

ผลของโปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ ต่อจำนวนวันนอน
ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย และความพึงพอใจของพยาบาล



นางสาวพัชรี คงปลอด

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2549

ISBN 974-14-3411-1

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 2287441X

EFFECTS OF CASE MANAGEMENT PROGRAM FOR VALVULAR REPLACEMENT
PATIENTS ON LENGTH OF STAY, PATIENTS' SATISFACTION
OF NURSING SERVICE, AND NURSES' SATISFACTION

Miss Phatcharee Khongplord

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

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

ISBN 974-14-3411-1

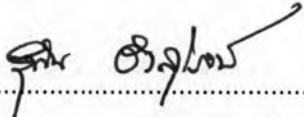
Copyright of Chulalongkorn University

490095

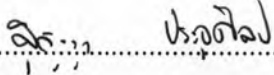
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของโปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยน
ลิ้นหัวใจ ต่อจำนวนวันนอน ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย
และความพึงพอใจของพยาบาล

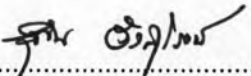
โดย นางสาว พัชรี คงปลอด
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์

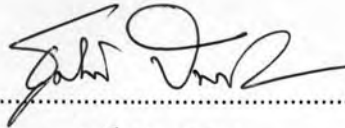
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารการพยาบาล


.....คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชูศักดิ์ ชัมภลลิขิต)

พัชรี คงปลอด : ผลของโปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจต่อจำนวนวันนอน ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย และความพึงพอใจของพยาบาล (EFFECTS OF CASE MANAGEMENT PROGRAM FOR VALVULAR REPLACEMENT PATIENTS ON LENGTH OF STAY, PATIENTS' SATISFACTION OF NURSING SERVICE, AND NURSES' SATISFACTION) อ.ที่ปรึกษา : รศ. ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ 182 หน้า ISBN 974-14-3411-1.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบจำนวนวันนอน ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย และความพึงพอใจของพยาบาล ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม คือ 1) กลุ่มผู้ป่วยที่รับการรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหัวใจชั้น 3 สถาบันโรคหัวใจ โรงพยาบาลราชวิถี ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นโรคลิ้นหัวใจรั่ว แพทย์ลงความเห็นว่ารักษาควรได้รับการผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจจำนวน 30 คน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลอง กลุ่ม ๆ ละ 15 คน โดยการคัดเลือกวิธีจับคู่ซึ่งคำนึงถึงความคล้ายคลึงกันระหว่างกลุ่มโดยจับคู่ (Matched) รายคู่ ด้วยตัวแปร เพศ อายุ และชนิดของการผ่าตัดหัวใจ 2) กลุ่มตัวอย่างพยาบาล คือ บุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรมหัวใจชั้น 3 สถาบันโรคหัวใจโรงพยาบาลราชวิถี ที่ให้การดูแลผู้ป่วยโรคลิ้นหัวใจรั่วจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) คู่มือการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจ 2) แผนการสอนการจัดการผู้ป่วยรายกรณี 3) Clinical pathway 4) แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย 5) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และวิเคราะห์ค่าความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย และแบบสอบถามความพึงพอใจของพยาบาล .95 และ .94 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า

1. จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลของกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี ($\bar{X} = 8.73, SD = 2.39$) น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ ($\bar{X} = 11, SD = 1.03$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วยของกลุ่มที่ได้รับการดูแลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี ($\bar{X} = 4.55, SD = 0.29$) สูงกว่ากลุ่มที่ได้รับการดูแลแบบปกติ ($\bar{X} = 3.78, SD = 0.41$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ความพึงพอใจของพยาบาลหลังการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี ($\bar{X} = 4.02, SD = 0.15$) สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี ($\bar{X} = 3.51, SD = 0.32$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา...การบริหารการพยาบาลลายมือชื่อนิสิต..... พัด ๗๗๐๐๑

ปีการศึกษา.....2549.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4777599136: MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: CASE MANAGEMENT/ LENGTH OF STAY/ PATIENTS' SATISFACTION/

NURSES' SATISFACTION/ VALVULAR REPLACEMENT PATIENTS

PHATCHAREE KHONGPLORD: EFFECTS OF CASE MANAGEMENT PROGRAM FOR VALVULAR REPLACEMENT PATIENTS ON LENGTH OF STAY, PATIENTS' SATISFACTION OF NURSING SERVICE, AND NURSES' SATISFACTION .THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. POL. CAPT. YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D. 182 pp. ISBN 974-14-3411-1.

The purposes of this research were to compare length of stay, patients' satisfaction, and nurses' satisfaction before and after using case management program. The research subjects composed of 20 nurses in Cardiovascular Thoracic Surgery Departments, Rajavithi Hospital. and 30 patients who professional had the valvular replacement operation divided 2 groups: .control group and experimental group. Each 15 person case selected using matched with variable gender, age and type of heart operation. The research instruments were 1) case management manual for valve replacement patients 2) clinical pathway 3) patients' satisfaction questionnaire and 4) nurses' satisfaction questionnaire. The content validity and reliability were established. The Cronbach's alpha coefficients were .95 and .94, respectively. Statistical techniques utilized in data analysis were percentage, mean, standard deviation, and t - test.

Major findings of this study were as follows:

1. Length of stay after using case management program ($\bar{X} = 8.73$, SD = 2.39) was significantly less than before ($\bar{X} = 11$, SD = 1.03), at the .05 level.
2. Patients' satisfaction after using case management program ($\bar{X} = 4.55$, SD = 0.29) was significantly higher than before ($\bar{X} = 3.78$, SD = 0.41), at the .05 level.
3. Nurses' satisfaction after using case management program ($\bar{X} = 4.02$, SD = 0.15) was significantly higher than before ($\bar{X} = 3.51$, SD = 0.32), at the .05 level.

Field of Study: Nursing Administration..... Student's Signature: *Phatcharee Khongplord.*
 Academic Year:2006..... Advisor's Signature: *Yupin Aungsuroch*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ยิ่ง ตลอดจนช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ คอยเป็นกำลังใจและให้ความห่วงใยเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา ประจุศิลป์ ประธานกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และอาจารย์ ดร. ชูศักดิ์ ชัมภลชิต กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการใช้สถิติ และแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัย ทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์ ตลอดระยะเวลาการศึกษา ในคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาทุกท่านที่กรุณาให้ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ โรงพยาบาลและกลุ่มภารกิจบริการวิชาการโรงพยาบาลราชวิถี นายแพทย์สุปรีชา ธนะมัย หัวหน้างานศัลยศาสตร์หัวใจและทรวงอก และนางสาวสุจิตตรา แวทอง หัวหน้างานการพยาบาล ศัลยกรรมหัวใจ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย และให้ความร่วมมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย รวมทั้งหัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้สติปัญญาและสิ่งที่ดีงามแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณน้อง ๆ ที่รัก ที่ให้กำลังใจและความห่วงใย รวมทั้งกัลยาณมิตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
แนวเหตุผลและสมมติฐาน.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	14
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
ขั้นตอนการดำเนินการทดลอง.....	70
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	82
5 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	99
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผลการวิจัย.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	105

รายการอ้างอิง.....	106
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	115
ภาคผนวก ข ตัวอย่างหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	118
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือในการวิจัย.....	126
ภาคผนวก ง ตัวอย่าง ตารางวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS.....	178
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	182

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ลักษณะของผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลแบบปกติ และได้รับการการบริการพยาบาลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีที่จับคู่ (Matched) ตาม เพศ อายุ และชนิดการผ่าตัด.....	59
2	แสดงผลการสังเกตการปฏิบัติงานในการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีสำหรับผู้ป่วยผ่าตัดเปลี่ยนลิ้นหัวใจในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหัวใจ จำแนกตามรายชื่อของแต่ละกิจกรรม.....	75
3	จำนวน และร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลแบบปกติ และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาลโปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี.....	83
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างพยาบาลวิชาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ระยะเวลาปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยศัลยกรรมหัวใจ สถานภาพสมรส และวุฒิการศึกษา.....	85
5	จำนวนวันนอนมากที่สุด จำนวนวันนอนน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนวันนอนของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลแบบปกติ และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี	87
6	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลโดยรวม และรายด้านของกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลแบบปกติ และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี.....	88

7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการพยาบาลรายข้อ ของกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลแบบปกติ และกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยที่ได้รับการบริการพยาบาลโดยใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี.....	89
8	คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวม และรายด้าน ของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพก่อนการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี และกลุ่มพยาบาลวิชาชีพหลังการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี	93
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรายข้อ ของกลุ่มพยาบาลวิชาชีพก่อนการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณีและกลุ่มพยาบาลวิชาชีพหลังการใช้โปรแกรมการจัดการผู้ป่วยรายกรณี.....	94
10	แสดงค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วย ในกลุ่มทดลอง (Try out).....	179
11	แสดงค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของพยาบาล ในกลุ่มทดลอง (Try out)	180

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	การมอบหมายงานในรูปแบบการจัดการผู้ป่วยรายกรณีของ Yoder Wise (1995: 423).....	20
2	รูปแบบการจัดการผู้ป่วยรายกรณี ของ Yoder Wise (1995: 422).....	21
3	การประสานงานระหว่าง Case Manager ติดต่อกับผู้ป่วยและญาติใน ระยะก่อนรับเข้าโรงพยาบาล	28