

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ผลการวิจัย

การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 1)
- ตอนที่ 2 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ (ตารางที่ 2-6)
- ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 7-11) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์กับความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล จำแนกตาม อายุ เพศ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 12)
- ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ (ตารางที่ 13-17)
- ตอนที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 18-22)
- ตอนที่ 6 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (ตารางที่ 23-24)
- ตอนที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 25-29)
- ตอนที่ 8 วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสีทึบประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (ตารางที่ 29-30)



### วิธีการเลือกตอบ

มากที่สุด	=	5 คะแนน
มาก	=	4 คะแนน
ปานกลาง	=	3 คะแนน
น้อย	=	2 คะแนน
น้อยที่สุด	=	1 คะแนน

### เกณฑ์การประเมินผล

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ในการพิจารณา ระดับการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	- ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมากที่สุด - มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	- ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมาก - มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	- ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลนั้นปานกลาง - มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	- ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อย - มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	- ได้รับการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อยที่สุด - มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อยที่สุด

ผู้วิจัยตั้งเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล

ดังนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	- มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	- มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	- มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	- มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	- มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลนั้นน้อยที่สุด

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$\gamma$	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	แทน	ค่าสถิติที (t) ที่ใช้ทดสอบความมีนัยสำคัญ
P	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก ในแต่ละโรงพยาบาลจำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	รพ.ตากสิน	รพ.เจริญกรุงฯ	วชิรพยาบาล	รพ.กลาง	รวม	ร้อยละ
	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	จำนวน (คน)	
<b>เพศ</b>						
ชาย	18	9	18	5	50	35.70
หญิง	22	21	22	25	90	64.30
<b>อายุ</b>						
15 - 25 ปี	14	11	8	5	38	27.10
26 - 40 ปี	11	11	13	19	54	38.60
41 ปีขึ้นไป	15	8	19	6	48	34.30
<b>ระดับการศึกษา</b>						
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	21	21	16	13	71	50.71
มัธยมศึกษา	14	5	17	7	43	30.72
สูงกว่ามัธยมศึกษา	5	4	7	10	26	18.57
<b>รวม</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>40</b>	<b>30</b>	<b>140</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 1 ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ มีเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 64.30 มีอายุ 26 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.60 รองลงมาคือ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.30 และน้อยที่สุดคืออายุ 15 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.10 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษาและต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 50.71 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 30.72 และน้อยที่สุดคือระดับสูงกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.57



ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษา  
สิทธิประโยชน์ (ตารางที่ 2-6)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
ของคะแนนรายด้านและโดยรวม

การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์		$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน (n = 140)		3.59	0.57	มาก
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย (n = 76)		3.35	0.57	ปานกลาง
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (n = 60)		3.32	0.56	ปานกลาง
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน (n = 27)		3.24	0.46	ปานกลาง
รวม (n = 23)		3.33	0.39	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 คะแนนของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือ ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนมีค่าเฉลี่ย 3.59 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อคือ ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.32, 3.24 ตามลำดับ และการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวม มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ 3.33

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
ของคะแนนรายชื่อในด้านการรักษาพยาบาล (n=140)

การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลอย่างเท่าเทียมกับ...	3.64	0.74	มาก	
ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกและคำแนะนำจาก...	3.63	0.79	มาก	
ท่านได้รับการต้อนรับจากพยาบาลวิชาชีพด้วยอัธยาศัย	3.48	0.46	ปานกลาง	
ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากพยาบาลได้ตลอด...	3.39	0.83	ปานกลาง	
ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการตรวจ...	3.39	0.96	ปานกลาง	
ท่านได้รับความสะดวกจากพยาบาลในกรณีที่ท่าน...	3.33	1.04	ปานกลาง	
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น	3.29	0.92	ปานกลาง	
ท่านได้รับความเอาใจใส่และกำลังใจจากการพยาบาล...	3.24	0.92	ปานกลาง	
ท่านได้รับคำอธิบายจากพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บ...	3.24	1.02	ปานกลาง	
ท่านได้รับความสนใจและติดตามจากพยาบาล...	3.19	0.91	ปานกลาง	
รวม	(n = 140)	3.19	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 คะแนนรายชื่อของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ข้อคือ การได้รับการดูแลจากพยาบาลอย่างเท่าเทียมกับผู้ป่วยอื่น ๆ โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างของฐานะ เชื้อชาติ ศาสนา และการได้รับการอำนวยความสะดวกและคำแนะนำจากพยาบาลในกรณีที่ผู้ป่วยต้องไปรับการตรวจ เจาะเลือด หรือชื้อยาในแผนกอื่น ๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.63 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมี 8 ข้อคือ ผู้ป่วยได้รับการต้อนรับจากพยาบาลด้วยอัธยาศัยไมตรี สามารถขอความช่วยเหลือจากพยาบาลได้ตลอด ได้คำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการตรวจ ได้รับความสะดวกจากพยาบาลในกรณีที่ต้องการสำเนาเอกสารเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ได้รับการดูแลจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น ได้รับความเอาใจใส่ และกำลังใจจากพยาบาล ได้รับคำอธิบายจากพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วย ได้รับความสนใจ และการติดตามจากพยาบาลซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.48, 3.39, 3.33, 3.29, 3.24, 3.24 และ 3.19 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยอยู่ในระดับปานกลางคือ 3.19



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
ของคะแนนรายชื่อในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน

การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
เมื่อท่านบอกเรื่องความเจ็บป่วย เรื่องส่วนตัว ปมด้อยที่... (n = 140)	3.81	0.76	มาก
พยาบาลไม่บังคับให้ท่านบอกข้อมูลที่ท่านต้องการปิดบัง (n = 140)	3.76	0.78	มาก
ในกรณีที่ท่านไม่พร้อมหรือไม่สมัครใจที่จะรับการตรวจ... (n = 65)	3.42	1.12	ปานกลาง
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษา... (n = 140)	3.20	0.98	ปานกลาง
ในกรณีที่ท่านไม่ต้องการการปฏิบัติจากพยาบาลท่านคิด... (n = 57)	3.19	1.09	ปานกลาง
ท่านมีสิทธิที่จะไม่ยินยอมให้นักศึกษาพยาบาลฝึกทำการ... (n = 57)	3.09	1.14	ปานกลาง
ท่านสามารถขอดูหรืออ่านข้อมูลในบันทึกการรักษาพยาบาล... (n = 66)	2.92	1.24	ปานกลาง
พยาบาลขออนุญาตให้ญาติและเพื่อนของท่านเข้าไปในห้อง ตรวจ... (n = 120)	2.69	1.25	ปานกลาง
ท่านได้รับการชี้แจงจากพยาบาลว่าท่านมีสิทธิต่าง ๆ ในการ รักษา... (n = 140)	2.33	1.12	น้อย
รวม (n = 27)	3.24	0.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 คะแนนรายชื่อของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ข้อคือ เมื่อผู้ป่วยบอกเรื่องความเจ็บป่วย เรื่องส่วนตัว ปมด้อย พยาบาลไม่นำมาพูดคุยกันอย่างเปิดเผย พยาบาลไม่บังคับให้ผู้ป่วยบอกข้อมูลที่ผู้ป่วยต้องการปิดบัง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.81 และ 3.76 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับปานกลางมี 6 ข้อ คือในกรณีที่ท่านไม่พร้อมหรือไม่สมัครใจที่จะรับการตรวจสามารถปฏิเสธได้ พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล กรณีที่ไม่ต้องการการปฏิบัติจากพยาบาลผู้ป่วยสามารถปฏิเสธได้ ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะไม่ยินยอมให้นักศึกษาพยาบาลฝึกทำการพยาบาลกับผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยสามารถขอดูหรืออ่านข้อมูลในบันทึกการรักษาพยาบาลได้จากพยาบาล พยาบาลขออนุญาตให้ญาติและเพื่อนของผู้ป่วยเข้าไปในห้องตรวจได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.20, 3.19, 3.09, 2.92 และ 2.69 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยในระดับน้อย มี 1 ข้อคือ ผู้ป่วยได้รับการชี้แจงจากพยาบาลสิทธิต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 2.33 และค่าเฉลี่ยโดยรวมของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ 3.24



ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
ของคะแนนรายชื่อในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน (n=140)

การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พยาบาลแจ้งให้ท่านทราบก่อนลงมือให้การพยาบาลที่กระทำต่อ	3.81	0.79	มาก
พยาบาลเรียกชื่อท่านโดยใช้คำนำหน้าที่สุดภาพ และให้การ	3.71	0.76	มาก
พยาบาล... ท่านได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลโดยช่วยปกปิดอวัยวะที่ไม่ควร	3.66	0.87	มาก
เปิด...)			
พยาบาลซักถาม ซักประวัติ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ท่านอย่าง	3.20	1.03	ปานกลาง
เป็นการส่วนตัว...			
รวม	(n = 140)	3.59	มาก

จากตารางที่ 5 คะแนนรายชื่อของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วย  
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 3 ข้อคือ พยาบาลแจ้งให้  
ผู้ป่วยทราบก่อนลงมือให้การพยาบาล การที่พยาบาลเรียกชื่อผู้ป่วยโดยใช้คำนำหน้าที่สุภาพ  
และผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลโดยช่วยปกปิดอวัยวะที่ไม่ควรเปิด มีค่าเฉลี่ย 3.81,  
3.71 และ 3.66 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางมี 1 ข้อคือ พยาบาลซักถาม หรือซัก  
ประวัติและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยอย่างเป็นการส่วนตัว มีค่าเฉลี่ย 3.20 และค่าเฉลี่ยโดยรวม  
ของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน อยู่ในระดับ  
มากคือ 3.59

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พยาบาลจัดสภาพห้องตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัย (n = 140)	3.70	0.78	มาก
ท่านสามารถปฏิเสธการตรวจพิเศษ การได้รับยา... (n = 63)	3.44	1.04	ปานกลาง
พยาบาลได้ทำการติดตามและตรวจสอบความผิดปกติ... (n = 140)	3.07	1.08	ปานกลาง
ท่านได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีพึงได้ (n = 127)	2.81	1.12	ปานกลาง
รวม (n = 127)	3.32	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 คะแนนรายชื่อของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 1 ข้อ คือ พยาบาลจัดสภาพห้องตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย มีค่าเฉลี่ย 3.70 ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มี 3 ข้อคือ ผู้ป่วยสามารถปฏิเสธการตรวจพิเศษ การได้รับยา พยาบาลได้ทำการติดตาม และตรวจสอบความผิดปกติ หลังจากแพทย์หรือพยาบาลให้ยาและทำแผล และท่านได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีพึงได้ มีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.07 และ 2.81 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ของผู้ป่วยด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลางคือ 3.32

**หมายเหตุ** จำนวน n ทำยข้อคำถามในตารางแสดงถึงจำนวนผู้ป่วยที่ตอบคำถามข้อนั้นอย่างสมบูรณ์ คือไม่ตอบว่า“ไม่แน่ใจ”

ศูนย์วิจัยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตอนที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษา  
สิทธิประโยชน์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 7-11)

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการ  
รักษาสิทธิประโยชน์รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

การได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์จาก พยาบาลวิชาชีพ	ชาย			หญิง			t
	n	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	27	3.44	0.50	49	3.30	0.60	.99
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	9	3.14	0.54	18	3.29	0.42	.82
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	50	3.64	0.58	90	3.56	0.56	.70
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	22	3.28	0.61	38	3.34	0.53	.38
รวม	8	3.27	0.49	15	3.35	0.34	.46

\*  $p < 0.05$

จากตารางที่ 7 ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยรายด้านและโดยรวมของ  
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
<b>ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย</b>					
15 - 25 ปี	23	3.35	0.57	.82	.44
26 - 40 ปี	33	3.27	0.60		
41 ปีขึ้นไป	20	3.48	0.51		
<b>ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน</b>					
15 - 25 ปี	12	3.29	0.45	.17	.84
26 - 40 ปี	9	3.23	0.50		
41 ปีขึ้นไป	6	3.15	0.49		
<b>ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน</b>					
15 - 25 ปี	38	3.58	0.46	1.08	.34
26 - 40 ปี	54	3.52	0.64		
41 ปีขึ้นไป	48	3.69	0.56		
<b>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
15 - 25 ปี	23	3.34	0.44	.25	.78
26 - 40 ปี	22	3.36	0.63		
41 ปีขึ้นไป	15	3.23	0.65		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 8 ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์จากพยาบาลวิชาชีพในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 9 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษา  
สิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์จากพยาบาลวิชาชีพ				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
<b>ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	33	3.37	0.62	.05	.95
มัธยมศึกษา	27	3.34	0.51		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	16	3.31	0.57		
<b>ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	10	3.19	0.52	1.35	.27
มัธยมศึกษา	10	3.12	0.44		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	7	3.48	0.34		
<b>ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.60	0.58	.49	.61
มัธยมศึกษา	43	3.64	0.53		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.50	0.61		
<b>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	29	3.34	0.48	.04	.95
มัธยมศึกษา	16	3.33	0.66		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	15	3.28	0.63		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 9 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	9	3.23	0.50	1.63	.22
มัธยมศึกษา	7	3.23	0.33		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	7	3.54	0.17		
รวม	23	3.33	0.39		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 10 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์กับความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ รายด้าน (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน

		การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์		ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์		t
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	
		ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	(n = 76)	3.35	0.57	
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	(n = 27)	3.24	0.46	3.47	0.42	2.73*
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	(n = 140)	3.59	0.57	3.74	0.48	2.66*
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	(n = 60)	3.32	0.56	3.53	0.65	2.76*

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นสิทธิของผู้ป่วยด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทุกด้านที่มีความแตกต่างกัน ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์สูงกว่าค่าเฉลี่ยของการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ตอนที่ 4 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ (ตารางที่ 13-17)**

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายด้านและโดยรวม (n = 140)

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	3.74	0.48	มาก
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	3.51	0.56	มาก
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	3.42	0.59	ปานกลาง
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	3.24	0.54	ปานกลาง
รวม	3.44	0.45	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 คะแนนรายด้านของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก 2 ข้อ คือ ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนและด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยค่าเฉลี่ย 3.74 และ 3.51 ตามลำดับ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มี 2 ข้อคือ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน มีค่าเฉลี่ย 3.42 และ 3.24 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลางคือ 3.44

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการ  
 รักษาสิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อในด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย  
 (n = 140)

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ท่านได้รับการอำนวยความสะดวกและคำแนะนำ...	3.70	0.73	มาก
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลอย่างเท่าเทียม...	3.64	0.84	มาก
ท่านได้รับการต้อนรับจากพยาบาลวิชาชีพด้วย...	3.61	0.79	มาก
ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากพยาบาลได้...	3.59	0.74	มาก
ท่านได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับ...	3.55	0.82	มาก
ท่านได้รับความเอาใจใส่และกำลังใจจาก...	3.53	0.85	มาก
ท่านได้รับความสนใจและกำลังใจจาก...	3.47	0.81	ปานกลาง
ท่านได้รับคำอธิบายจากพยาบาลเกี่ยวกับ...	3.39	1.00	ปานกลาง
ท่านได้รับการดูแลจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น	3.33	0.89	ปานกลาง
ท่านได้รับความสะดวกจากพยาบาลในกรณีที่ท่าน	3.30	1.07	ปานกลาง
ต้องการขอ...			
รวม	3.51	0.56	มาก

จากตารางที่ 14 คะแนนรายชื่อของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้าน  
 การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยจำแนกรายชื่อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 6 ข้อคือ การอำนวยความสะดวก  
 และคำแนะนำ การดูแลจากพยาบาลอย่างเท่าเทียมกับผู้ป่วยคนอื่น ๆ การต้อนรับจากพยาบาลวิชาชีพ  
 ด้วยอัธยาศัยไมตรี สามารถขอความช่วยเหลือจากพยาบาล ได้รับคำแนะนำจากพยาบาลเกี่ยวกับการ  
 รักษาพยาบาล และได้รับความเอาใจใส่และกำลังใจจากพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.90, 3.64, 3.61, 3.59, 3.55  
 และ 3.53 ตามลำดับ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อคือ ได้รับความสนใจและกำลังใจจาก  
 พยาบาล ได้รับคำอธิบายจากพยาบาล การดูแลจากพยาบาลด้วยความกระตือรือร้น และได้รับความ  
 สะดวกจากพยาบาล ในกรณีที่ต้องการขอเอกสารสำเนาเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.47, 3.39,  
 3.33 และ 3.30 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
 ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย อยู่ในระดับมากคือ 3.51



ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษา สิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อ ในด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน (n = 140)

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พยาบาลไม่บังคับให้ท่านบอกข้อมูลที่ท่านต้องการปิด...	3.79	0.75	มาก
เมื่อท่านบอกเรื่องความเจ็บป่วย เรื่องส่วนตัว ปมด้อย...	3.78	0.83	มาก
พยาบาลเปิดโอกาสให้ท่านซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับ การรักษา...	3.49	0.94	ปานกลาง
ในกรณีที่ท่านไม่พร้อมหรือไม่สมัครใจที่จะรับการตรวจ	3.19	1.12	ปานกลาง
ท่านมีสิทธิที่จะไม่ยินยอมให้นักศึกษาพยาบาลกับท่าน	3.11	1.07	ปานกลาง
พยาบาลอนุญาตให้ญาติและเพื่อนของท่านเข้าไปในห้อง	3.09	1.23	ปานกลาง
ในกรณีที่ท่านไม่ต้องการการปฏิบัติจากพยาบาล...	2.94	1.12	ปานกลาง
ท่านสามารถขอหรืออ่านข้อมูลในบันทึกการรักษา...	2.92	1.18	ปานกลาง
ท่านได้รับการชี้แจงจากพยาบาลว่าท่านมีสิทธิต่าง ๆ ใน...	2.88	1.22	ปานกลาง
รวม	3.24	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 คะแนนรายชื่อของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2 ข้อคือ พยาบาลไม่บังคับให้ผู้ป่วยบอกข้อมูลที่ต้องการปิดบัง และเมื่อผู้ป่วยบอกเรื่องความเจ็บป่วย เรื่องส่วนตัว ปมด้อยที่ต้องการปิดบัง พยาบาลไม่นำมาพูดคุยอย่างเปิดเผย มีค่าเฉลี่ย 3.79 และ 3.78 ตามลำดับ ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง 7 ข้อคือ พยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เมื่อผู้ป่วยไม่พร้อมหรือไม่สมัครใจที่จะรับการตรวจสามารถปฏิเสธได้ พยาบาลอนุญาตให้ญาติและเพื่อนของผู้ป่วยเข้าไปในห้องตรวจได้ ผู้ป่วยสามารถปฏิเสธได้กรณีที่ไม่ต้องการการปฏิบัติจากพยาบาล ผู้ป่วยสามารถขอหรืออ่านข้อมูลการรักษาพยาบาลได้จากพยาบาล ผู้ป่วยได้รับการชี้แจงจากพยาบาลว่ามีสิทธิต่าง ๆ ในการรักษา โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49, 3.19, 3.11, 3.09, 2.94, 2.92 และ 2.88 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน อยู่ในระดับปานกลางคือ 3.24



ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษา  
สิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อ ในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน  
(n = 140)

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พยาบาลแจ้งให้ท่านทราบก่อนลงมือให้การพยาบาลที่ กระทำ...	3.82	0.58	มาก
พยาบาลเรียกชื่อท่านโดยใช้คำนำหน้าที่สุภาพ และให้ ท่านได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลโดยช่วยปกปิด อวัยวะ...	3.81	0.64	มาก
พยาบาลซักถาม ชักประวัติ และให้คำปรึกษาแนะนำ แก่...	3.81	0.67	มาก
พยาบาลซักถาม ชักประวัติ และให้คำปรึกษาแนะนำ แก่...	3.53	0.89	มาก
รวม	3.74	0.48	มาก

จากตารางที่ 16 คะแนนรายชื่อของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิ  
ประโยชน์ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกข้อคือ  
พยาบาลแจ้งให้ผู้ป่วยทราบก่อนลงมือให้การพยาบาล พยาบาลเรียกชื่อผู้ป่วยโดยใช้คำนำ  
หน้าที่สุภาพและได้รับการปฏิบัติจากพยาบาลโดยช่วยปกปิดอวัยวะ และพยาบาลซักถาม ชัก  
ประวัติ ให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยอย่างเป็นการส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82, 3.81, 3.81 และ 3.53  
ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้าน  
การรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนอยู่ในระดับมาก คือ 3.74



ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษา  
สิทธิประโยชน์ ของคะแนนรายชื่อ ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน  
(n = 140)

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พยาบาลจัดสภาพห้องตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัย...	3.82	0.67	มาก
พยาบาลได้ทำการติดตามและตรวจสอบความผิดปกติ	3.43	0.91	ปานกลาง
ท่านได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมี พึงได้...	3.34	0.89	ปานกลาง
ท่านสามารถปฏิเสธการตรวจพิเศษ การได้รับยา...	3.10	1.11	ปานกลาง
รวม	3.42	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 คะแนนรายชื่อของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 1 ข้อคือ พยาบาลจัดสภาพห้องตรวจโดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.82 ค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง มี 3 ข้อคือ พยาบาลได้ทำการติดตามและตรวจสอบความผิดปกติหลังจากแพทย์หรือพยาบาลให้ยาทำแผล ได้รับคำชี้แจงจากพยาบาลเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีพึงได้และผู้ป่วยสามารถปฏิเสธการตรวจพิเศษ การได้รับยา การปฏิบัติการพยาบาล และการผ่าตัดใด ๆ ก็ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.43, 3.34, 3.10 ตามลำดับ และค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวังและการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.42



**ตอนที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 18-22)**

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์	ชาย			หญิง			t
	n	$\bar{X}$	S.D.	n	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	50	3.48	0.53	90	3.53	0.57	0.49
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	50	3.13	0.59	90	3.30	0.51	1.77
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	50	3.80	0.38	90	3.71	0.53	1.25
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	50	3.26	0.63	90	3.51	0.52	2.29*
รวม	50	3.38	0.46	90	3.48	0.44	1.23

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 18 ผู้ป่วยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินสูงกว่าเพศชาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
<b>ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย</b>					
15 - 25 ปี	38	3.50	0.42	2.72	.69
26 - 40 ปี	54	3.39	0.56		
41 ปีขึ้นไป	48	3.65	0.61		
<b>ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน</b>					
15 - 25 ปี	38	3.23	0.52	.59	.55
26 - 40 ปี	54	3.19	0.54		
41 ปีขึ้นไป	48	3.30	0.56		
รวม	140	3.24	0.54		
<b>ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน</b>					
15 - 25 ปี	38	3.69	0.42	4.20	.01*
26 - 40 ปี	54	3.63	0.54		
41 ปีขึ้นไป	48	3.90	0.42		
รวม	140	3.74	0.48		
<b>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
15 - 25 ปี	38	3.37	0.62	1.20	.30
26 - 40 ปี	54	3.52	0.54		
41 ปีขึ้นไป	48	3.35	0.61		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 19 ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ในด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ป่วยอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์สูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน



ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์  
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)  
จำแนกตามอายุ

อายุ	15 - 25 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ )	26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.63$ )	41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.90$ )
15 - 25 ปี ( $\bar{X} = 3.69$ )	-	-	-
26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.63$ )	-	-	0.29*
41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.90$ )	-	0.27*	-

\*p < .05

จากตารางที่ 20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตนของผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.90$ ) สูงกว่ากลุ่มอายุ 26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.63$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
<b>ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.56	0.61	.69	.52
มัธยมศึกษา	43	3.44	0.47		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.48	0.51		
รวม	140	3.51	0.55		
<b>ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน</b>					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.23	0.60	1.08	.34
มัธยมศึกษา	43	3.18	0.46		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.37	0.46		
<b>ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน</b>					
15 - 25 ปี	71	3.74	0.56	.01	.99
26 - 40 ปี	43	3.73	0.36		
41 ปีขึ้นไป	26	3.74	0.43		
รวม	140	3.74	.48		
<b>ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน</b>					
15 - 25 ปี	71	3.40	0.61	.06	.93
26 - 40 ปี	43	3.44	0.59		
41 ปีขึ้นไป	26	3.41	0.51		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 21 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์				
	n	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.46	0.52	.32	.73
มัธยมศึกษา	43	3.40	0.36		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.48	0.36		
รวม	140	3.44	0.46		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 22 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตอนที่ 6 วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (ตารางที่ 23-24)

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการ  
พยาบาลของผู้ป่วยนอก ของคะแนนรายด้านและโดยรวม (n = 140)

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพ	3.46	0.57	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ	3.36	0.59	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้	3.13	0.65	ปานกลาง
รวม	3.31	0.55	ปานกลาง

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 23 คะแนนรายด้านของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล  
ของผู้ป่วยนอก จำแนกรายด้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพ ( $\bar{X}$   
= 3.46) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ย  
3.13 อยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ย  
3.31 อยู่ในระดับปานกลาง

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการ  
พยาบาลของผู้ป่วยนอก ของคะแนนรายข้อ (n = 140)

ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
<b>ด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพ</b>			
การดูแลความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการพยาบาล...	3.67	0.70	มาก
การจัดสิ่งแวดล้อมเพื่อลดการรบกวนผู้ป่วย เช่น...	3.56	0.82	มาก
การปกปิดร่างกายของท่านขณะให้การพยาบาลหรือการตรวจ...	3.54	0.83	มาก
การติดตามและตรวจสอบความผิดปกติหลังจากแพทย์...	3.01	0.96	ปานกลาง
<b>ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ...</b>			
การใช้คำนำหน้าในการเรียกชื่อที่สุภาพ เช่น คุณ...	3.76	0.75	มาก
การให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ด้วยคำพูดที่สุภาพและ...	3.57	0.75	มาก
ความกระตือรือร้น คล้อยแคล้ว และมั่นใจในการให้...	3.41	0.84	ปานกลาง
การสัมผัสอย่างนุ่มนวล ขณะให้การพยาบาลหรือการตรวจ...	3.39	0.75	ปานกลาง
ความเต็มใจในการให้บริการหรือให้การพยาบาลแก่ท่าน...	3.30	0.85	ปานกลาง
การให้การต้อนรับท่านเมื่อเข้ามารับการรักษาใน...	3.29	0.78	ปานกลาง
การรับฟังปัญหาของท่านและให้ความช่วยเหลือท่าน...	3.21	0.93	ปานกลาง
การซักถาม ชักประวัติ และให้คำปรึกษาแนะนำแก่ท่าน...	3.20	0.98	ปานกลาง
ความเอาใจใส่ต่อท่านในการซักถามปัญหา และความไม่...	3.06	0.87	ปานกลาง
<b>ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้</b>			
การให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่ท่านต้องไปตรวจ...	3.43	0.85	ปานกลาง
การให้คำแนะนำแก่ท่านเรื่องการปฏิบัติตนขณะ...	3.41	0.86	ปานกลาง
การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ในโรงพยาบาล...	3.21	0.81	ปานกลาง
การแนะนำให้ท่านทราบเกี่ยวกับการปฏิบัติตนที่...	3.18	1.10	ปานกลาง
การอธิบายให้ท่านทราบถึงเหตุผลของวิธีการตรวจ...	3.15	1.07	ปานกลาง
การให้เวลาท่านในการซักถามข้อข้องใจหรือข้อสงสัย...	3.05	0.98	ปานกลาง
การชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีพึงได้ของท่าน เช่น สิทธิ...	2.49	1.04	น้อย
รวม	3.31	0.65	ปานกลาง



จากตารางที่ 24 พบ ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอกด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพที่มีค่าสูงสุด คือ การดูแลความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องใช้ในการพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.67 อยู่ในระดับมาก ค่าต่ำสุดคือ การติดตามและตรวจสอบความผิดปกติหลังจากแพทย์หรือพยาบาลให้ยาหรือทำแผล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.01 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอกด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจที่มีค่าสูงสุดคือ การใช้คำนำหน้าในการเรียกชื่อที่สุภาพ เช่น คุณ... คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.76 อยู่ในระดับมาก ค่าต่ำสุดคือ ความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยในการซักถาม และความไม่สุขสบายทั่วไป และให้กำลังใจผู้ป่วยในการเผชิญกับความเจ็บป่วย คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.06 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอกด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้ที่มีค่าสูงสุดคือ การให้คำแนะนำช่วยเหลือในกรณีที่ผู้ป่วยต้องไปตรวจรักษาหรือติดต่อที่หน่วยงานอื่น คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับปานกลาง ค่าต่ำสุดคือ การชี้แจงเกี่ยวกับสิทธิที่พึงมีพึงได้ของผู้ป่วย เช่น สิทธิในการรับรู้ข้อมูล การรักษาพยาบาล สิทธิในการปฏิเสธการรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.49 อยู่ในระดับน้อย

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ตอนที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ  
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา (ตารางที่ 25-28)**

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอกโดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล				
	n	X	S.D.	t	p-value
ชาย	50	3.30	0.58	.05	.56
หญิง	90	3.31	0.54		
รวม	140	3.31	0.55		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 25 ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติการพยาบาลโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยพัชกร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติกรพยาบาลรายด้าน จำแนกตามอายุ

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติกรพยาบาล				
	n	X	S.D.	F	p-value
ด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพ					
15 - 25 ปี	38	3.51	0.46	.52	.59
26 - 40 ปี	54	3.40	0.64		
41 ปีขึ้นไป	48	3.50	0.58		
ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ					
15 - 25 ปี	38	3.40	0.48	3.44	.03*
26 - 40 ปี	54	3.20	0.63		
41 ปีขึ้นไป	48	3.50	0.59		
ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้					
15 - 25 ปี	38	3.21	0.61	1.10	.34
26 - 40 ปี	54	3.03	0.65		
41 ปีขึ้นไป	48	3.18	0.68		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 26 ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติกรพยาบาลในด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ป่วยที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติกรพยาบาลสูงกว่ากลุ่มอื่น ( $\bar{X} = 3.50$ ) ส่วนผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติกรพยาบาลในด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วย  
ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's Method)  
จำแนกตามอายุ

อายุ	15 - 25 ปี ( $\bar{X} = 3.40$ )	26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.20$ )	41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.50$ )
15 - 25 ปี ( $\bar{X} = 3.40$ )	-	-	-
26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.20$ )	-	-	0.30*
41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.50$ )	-	0.30*	-

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 27 เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล โดยวิธีการของเชฟเฟ่ พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ ของผู้ป่วยกลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 3.50$ ) สูงกว่าผู้ป่วยในกลุ่มอายุ 26 - 40 ปี ( $\bar{X} = 3.20$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยุทันตกรรม  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการ  
ปฏิบัติการพยาบาลรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล				
	n	X	S.D.	F	p-value
ด้านสัมพันธภาพเชิงเทคนิคและวิชาชีพ					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.50	0.60	1.55	.21
มัธยมศึกษา	43	3.50	0.43		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.28	0.68		
ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.34	0.62	14	.87
มัธยมศึกษา	43	3.40	0.53		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.33	0.62		
ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้					
ประถมศึกษาและต่ำกว่า	71	3.10	0.64	.65	.53
มัธยมศึกษา	43	3.22	0.61		
สูงกว่ามัธยมศึกษา	26	3.07	0.74		

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 28 ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



**ตอนที่ 8 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ และความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (ตารางที่ 29-30)**

ตารางที่ 29 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (n=23) เฉพาะผู้ป่วยที่ตอบแบบสัมภาษณ์ได้อย่างสมบูรณ์ ไม่มีข้อตอบ "ไม่แน่ใจ"

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ความคาดหวังด้านการรักษาเมื่อเจ็บป่วย (1)	1.00									
ความคาดหวังด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน (2)	.40	1.00								
ความคาดหวังด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ของตน (3)	.19	.23	1.00							
ความคาดหวังด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (4)	.23	.54*	.37	1.00						
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย (5)	.25	.04	-.03	-.20	1.00					
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน (6)	.03	.47	.24	.37	.41	1.00				
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน (7)	-.14	-.26	-.01	-.20	.31	.33	1.00			
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (8)	.05	.26	.18	.55*	.27	.67**	.15	1.00		
ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวม (9)	.79**	.80**	.44	.68**	.08	.34	-.24	.32	1.00	
การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์โดยรวม (10)	.12	.23	.12	.14	.78**	.84**	.52**	.68**	.21	1.00

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ แต่ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ในด้านเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 30 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ และความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก (n=23) ด้านสัมพันธภาพทางเทคนิคและวิชาชีพ (1) ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ (2) ด้านสัมพันธภาพเพื่อการเรียนรู้ (3)

	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล			
	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	รวม
<b>ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ (รวม)</b>				-15
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	.01	-.02	-.11	-.06
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	.02	-.21	-.11	-.15
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	-.03	-.11	-.13	-.17
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	-.05	-.22	.05	-.12
<b>การได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ (รวม)</b>				.76*
ด้านการรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย	.51*	.67*	.61*	.69*
ด้านการเป็นเจ้าของชีวิตของตน	.36	.44	.58*	.54*
ด้านการรักษาเกียรติและศักดิ์ศรีของตน	.19	.53*	.39	.47
ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	.38	.21	.56*	.46

\*p < .05

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความคาดหวังต่อการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาล แต่มีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์กันในทางลบ และพบว่าการได้รับการรักษาสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติการพยาบาลของผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย