

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ประเภท การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ พยาบาลของผู้ป่วยที่อยู๋ในแผนกสามัญของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และค้นหาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย ตัวแปรที่ศึกษาได้แก่ กระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่างประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้ป่วยสามัญอายุ 15 ปีขึ้นไปที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล เป็นเวลานาน 3 วันเป็นต้นไป ในแผนก 6 แผนก ดังนี้คือ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรม แผนกจักษุ โสต นาสิก ลาริงซ์วิทยา แผนกศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ แผนกรังสีวิทยา และแผนก สูติ-นรีเวชกรรม ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ในช่วงระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538 ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2538 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,666 คน โดยมีวิธีคำนวณดังนี้คือ

กำหนดจำนวนประชากรภายในระยะเวลา 1 เดือน โดยคำนวณจากจำนวนเตียงในแต่ละแผนก จำนวนวันเฉลี่ยที่ผู้ป่วยแต่ละแผนกพักรักษาตัว ดังนี้คือ

$$\text{จำนวนผู้ป่วยต่อเดือน} = \frac{\text{จำนวนวัน/เดือน} \times \text{จำนวนเตียง}}{\text{จำนวนวันเฉลี่ยที่ผู้ป่วยรักษาตัว}}$$

ตัวอย่างประชากร เป็นผู้ป่วยสามัญในแผนก 6 แผนกดังที่กล่าวข้างต้น จำนวน 325 คน โดยมีวิธีเลือกตัวอย่างดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่างประชากร จากสูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดา-
บริสุทธิ์, 2531) คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ คือ 5%

คำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{1666}{1 + 1666 \left(\frac{5}{100} \right)^2} \\ &= \frac{1666}{5.165} = 322.55 \end{aligned}$$

ได้ขนาดตัวอย่างประชากร 322.55 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่าง
ประชากรเป็น 325 คน

2. หาขนาดตัวอย่างประชากรในแต่ละแผนก โดยใช้อัตราส่วนตามสูตรดังนี้ (นิยม
บุรุษ, 2531)

$$n_h = \frac{n \times N_h}{N}$$

เมื่อ n_h คือ จำนวนตัวอย่างประชากรในแต่ละแผนก

n คือ จำนวนประชากรในแต่ละแผนก

N_h คือ จำนวนตัวอย่างประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย (325 คน)

N คือ จำนวนประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย (1,666 คน)

ผลจากการคำนวณได้ตัวอย่างประชากรในแต่ละแผนกดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนเตียง จำนวนวันเฉลี่ยที่ผู้ป่วยรักษาตัว จำนวนผู้ป่วยต่อเดือน และตัวอย่างประชากรของผู้ป่วยในแต่ละแผนก

แผนก	จำนวน เตียง	จำนวนวันเฉลี่ย* ที่ผู้ป่วยรักษาตัว	จำนวน ผู้ป่วยต่อเดือน	ตัวอย่างประชากร
อายุรกรรม	113	12	283	55
ศัลยกรรม	116	15	232	45
จักษุ โสต นาสิก	22	6	110	22
ลาริงซ์วิทยา				
ศัลยกรรม- ออร์โธปิดิกส์	18	14	39	8
รังสีวิทยา	32	11	87	17
สูติกรรม	102	4	765	149
นรีเวชกรรม	40	8	150	29
รวม	443		1,666	325

* ข้อมูลจากแผนกเวชระเบียนและสถิติ. สถิติโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ 2537. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.

3. ทาการสุ่มตัวอย่างประชากรผู้ป่วยแผนกสามัญทั้งหมด 6 แผนก โดยสุ่มเลือกเบอร์เตียงที่ผู้ป่วยพักรักษาตัวที่เป็นเลขคู่ในแต่ละหอผู้ป่วย จนกว่าจะได้จำนวนตัวอย่างครบตามจำนวนที่ได้คำนวณไว้ โดยพิจารณาเกณฑ์ดังต่อไปนี้ร่วมด้วย

- 3.1 ผู้ป่วยที่พักรักษาตัวนาน 3 วันขึ้นไป
- 3.2 สามารถอ่านออก เขียนได้
- 3.3 ไม่มีปัญหาทางระบบประสาท โดยดูจากแฟ้มประวัติของผู้ป่วย
- 3.4 ยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ชุด ดังนี้คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยง

ชุดที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย

โดยมีขั้นตอนและรายละเอียดดังนี้ คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับอายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว ระยะเวลาในการอยู่ในโรงพยาบาล ประสบการณ์ในการอยู่โรงพยาบาล แผนก และความคาดหวังจากการรับบริการ เป็นข้อคำถามปลายปิดจำนวน 8 ข้อ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล และการจัดการต่อความเสี่ยง มีทั้งหมด 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติดูแล

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการจัดการต่อความเสี่ยง

ทั้ง 3 ตอนมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ 2 คำตอบ ในการตอบแบบวัดแต่ละข้อนั้นกำหนดค่าให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว การเลือกตอบคำตอบใด คำตอบหนึ่งมีความหมายดังนี้

- ใช่ หมายถึง พยายามปฏิบัติตามข้อความนั้นจริง
 ไม่ใช่ หมายถึง พยายามไม่ได้ปฏิบัติตามข้อความนั้น
 การให้คะแนนแบบวัดแต่ละข้อพิจารณา ดังนี้
 ใช่ มีค่าคะแนนเท่ากับ 1
 ไม่ใช่ มีค่าคะแนนเท่ากับ 0

ตอนที่ 1 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งออกเป็น

การประเมินผู้รับบริการ	5 ข้อ	คือ	ข้อ	1-5
การวินิจฉัยการพยาบาล	2 ข้อ	คือ	ข้อ	6-7
การวางแผนการพยาบาล	2 ข้อ	คือ	ข้อ	8-9
การปฏิบัติการพยาบาล	4 ข้อ	คือ	ข้อ	10-13
การประเมินผลการพยาบาล	2 ข้อ	คือ	ข้อ	14-15

เกณฑ์การแปลผลการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล เป็นคะแนนรวมจากแบบวัดด้านแต่ละด้าน การแปลผลคะแนนรวมในแต่ละด้านถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้
 การประเมินผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ย	0-1.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.67-3.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.34-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก
การวินิจฉัยการพยาบาล				
คะแนนเฉลี่ย	0-.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	.67-1.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.34-2.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การวางแผนการพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย	0-.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	.67-1.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.34-2.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การปฏิบัติการพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย	0-1.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.34-2.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	2.68-4.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การประเมินผลการพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย	0-.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	.67-1.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.34-2.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

กระบวนการพยาบาลโดยรวม

คะแนนเฉลี่ย	0-4.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	5.00-9.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	10.00-15.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติการดูแล ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยใช้แนวทางองค์ประกอบการดูแล 10 ประการของ Watson (1985) ในแบบ Caring Behaviors Assessment ของ Harrison (1992) เพื่อสอบถามผู้ป่วยตามความรู้สึก และที่เกิดขึ้นจริงในหอผู้ป่วย โดยได้รวมองค์ประกอบ 3 ข้อแรกเป็นข้อเดียวกัน จึงเหลือองค์ประกอบการดูแล 8 ข้อ ได้แก่

1. การสร้างค่านิยมให้แก่ประโยชน์ของผู้อื่น
และควมมีมนุษยธรรม การปลุกฝังความ
เชื่อและความหวังความไวต่อการรับรู้
ตนเองและผู้อื่น 12 ข้อ คือ ข้อ 1-12
2. การสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือและ
ไว้วางใจ 10 ข้อ คือ ข้อ 14-23

3. การส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของ
ความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ 5 ข้อ คือ ข้อ 23-27
4. การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ใน
การแก้ปัญหา 6 ข้อ คือ ข้อ 28-33
5. การส่งเสริมการเรียนการสอนระหว่าง
บุคคล 7 ข้อ คือ ข้อ 34-40
6. การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อการประคับประคอง
ป้องกันและ/หรือแก้ไขสภาพทางจิตใจ
ร่างกาย สังคม วัฒนธรรมและวิญญาณ 11 ข้อ คือ ข้อ 41-51
7. การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความ
ต้องการของบุคคล 9 ข้อ คือ ข้อ 52-60
8. การมีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์
ตรง 4 ข้อ คือ ข้อ 61-64

เกณฑ์การแปลผลการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติการดูแล เป็นคะแนนรวมจากแบบ
สอบถามในแต่ละด้าน การแปลผลคะแนนรวมในแต่ละด้านถือตามคะแนนเฉลี่ยดังนี้

การสร้างค่านิยมเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่นและความมีมนุษยธรรม การปลูกฝังความเชื่อและ
ความหวัง ความไวต่อการรับรู้ตนเองและผู้อื่น

คะแนนเฉลี่ย	0-3.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	4.00-7.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	8.00-12.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การสร้างสัมพันธภาพการช่วยเหลือและไว้วางใจ

คะแนนเฉลี่ย	0-3.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	3.34-6.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	6.68-10.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การส่งเสริมและยอมรับการแสดงออกของความรู้สึกทั้งทางบวกและลบ

คะแนนเฉลี่ย	0-1.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	1.67-3.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.34-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา

คะแนนเฉลี่ย	0-1.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	2.00-3.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	4.00-6.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การส่งเสริมการเรียนรู้การสอนระหว่างบุคคล

คะแนนเฉลี่ย	0-2.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	2.34-4.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	4.68-7.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อประคับประคอง บำรุง และ/หรือแก้ไขสภาพทางจิตใจ ร่างกาย สังคม วัฒนธรรม และวิญญาณ

คะแนนเฉลี่ย	0-3.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	3.67-7.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	7.34-11.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การช่วยเหลือเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคล

คะแนนเฉลี่ย	0-2.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	3.00-5.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	6.00-9.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

การมีพลังจิตวิญญาณที่มาจากประสบการณ์ตรง

คะแนนเฉลี่ย	0-1.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติ
คะแนนเฉลี่ย	1.34-2.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	2.68-4.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ว่าการปฏิบัติมาก

พฤติกรรมการณ์ดูแลโดยรวม

คะแนนเฉลี่ย	0-21.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	21.34-42.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	42.68-64.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติมาก

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการจัดการต่อความเสี่ยง แบ่งออกเป็น

3 ด้าน คือ

ความเสี่ยงจากการรื้อยาผิด 5 ข้อ คือ ข้อ 1-5

ความเสี่ยงจากการทกล้มและตกเตียง 7 ข้อ คือ ข้อ 6-12

ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล 10 ข้อ คือ ข้อ 13-22

ความเสี่ยงจากการรื้อยา

คะแนนเฉลี่ย	0-1.66	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.67-3.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.34-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติมาก

ความเสี่ยงจากการทกล้มและตกเตียง

คะแนนเฉลี่ย	0-2.33	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.34-4.67	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	4.68-7.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติมาก

ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล

คะแนนเฉลี่ย	0-2.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	3.00-5.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	6.00-9.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติมาก

การจัดการต่อความเสี่ยงโดยรวม

คะแนนเฉลี่ย	0-6.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติน้อย
คะแนนเฉลี่ย	7.00-13.99	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	14.00-21.00	คะแนน	หมายถึง	มีการรับรู้ที่มีการปฏิบัติมาก

ชุดที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิดของ Risser (1975) ครอบคลุมความพึงพอใจ 3 ด้าน ได้แก่

ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ	7 ข้อ คือ ข้อ 1-7
สัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้	5 ข้อ คือ ข้อ 8-12
สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ	11 ข้อ คือ ข้อ 13-23

ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ในการตอบแบบวัดแต่ละข้อนั้นกำหนดให้ผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว

การเลือกตอบแต่ละช่วงคำตอบมีความหมายดังต่อไปนี้

- 1 หมายถึง พยายามน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พยายามน้อย
- 3 หมายถึง พยายามปานกลาง
- 4 หมายถึง พยายามมาก
- 5 หมายถึง พยายามมากที่สุด

การให้คะแนนแบบวัดแต่ละข้อพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

- | | | | |
|------------------|-----|---|-------|
| พยายามน้อยที่สุด | ให้ | 1 | คะแนน |
| พยายามน้อย | ให้ | 2 | คะแนน |
| พยายามปานกลาง | ให้ | 3 | คะแนน |
| พยายามมาก | ให้ | 4 | คะแนน |
| พยายามมากที่สุด | ให้ | 5 | คะแนน |

เกณฑ์การแปลผลความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยเป็นคะแนนรายข้อ การแปลผล
คะแนนถือตามคะแนนเฉลี่ยดังนี้



คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	4.50-5.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ความสามารถทางเทคนิควิชาชีพ

คะแนนเฉลี่ย	5.00- 8.74	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	8.75-16.24	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	16.25-23.74	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	23.75-31.24	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	31.25-35.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สัมพันธภาพที่มุ่งให้ความรู้

คะแนนเฉลี่ย	5.00- 7.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	7.50-12.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	12.50-17.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	17.50-22.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	22.50-25.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

สัมพันธภาพที่มุ่งสร้างความไว้วางใจ

คะแนนเฉลี่ย	11.00-16.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	16.50-27.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	27.50-38.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	38.50-49.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	49.50-55.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยโดยรวม

คะแนนเฉลี่ย	23.00-34.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	34.50-57.41	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	57.50-80.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	80.50-103.49	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	103.50-115.00	คะแนน	หมายถึง	มีความพึงพอใจมากที่สุด

การหาความตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงของแบบวัด

1. การหาความตรงตามเนื้อหาของแบบวัด ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือให้อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ควบคุมการวิจัยแก้ไขเนื้อหาและภาษา แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการศึกษาพยาบาล การบริหารการพยาบาลและการบริการพยาบาล จำนวน 10 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอยู่ในภาคผนวก) ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเนื้อหาและภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขกับอาจารย์ที่ปรึกษา โดยถือเกณฑ์ผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับ 8 คน ใน 10 คน ยอมรับ และได้เสนอแนะข้อแก้ไขเพิ่มเติมในบางจุด ข้อความแบบวัดที่ผู้ทรงคุณวุฒิยอมรับและที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ถือว่ามีความตรงตามเนื้อหา

2. การหาความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดลองใช้กับผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติเหมือนกับตัวอย่างประชากรจริงที่โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ เก็บข้อมูลเพื่อตรวจสอบเครื่องมือ จำนวน 34 คน แล้วนำมาหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Alpha Cronbach Coefficient) (บุษธรรม กิจปรีดา-บริสุทธิ, 2531)

โดยสรุปผลวิเคราะห์การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทั้งหลังจากการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้ดังนี้คือ

<u>เครื่องมือ</u>	<u>จำนวนข้อ</u>	<u>ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ</u>	
		<u>ข้อมูลที่ทดลอง</u> (N = 34)	<u>ข้อมูลจริง</u> (N = 325)
แบบสอบถามกระบวนการพยาบาล	25	.7266	.7398
แบบสอบถามพฤติกรรมการดูแล	65	.9287	.9330
แบบสอบถามการจัดการต่อความเสี่ยง	21	.6461	.7245
แบบวัดความพึงพอใจต่อการบริการ พยาบาลของผู้ป่วย	23	.9668	.9555

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ซึ่งออกโดยบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พร้อมแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยเข้าพบหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้ง 6 แผนก รวม 18 หอผู้ป่วย เพื่อแนะนำตัวและขออนุญาตเก็บข้อมูลจากผู้ป่วย
3. ทำการสุ่มตัวอย่างประชากรผู้ป่วยแผนกสามัญทั้ง 6 แผนก โดยสุ่มเลือกเบอร์เตียงที่ผู้ป่วยนอนพักรักษาตัวที่เป็นเลขคู่ในแต่ละหอผู้ป่วย
4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกจ่ายแก่ผู้ป่วยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด คือเป็นผู้ป่วยที่พักรักษาตัวนาน 3 วันขึ้นไป สามารถอ่านออกเขียนได้ ไม่มีปัญหาทางระบบประสาทและยินดีให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2538 จนได้จำนวนตามที่กำหนด ในวันที่ 15 มีนาคม 2538 รวมเวลา 30 วัน จำนวนแบบสอบถามทั้งหมดรวม 325 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS-PC

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวอย่างประชากร การรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล การจัดการต่อความเสี่ยง และความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยทั้งรายด้านและโดยรวม คำนวณเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. หาค่าสหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างการรับรู้ของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติกระบวนการพยาบาล การดูแล การจัดการต่อความเสี่ยงกับความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วย โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ดังต่อไปนี้

2.1 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ (Inter Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (ประคอง กรรณสูตร, 2528) โดยแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คือ

ค่าระหว่าง $+/-0.70 - 9.00$ มีความสัมพันธ์สูง

ค่าระหว่าง $+/-0.30 - 0.69$ มีความสัมพันธ์ปานกลาง

ค่าระหว่าง $+/-0.00 - 0.29$ มีความสัมพันธ์น้อย

2.2 คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation) ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์

2.3 ทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Kerlinger and Pedahzur, 1973)

2.4 ทดสอบความแตกต่างของสัมประสิทธิ์ การพยากรณ์ที่เพิ่มขึ้นจากการเพิ่มตัวพยากรณ์ทีละตัว โดยทดสอบสถิติส่วนรวมเอฟ (Overall F-test) (Kerlinger and Pedahzur, 1973)

2.5 หาค่าคงที่ของสมการพยากรณ์

2.6 หาความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสมการพยากรณ์

2.7 สร้างสมการพยากรณ์ตัวแปร เกณฑ์ด้วยกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติในรูปคะแนนดิบ และคะแนนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์คือ บังคับตัวแปรให้เข้าทุกตัว (Enter Technique)