

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัย  
ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร



นางบัญญัติ สุขเจริญ

004083

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ภาควิชาพยาบาลศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2524

I16000857

OPINIONS CONCERNING CONSUMERS' RIGHTS OF HEALTH CARE  
SERVICES IN UNIVERSITY HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS

Mrs. Banjang Sukcharoen

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

Department of Nursing Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1981



หัวข้อวิทยานิพนธ์      ความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการ คำนวณสุขภาพอนามัย  
ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

ชื่อนิติกร                      นางบัญญัติ สุขเจริญ

อาจารย์ที่ปรึกษา            ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมคิด รัชศาสตร์

ภาควิชา                        พยาบาลศึกษา

ปีการศึกษา                  2523

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการ คำนวณสุขภาพอนามัย ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และผู้ให้บริการด้วยกัน ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการ คือพยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และแพทย์ ผู้รับบริการ คือ ผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ) และผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ) ในแผนกอายุรศาสตร์ และศัลยศาสตร์ จำนวน 120 คน จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลศิริราช และโรงพยาบาลรามธิบดี ซึ่งเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง รวมทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ สิทธิของผู้รับบริการในด้านการรับการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย สิทธิในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของผู้รับบริการ สิทธิในค่านชีวิตส่วนตัวของผู้รับบริการ สิทธิของผู้รับบริการในด้านการรักษาเกียรติ และศักดิ์ศรีของตน สิทธิในค่านความปลอดภัยของผู้รับบริการ สิทธิในค่านทรัพย์สินของผู้รับบริการ สิทธิของผู้รับบริการในด้านการแสดงความคิดเห็นต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ และสิทธิของผู้รับบริการในด้านการนับถือศาสนา นำไปหาความตรงตามเนื้อหา และความเที่ยง ได้ค่า 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test)

## สรุปผลการวิจัย

1. พยาบาลประจำการกับผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่าพยาบาลประจำการกับผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ) และผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัย ในด้านการนับถือศาสนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และพยาบาลประจำการกับผู้ป่วยนอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2. พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้รับบริการทุกกลุ่มมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ป่วยนอก มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. แพทย์กับผู้รับบริการทุกกลุ่ม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยไม่แตกต่างกัน ซึ่งปฏิเสธสมมติฐาน

ส่วนความคิดเห็นในแต่ละด้าน พบว่า แพทย์กับผู้ป่วยนอกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัยในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

4. พยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และแพทย์ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการด้านสุขภาพอนามัย ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสนองสมมติฐาน

Thesis Title Opinions Concerning Consumer's Rights of Health  
Care Services in University Hospitals, Bangkok  
Metropolis  
Name Mrs. Banjang Sukcharoen  
Thesis Advisor Assistant Professor Somkit Raksasataya  
Department Nursing Education  
Academic Year 1980

#### ABSTRACT

The purpose of this research was to study opinions concerning consumer's rights of health care services in University Hospitals, Bangkok Metropolis and to compare the difference of opinions of each group of health care provider with consumers, and also the difference among those three groups of providers. The selected sample of this research was 60 providers of registered nurse, head nurse and doctor and 60 consumers from in-patient, out-patient and private-patient in medical and surgical wards in Siriraj and Ramathibodi Hospitals, and it was a purposive random sampling. The instrument was an interview form constructed by the researcher, and it consisted of 8 areas, there were consumer's rights in receiving care, rights to live, rights to pursuit of happiness, rights to maintain dignity, rights to having safety, rights to have property, rights to express about health care

received and rights of religions freedom The instrument was tested for content validity and reliability, The reliability was .96. Then data were analyzed by using various statistics such as: percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-Test and F-Test.

The Major Finding:

1. There was no statistically significant difference on opinions between registered nurses' group and the consumers' group concerning consumer's rights of health care services, Therefore, the hypothesis was not retained.

There was a statistically significant difference on opinions between registered nurses' group and the consumers' group concerning rights of religions freedom at .05 level, and between registered nurses' group and consumers from out-patient wards concerning rights to maintain dignity at .05 level.

2. There was no statistically significant difference on opinions between head nurses' group and the consumers' group concerning consumers's rights of health care services. Therefore, the hypothesis was not retained.

There was a statistically significant difference on opinions between head nurses' group and consumers from out-patient ward concerning rights to maintain dignity at .05 level.

3. There was no statistically significant difference on opinions between doctors' group and all consumers concerning consumers' rights of health care services. Therefore, the hypothesis was not retained.

There was a statistically significant difference on opinions between doctors' group and consumers from out-patient ward concerning rights to **maintain** dignity at .05  $\alpha$  level.

4. There was no statistically significant difference on opinions among those three groups of registered nurse, head nurse and doctor concerning consumer's right of health care services. Therefore, the hypothesis was retained.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัยที่ได้อนุญาตให้คำแนะนำปรึกษา ให้ข้อคิดเห็น และเสียสละเวลาเพื่อตรวจแก้ไขด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงแก้ว ปุณยกนก ได้อนุญาตให้ค่าปรึกษาและให้แนวความคิดในค่านสถิติและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 15 ท่าน จากสถาบันต่าง ๆ ได้อนุญาตแนะนำ แก้ไขแบบ สัมภาษณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ป้าหนั้น บุญ-หลง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พวงรัตน์ บุญญานุกรักษ์ และ อาจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธ์ ที่สนับสนุน ให้กำลังใจ และกรุณาเอื้อเฟื้อหนังสือ เอกสารที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณะคณบดีคณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราช แพทย์ และพยาบาลทุกระดับ ตลอดจนผู้ช่วยทุกท่านในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง ที่ได้อนุญาตอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตอบแบบสัมภาษณ์ รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องของ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย ไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
บัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บัญชาจงค์ สุขเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย...	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ...	ฉ
กิตติกรรมประกาศ ...	ฉ
รายการตารางประกอบ...	ฎ
บทที่	
1    บทนำ...	1
<b>ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา</b> ...	1
<b>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</b> ...	10
<b>สมมติฐานของการวิจัย</b> ...	11
<b>ขอบเขตของการวิจัย</b> ...	11
<b>ข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัย</b> ...	12
<b>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย</b> ...	12
<b>ความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัย</b> ...	13
2 <b>วรรณกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> ...	15
3 <b>วิธีดำเนินการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล</b> ...	50
<b>กลุ่มตัวอย่างประชากร</b> ...	50
<b>เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย</b> ...	51
<b>การเก็บรวบรวมข้อมูล</b> ...	55
<b>การวิเคราะห์ข้อมูล</b> ...	55
<b>สถิติที่ใช้ในการวิจัย</b> ...	56

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	58
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและขอเสนอแนะ.....	92
ผลการวิจัย.....	94
อภิปรายผล.....	101
ขอเสนอแนะ.....	111
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	120
ประวัติผู้เขียน.....	180

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่	หน้า
1 สถานภาพของผู้ให้บริการ .....	60
2 สถานภาพของผู้รับบริการ .....	62
3 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย .....	64
4 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน .....	68
5 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในชีวิตส่วนตัวของตน .....	71
6 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน .....	73
7 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการปลอดภัยของตน .....	74
8 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการพิทักษ์ตนของตน .....	77
9 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการแสดงความคิดเห็นต่อการรักษาพยาบาลที่ได้รับ .....	78
10 ภาระของของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีความคิดเห็นว่าคุณรับบริการมีสิทธิในด้านการนับถือศาสนา .....	79
11 ความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละด้านระหว่างโรงพยาบาลประจำการกับผู้ป่วยนอก .....	80

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง พยาบาลประจำการกับผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ) ... .. .	81
13 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง พยาบาลกับผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ) ... .. .	82
14 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ป่วยนอก ... .. .	83
15 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ) ... .. .	84
16 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยกับผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ) ... .. .	85
17 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง แพทย์กับผู้ป่วยนอก ... .. .	86
18 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง แพทย์กับผู้ป่วยใน (แผนกสามัญ) ... .. .	87
19 ค่าความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับสิทธิของผู้รับบริการแต่ละคานระหว่าง แพทย์กับผู้ป่วยใน (แผนกพิเศษ) ... .. .	88
20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างความคิดเห็นเฉลี่ยเกี่ยวกับสิทธิของ ผู้รับบริการแต่ละคานของพยาบาลประจำการ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย และแพทย์	89