

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยง
ของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์



นางสาว มณีรัตน์ โภทชงรัก

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-632-221-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 16054015

**RELATIONSHIPS BETWEEN THE PRACTICE OF NURSING PROCESS,
CARING AND RISK MANAGEMENT OF NURSES, AND PATIENT
SATISFACTION TOWARD NURSING SERVICE,
CHULALONGKORN HOSPITAL**



Miss Maneerat Poatchongrak

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

Nursing Administration Program

Graduate School

Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-632-221-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และ
การจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการ
พยาบาลของผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

โดย

นางสาวมณีรัตน์ โภทชงรัก

ภาควิชา

พยาบาลศาสตร์


สาขาการบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา


รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์



บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สันติ อุษวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ประภา ลี้มประสูต)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ติเรก ศรีสุโข)



มณีรัตน์ โภทชงรัก : ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแลและการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาลกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (RELATIONSHIPS BETWEEN THE PRACTICE OF NURSING PROCESS, CARING AND RISK MANAGEMENT OF NURSES, AND PATIENT SATISFACTION TOWARD NURSING SERVICE, CHULALONGKORN HOSPITAL) อ.ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จินตนา ญินพันธ์, 149 หน้า. ISBN 974-632-221-4

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย การปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย โดยใช้ตัวอย่างประชากรเป็นผู้ป่วยจำนวน 325 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล

ผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้

1. คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอยู่ในระดับปานกลาง
2. การรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย ในขณะที่การจัดการต่อความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับน้อยกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
3. การดูแลด้านส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม ปลุกฝังความเชื่อ และความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น และการปฏิบัติพยาบาล เป็นตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 มีสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ร้อยละ 18.49 ($R^2 = .18489$) และสามารถเขียนสมการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

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

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิติ *Dr. Jintana Jintana*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา *Jintana*
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม -

C486091 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: NURSING PROCESS / CARING / RISK MANAGEMENT / PATIENT SATISFACTION

MANEERAT POATCHONGRAK : RELATIONSHIPS BETWEEN THE PRACTICE OF NURSING PROCESS, CARING AND RISK MANAGEMENT OF NURSES, AND PATIENT SATISFACTION TOWARD NURSING SERVICE, CHULALONGKORN HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASSO. PROF. JINTANA YUNIBHAND, Ph.D. 149 pp. ISBN 974-632-221-4

This descriptive research was designed to study patient satisfaction toward nursing service, the practice of nursing process, caring, risk management of nurses and to search for variables that would be correlated and able to predict the patient satisfaction toward nursing service. Research subjects consisted of 325 patients. Data collecting instruments were patient satisfaction scale, nursing process, caring, and risk management of nurses questionnaires.

Major findings were as follows :

1. The mean score of patient satisfaction toward nursing service was at the medium level.

2. The practice of nursing process and caring behaviors of nurses as perceived by patients were significantly and positively related, at the medium level, while risk management of nurses as perceived by patients was significantly and positively related, at the low level, to patient satisfaction toward nursing service, at the .001 level.

3. Caring in the aspects of the promotion and acceptance of the expression of positive and negative feelings, the formation of a humanistic-altruistic system of values, the instillation of faith-hope, the cultivation of sensitivity to self and others, and the implementation as perceived by patients were the predictor of the patient satisfaction toward nursing service. The predictability were accounted for 18.49 ($R^2 = .18489$) of variance. The predicted equation in standard score was :

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

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา..... 2537

ลายมือชื่อนิสิต..... *Maneerat Poatchongrak*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *Jintana Yunibhand*

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... -



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้ข้อคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ และให้กำลังใจด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุขโข ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย และคณาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย และให้คำแนะนำตลอดจนปรับปรุงแก้ไขเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ที่ได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ช่วยทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ท้ายที่สุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณแม่ผู้ให้กำเนิด ขอขอบคุณภรรยาชาวไทย พี่ ๆ เพื่อน และผู้ร่วมงาน และทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา จนสำเร็จการศึกษา

มณีนันท์ โภทชงรัก

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ณ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ณ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมุติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	11
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลและการประกันคุณภาพ.....	12
กิจกรรมประกันคุณภาพการพยาบาล.....	22
กระบวนการพยาบาล.....	24
การดูแล.....	31
การจัดการต่อความเสี่ยง.....	48
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	55
การรับรู้การปฏิบัติกิจกรรมประกันคุณภาพการพยาบาลกับความพึงพอใจ ต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	65
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	65
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	105
อภิปรายผลการวิจัย.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	119
รายการอ้างอิง.....	121
ภาคผนวก.....	134
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	135
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	136
ภาคผนวก ค. ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	141
ประวัติผู้เขียน.....	149

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนเตียง จำนวนวันเฉลี่ยที่ผู้ป่วยรักษาตัว จำนวนผู้ป่วยต่อเดือน และตัวอย่างประชากรของผู้ป่วยในแต่ละแผนก.....	67
2. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา.....	80
3. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามรายได้ ระยะเวลาในการอยู่โรงพยาบาล ประสบการณ์ในการอยู่โรงพยาบาล.....	81
4. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามแผนกและความคาดหวังจากบริการที่ได้รับ.....	82
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยจำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	83
6. จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	84
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อและโดยรวม.....	86
8. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาลของพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	89
9. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการดูแลของพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	90
10. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการจัดการต่อความเสี่ยงของพยาบาล จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม.....	92
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็มและระดับของการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแลและการจัดการต่อความเสี่ยง...	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
12.	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแลและการจัดการต่อความเสี่ยงกับความพึงพอใจของพยาบาล.....	95
13.	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์ ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	96
14.	สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรย่อย จำแนกตาม รายด้านในการพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	97
15.	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการ คัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบ ความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการ พยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	99
16.	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนน มาตรฐาน (Beta) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอย พหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย.....	101

ศูนย์วิทยพัชการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ	หน้า
1. กรอบแนวคิดของความคาดหวัง.....	62
2. กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	63



ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย