

ความคึกเห็นของผู้น่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาล
ในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร



นางสาวสุพิศ ลัทธิวรรัตน์

ศูนย์วิทยพักรักษาการ
005926
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต


แผนกวิชาพยาบาลศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2520

I 18012309

The Opinions of The Patients and Families Toward Nursing
Service in Emergency Room in Bangkok Metropolis



Miss Supit Luptrawan

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Education

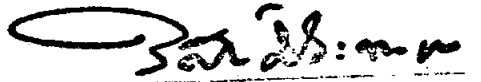
Department of Nursing Education

Graduate School

Chulalongkorn University

1977

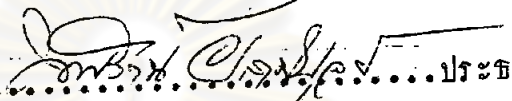
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาคามหลักสูตร ปริญญาโทบัณฑิต


.....

(ศาสตราจารย์ ดร.วิศิษฐ์ ประจวบเหมาะ)

คณบดี

คณะกรรมการตรวจวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชนพรรัตน์ ฉลาพิบูลย์)

 กรรมการ

(อาจารย์พวงแก้ว ปุฒยเกษม)

 กรรมการ

(อาจารย์ประนอม โอทกานนท์)

อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย : อาจารย์ประนอม โอทกานนท์

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อการพยาบาลในแผนก

ปัจจุบันพยาบาลในโรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวสุพิศ สัพพรรณ

แผนกวิชา

พยาบาลศึกษา

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาลใน
 โรงพยาบาลในกรุงเทพมหานคร
 ชื่อ นางสาวสุพิศ ลิ้มสุวรรณ
 แผนกวิชา พยาบาลศึกษา
 ปีการศึกษา 2519



บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในแผนกปัจจุบันพยาบาล ในด้านการให้การต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาลและการให้คำแนะนำ ตลอดจนการสำรวจความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับข้อเสนอแนะสิ่งที่ต้องการจะได้รับจากการบริการพยาบาล ตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้มีจำนวน 360 ราย เป็นผู้ป่วย 180 ราย เป็นครอบครัวผู้ป่วย 180 ราย เครื่องมือที่ใช้ได้ใช้แบบวัดความคิดเห็นที่สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวโดยวิธีทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้สถิติด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ซึ่งปรากฏผลดังนี้คือ

1. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาล ในด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วย ไม่มีความแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน
2. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัว เมื่อจำแนกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วย ซึ่งเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไปและระหว่างครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัวผู้ป่วยทั่วไปที่มีต่อบริการพยาบาล ผลปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.1 จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่จำแนกตามประเภทการเจ็บป่วยของผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน
3. ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัว เกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการจะได้รับการบริการพยาบาล ผลปรากฏว่าผู้ป่วยและครอบครัวมีความเห็นที่ต้องการจะได้รับการบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน จึงคงไว้สมมติฐานที่ว่าความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการจะได้รับการบริการพยาบาลไม่แตกต่างกัน

9

Thesis Title The Opinions of The Patients and Families Toward Nursing
Service in Emergency Room in Bangkok Metropolis

Name Miss Supit Luptrawan

Department Nursing Education

Academic Year 1976

Abstract

The purpose of this study was to compare opinions of patients and families toward nursing service concerning nursing approach, understanding the patients' problems, nursing care and advice. The questionnaire was formulated to use in collecting data from 360 subjects, the subjects were patients 180 cases and patients' families 180 cases. The data were analyzed statistically and were tested with critical ratio (t - test). The finding of this study revealed existing difference in opinions among the patients and families which can be summarized as follow:

1. There is no statistically significant difference at the $p < 0.1$ level in their opinions between the patients and families toward nursing service concerning nursing approach, understanding the patients' problem, nursing care and advice. So, remain the hypothesis that there is no difference in the opinions between the patients and families toward nursing service.

2. The opinions of the patients and families, which classified from the types of illness, which compare between the opinions of the accidental patients and general patients and between the accidental patients' families and general patients' families toward nursing service. It was founded that

there is no statistically significant difference at the $p < 0.1$ level in their opinions toward nursing service. So, remain hypothesis that there is no difference in the opinions of the patients and families, which classified from the types of illness toward nursing service.

3. The opinions of the patients and families on suggestion for developing nursing service. It was founded that there is no difference in the opinions of the patients and families on suggestion for developing nursing service. So, remain the hypothesis that there is no difference in the opinions between the patients and families on suggestion for developing nursing service.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กิตติกรรมประกาศ



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ อาจารย์ประนอม โสทนานนท์ อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัย ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ปรีกษา และให้ความช่วยเหลือเอาใจใส่แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และ อาจารย์พวงแก้ว บุญยกนก ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบข้อบกพร่องทางสถิติให้จนเป็นที่เรียบร้อย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เยาวลักษณ์ เลลาจินกา อาจารย์ยุวดี ฤกษ์ชก ที่ได้ให้ความช่วยเหลือรวมทั้งให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ อาจารย์ประจวบ ภู่อินทร์ ตลอดจนหัวหน้าแผนกพยาบาล หัวหน้าตึก และพยาบาลประจำการของแผนกปัจจุบันพยาบาลทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและให้ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

สุพิศ ลัพขวรรณ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ข
รายการตารางประกอบ	ฅ



บทที่

1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	ความมุ่งหมายในการวิจัย	6
	ปัญหา	6
	สมมติฐานของการวิจัย	6
	ขอบเขตของการวิจัย	7
	ความไม่สมบูรณ์ของการวิจัย	7
	คำจำกัดความ	7
2	วรรณกรรมและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
3	วิธีดำเนินการวิจัยและการรวบรวมข้อมูล	17
	การเลือกตัวอย่างประชากร	17
	การสร้างแบบสอบถาม	18
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
	การวิเคราะห์ข้อมูล	20
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	21
5	สรุปการวิจัย อภิปราย และขอเสนอแนะ	53
	สรุปผลของการวิจัย	54
	การอภิปรายผลของการวิจัย	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขอเสนอแนะ	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
ประวัติการ ศึกษา	82



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรในแต่ละโรงพยาบาล	18
2	การกระจายรอยละของผู้ป่วยและครอบครัวจำแนกตามกลุ่มอายุ	22
3	การกระจายรอยละของผู้ป่วยประเภททั่วไปและผู้ป่วยอุบัติเหตุจำแนกตามกลุ่มอายุ	23
4	การกระจายรอยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ	24
5	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวเกี่ยวกับบริการพยาบาลในด้านการต้อนรับ	26
6	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	28
7	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล	29
8	เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการให้คำแนะนำ	32
9	ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนมัธยฐาน ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ	33
10	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการต้อนรับ	34
11	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อบริการพยาบาลในด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	36

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วย ซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อการพยาบาลในด้านการรักษาพยาบาล	37
13	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยที่มีต่อการพยาบาลในด้านการให้คำแนะนำ	40
14	ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนมัธยฐานเลขคณิตของความคิดเห็นของผู้ป่วยอุบัติเหตุและทั่วไปที่มีต่อการพยาบาลในด้านการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และการให้คำแนะนำ	41
15	เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการพยาบาลด้านการต้อนรับ	42
16	เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการพยาบาลด้านการเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย	44
17	เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการพยาบาลด้านการรักษาพยาบาล	45
18	เปรียบเทียบความคิดเห็นของครอบครัวผู้ป่วยซึ่งแยกตามประเภทของการเจ็บป่วยของผู้ป่วยที่มีต่อการพยาบาลด้านการให้คำแนะนำ	48

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนดัชนี เลขคี่ของครอบครัวผู้ป่วยอุบัติเหตุและครอบครัว ผู้ป่วยทั่วไปที่มีคอมพิวเตอร์พยาบาลงานการต้อนรับ การเข้าใจปัญหาของผู้ป่วย การรักษาพยาบาล และ การให้คำแนะนำ	49
20	ลำดับความถี่ของการบริการพยาบาลจากโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัว เรียงจาก มากไปหาน้อย	51
21	ลำดับความถี่ของการบริการพยาบาลจากโรงพยาบาล ตามความคิดเห็นของผู้ป่วยอุบัติเหตุและผู้ป่วยทั่วไป เรียงจากมากไปหาน้อย	52