

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิค
ต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน
Satisfaction toward Nursing Care Activities for
Basic Need of Patients at McCormick Hospital

โดย

กาญจนา กลั่นกลิ่น
ศิริพร สุริยะ

รายงานการวิจัยฉบับที่ 136

พ.ศ. 2539

มหาวิทยาลัยพายัพ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน” เป็นงานวิจัยที่ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยของมหาวิทยาลัยพายัพ ปีการศึกษา 2538 คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร. สินธุ์ สโรบล ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา และคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาทุกท่าน รวมทั้งผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพที่สนับสนุนและส่งเสริมการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ละออ ดันติศิริรินทร์ ที่ได้อนุญาตให้ใช้แบบสัมภาษณ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหाराช นครเชียงใหม่ต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน” เพื่อนำมาปรับปรุงและใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการบริหาร โรงพยาบาลแมคคอร์มิค ที่อนุญาตให้เก็บรวบรวมข้อมูลในหอผู้ป่วยแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถนพ คุณพันธ์ ที่ให้คำแนะนำและช่วยวิเคราะห์สถิติในการวิจัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ของแผนกวิจัยและประเมินผลสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่กรุณาให้ความสะดวกในการดำเนินการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ป่วยทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอย่างดี และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในด้านต่างๆ จนกระทั่งงานวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ไว้ ณ โอกาสนี้

กาญจนา กลั่นกลิน

ศิริพร สุริยะ

22 สิงหาคม 2539

บทคัดย่อ

1. ประเทศ ไทย
2. หมายเลขงานวิจัย 136
3. ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน
4. ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) Satisfaction toward Nursing Care Activities for Basic Need of Patients at McCormick Hospital
5. ผู้เขียน นางกาญจนา กลั่นกลิ่น
นางศิริพร สุริยะ
6. หน่วยงาน คณะพยาบาลศาสตร์ แมคคอร์มิค
7. ประเภทของเอกสาร รายงานการวิจัย
8. รายละเอียดของงานพิมพ์ รายงานการวิจัยขนาด 70 หน้า
9. วันที่พิมพ์ 22 สิงหาคม 2539
10. ภาษา ไทย
11. หน่วยงานที่ให้ทุน มหาวิทยาลัยพายัพ
12. คำหลัก ความพึงพอใจ ผู้ป่วยในโรงพยาบาล
กิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน
13. บทคัดย่อ

ก. สรุปขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยในแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิค โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วยที่พักรักษาตัวในหอผู้ป่วย 9 แห่ง แยกเป็นหอผู้ป่วยแผนกสามัญ 5 แห่ง หอผู้ป่วยแผนกพิเศษ 4 แห่ง

ข. ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากแบบสัมภาษณ์ของละออ ดันติศิรินทร์ และคณะ โดยทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ฉบับปรับปรุงได้ค่าความเชื่อมั่น 0.96 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำวิจัย จำนวน 256 ราย ข้อมูลเป็นปฐมภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ ในส่วนข้อมูลทั่วไปใช้แจกแจงความถี่ และจำนวนร้อยละ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลซึ่งตอบ

สนองความต้องการพื้นฐานของแต่ละแผนกโดยใช้ One Way ANOVA และใช้ t-test
วิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

ค. สรุปผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนอง
ความต้องการพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.35 และเมื่อ
จำแนกกิจกรรมการพยาบาลเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดใน 6 ลำดับ
แรก คือ การสังเกตสัญญาณชีพ (วัดอุณหภูมิ ชีพจร การหายใจ และความดันโลหิต) การดูแลให้
ได้รับประทานอาหารตรงเวลาตามมื้ออาหาร การให้ยาถูกต้องตามเวลา การเยี่ยมและ/หรือการสอบ
ถามเกี่ยวกับอาการเปลี่ยนแปลงและความไม่สุขสบาย การให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับ
ถ่ายปัสสาวะและ/หรือ อุจจาระ และให้ความช่วยเหลือให้ได้รับอาหารและน้ำ หรือเครื่องดื่มอย่าง
เพียงพอ

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐานของผู้
ป่วยแผนกสามัญ และแผนกพิเศษ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 คือ
ผู้ป่วยแผนกพิเศษมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐานสูงกว่าผู้ป่วย
แผนกสามัญ และเมื่อแยกเป็นหอผู้ป่วยพบว่าผู้ป่วยในหอผู้ป่วยส่วนมากมีความพึงพอใจต่อกิจกรรม
การพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐานอยู่ในระดับมาก นอกจากหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย และหอ
ผู้ป่วยอุบัติเหตุชาย ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

SEARRAG RESEARCH ABSTRACT

- | | |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. COUNTRY | THAILAND |
| 2. NUMBER | 136 |
| 3. TITLE | Satisfaction toward Nursing Care Activities for Basic Need of Patients at McCormick Hospital |
| 4. ORIGINAL TITLE | ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคต่อกิจกรรม การพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐาน |
| 5. AUTHOR | Ms. Kanchana Klunklin |
| 6. CORPORATIVE AUTHOR | Ms. Siriporn Suriya |
| 7. TYPE OF DOCUMENT | Research' s report |
| 8. PUBLICATION DETAILS | Books of 70 papers |
| 9. DATE OF PUBLICATION | August 22 nd 1996 |
| 10. LANGUAGE OF DOCUMENT | THAI |
| 11. SPONSOR | PAYAP UNIVERSITY |
| 12. KEYWORDS | Satisfaction , Patients in the hospital , Basic needs nursing care activities |
| 13. ABSTRACT | |
- 1) summary of research

This research compares patient satisfaction with basic needs nursing care activities in various wards of McCormick Hospital. Interviews were conducted with patients receiving treatment in nine wards of two departments including five general wards and four private wards.
 - 2) methodology

This research was done by using an interview instrument based on a questionnaire developed by Assistant Professor Laor Tuntisirin, *et al.* Data were analyzed using the SPSS/PC⁺ program to calculate frequency, percentage and one - way ANOVA and t-test of average satisfaction across groups.

3) conclusions

The study found that :

1. The nursing care activity overall was rated high; the six highest rate items were (1) vital signs observation, (2) provision of meals on time, (3) administration of medicines at the correct time, (4) visiting patients and obtaining information on their symptoms, (5) information about micturition and bowel movement and (6) appropriate provision of food and water.

2. The degree of satisfaction toward nursing care activities was significantly higher ($p= 0.001$) in the private wards than in the general wards. In all wards satisfaction was rated high with the exception of the male medical ward and male emergency ward.

PAYAP UNIVERSITY

สารบัญ

| | หน้า |
|-------------------------------------------|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ข |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ค |
| สารบัญ | ง |
| สารบัญตาราง | จ |
| | |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| 1.3 สมมติฐานของการวิจัย | 4 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| 1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย | 5 |
| 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย | 5 |
| | |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| 2.1 ความพึงพอใจ | 6 |
| 2.2 กิจกรรมการพยาบาล | 7 |
| 2.3 ความต้องการพื้นฐาน | 10 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 12 |
| | |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 15 |
| 3.1 ลักษณะประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง | 15 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 16 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 17 |
| 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล | 17 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 18 |
| ข้อมูลทั่วไป | 19 |
| ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย | 28 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 43 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 43 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 45 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ | 49 |
| 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป | 51 |
| บรรณานุกรม | 52 |
| ภาคผนวก | 56 |
| ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์ | 57 |
| ภาคผนวก ข. ประวัติผู้วิจัย | 67 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามหอผู้ป่วย | 19 |
| 2 จำนวน ร้อยละ และอายุของกลุ่มตัวอย่าง | 20 |
| 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ | 21 |
| 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามศาสนา | 21 |
| 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส | 22 |
| 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา | 23 |
| 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ | 24 |
| 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 25 |
| 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามที่อยู่ | 26 |
| 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยรักษาตัว ในโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมาก่อนครั้งนี้ | 26 |
| 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยรับการรักษา ที่โรงพยาบาลอื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ | 27 |
| 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยรับการรักษา ที่โรงพยาบาลอื่นๆ ในจังหวัดอื่นๆ | 27 |
| 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายข้อและโดยรวม | 28 |
| 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามหอผู้ป่วย | 32 |
| 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามแผนก | 33 |
| 16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยระหว่างแผนกสามัญกับแผนกพิเศษ | 34 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามเพศ | 35 |
| 18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วยระหว่างเพศชายกับเพศหญิง | 35 |
| 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามสถานภาพการสมรส | 36 |
| 20 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพ การสมรสเดียวกับสถานภาพการสมรสคู่ | 36 |
| 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามการศึกษา | 37 |
| 22 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มการศึกษาแต่ละระดับ | 37 |
| 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามอาชีพ | 38 |
| 24 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย ระหว่างแต่ละอาชีพ | 39 |
| 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 40 |
| 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือน | 41 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในกิจกรรม การพยาบาลที่สนองตอบความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย จำแนกตามที่อยู่ | 42 |
| 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจในกิจกรรมการพยาบาลที่สนองตอบ ความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีที่อยู่ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ กับอำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ และกับจังหวัดอื่นๆ | 42 |