การปลุกฝังความเชื่อ	.84814	.44717	.16638	1.897	.0588
การวินิจฉัยการพยาบาล	.32074	1.25258	.01535	.256	.7981
ความเสี่ยงจากการติดเชื้อ	.41093	.80527	.03100	.510	.6102
การวางแผนการพยาบาล	-1.83120	1.16883	-.09277	-1.567	.1182
ความเสี่ยงจากการให้ยา	.77661	.85403	.05611	.909	.3639
การประเมินผู้รับบริการ	1.43952	.89226	.09583	1.613	.1077
การมีพลังจิตวิญญาณ	-.81247	.77672	-.06633	-1.046	.2964
ยอมรับการแสดงออก	2.42140	.76938	.21185	3.147	.0018**
การประเมินผลการพยาบาล	.44483	1.46774	.01998	.303	.7620
การปฏิบัติการพยาบาล	1.89515	1.26111	.09861	1.503	.1339
ความเสี่ยงจากการทกล้ม	-.59690	.90685	-.04437	-.658	.5109
การส่งเสริมการเรียนรู้					
การสอน	1.24524	.64077	.14794	1.943	.0529
การใช้กระบวนการทาง					
วิทยาศาสตร์	-1.47590	.84129	-.12819	-1.754	.0804
การสร้างสัมพันธภาพ					
การช่วยเหลือ	.15657	.56342	.02106	.278	.7813

ตารางที่ 14 (ต่อ)

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	Sig t
การตอบสนองความต้องการ	.60208	.75021	.06311	.803	.4229
การจัดสิ่งแวดล้อม	-.24168	.56399	-.03543	-.429	.6686
(Constant)	47.44807	6.53908		7.256	.0000
R = .47060		R ² = .22146		F = 5.47580	

** P < .01

จากตารางแสดงว่า เมื่อนำตัวพยากรณ์ทั้ง 16 ตัวมาพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย พบว่าสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้โดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ร้อยละ 22 และเมื่อพิจารณาคุณค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ทั้งหมดในรูปคะแนนมาตรฐาน ปรากฏว่าตัวพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ได้แก่ ด้านการยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ ส่วนตัวแปรอิสระอื่น ๆ ปรากฏว่าไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือก เข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยเมื่อใช้วิธี Stepwise Solution

ลำดับขั้นตัวพยากรณ์	R	R^2	R^2 change	F
HOPE	.383 09	.14676	.14676	55.55776***
HOPE, ACCE	.41665	.17360	.02684	33.82065***
HOPE, ACCE, PRAC	.42999	.18489	.01129	24.27090***

*** P < .001

จากตาราง ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า การสร้างค่านิยม เห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น (HOPE) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เท่ากับ .14676 แสดงว่า ถ้าพยากรณ์นี้สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้ร้อยละ 14.68

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 2 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์ด้านการส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ (ACCE) เข้าไป สัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .17360 ($R^2 = .17360$) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นั่นคือ การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความมีมนุษยธรรม การปลุกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น (HOPE) และการยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ (ACCE) สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้ร้อยละ 17.36 โดยที่ด้านการส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.68 ($R^2 \text{ change} = .02684$)

ขั้นที่ 3 เมื่อเพิ่มตัวพยากรณ์การปฏิบัติการพยาบาล (PRAC) เข้าไปอีก พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เพิ่มขึ้นเป็น .18489 ($R^2 = .18489$) สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการพยากรณ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นั่นคือ การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม การปลุกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น จักรระเบียบของระบบค่านิยม การปลุกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น (HOPE) การยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ (ACCE) และการปฏิบัติการพยาบาล (PRAC) สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้ร้อยละ 18.49 ($R^2 = .18489$) โดยที่การปฏิบัติการพยาบาล (PRAC) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 1.13 ($R^2 \text{ change} = .01129$)

นอกจากนั้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว กับตัวแปรเกณฑ์มีค่าเท่ากับ .42999 ซึ่งมีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างตัวพยากรณ์แต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ แสดงว่าตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว ร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้ดีกว่าการใช้ตัวพยากรณ์ตัวเดียว โดยตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอย พหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

ตัวพยากรณ์	b	S.E. b	Beta	t	Sig t
การส่งเสริมและยอมรับ และการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ	2.25769	.70133	.19753	3.219	.0014**
การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น และความมีมนุษยธรรม					
การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง					
ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น	1.00277	.35861	.19672	2.796	.0055**
การปฏิบัติการพยาบาล	2.48549	1.17860	.12933	2.109	.0357*

* P < .05 ** P < .01

R = .42999 S.E. est = 13.45300

R² = .18489 Constant = 52.87265

Overall F = 24.27090

จากตาราง เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta) พบว่าตัวพยากรณ์ที่มีค่า Beta สูงสุดคือ การส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ (Beta = .19753) รองลงมาคือ การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น (Beta = .19672) และการปฏิบัติการพยาบาล (Beta = .12933) แสดงว่า การส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบมีความสำคัญเป็นอันดับแรกในการ

พยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย รองลงมาคือ การสร้างค่านิยมให้แก่
 ประโยชน์ของผู้อื่น และความมีมนุษยธรรม การปลูกฝังความเชื่อและความหวัง ความไวต่อการ
 รับรู้ตนเองและผู้อื่น และการปฏิบัติการพยาบาล โดยสามารถสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจ
 ต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยได้ดังนี้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y' = 52.87265 + 2.25769 \text{ ACCE} + 1.00277 \text{ HOPE} + 2.48549 \text{ PRAC}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z' = .19753 \text{ ACCE} + .19672 \text{ HOPE} + .12933 \text{ PRAC}$$



ศูนย์วิทยุพยาบาล
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย