

ผลของการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล  
ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป

นางอัจฉรา คงกิตติมากุล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-3309-7

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

๕ ๒๐๙๗๓๒๙๙

EFFECTS OF USING EXCELLENCE SERVICE BEHAVIOR PROGRAM RELATED TO  
NURSING INFORMATION GIVING ON THE PATIENTS' SATISFACTION,  
GENERAL MEDICAL SURGICAL DEPARTMENTS

Mrs. Achara Kongkittimakul

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

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-3309-7

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลของการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการ  
ด้านการให้ข้อมูลทางการพยาบาล ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย  
แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป

โดย

นางอัจฉรา คงกิตติมากุล


สาขาวิชา

การบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

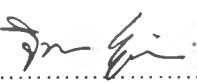
รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์


คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น  
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุข)

อัจฉรา คงกิตติมากุล : ผลของการใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป. (EFFECTS OF USING EXCELLENCE SERVICE BEHAVIOR PROGRAM RELATED TO NURSING INFORMATION GIVING ON THE PATIENTS' SATISFACTION ,GENERAL MEDICAL SURGICAL DEPARTMENTS) อ. ที่ปรึกษา รศ.ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์, 178 หน้า. ISBN 974-17-3309-7.

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการได้รับข้อมูลทางการแพทย์ ระหว่างกลุ่มที่มีการใช้โปรแกรม กับกลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไปโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ และแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน เครื่องมือทั้งสองชุดได้รับการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วย เท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการได้รับข้อมูลทางการแพทย์ กลุ่มที่มีการใช้โปรแกรม สูงกว่ากลุ่มที่ไม่ใช้โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ของพยาบาลวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล.....      ลายมือชื่อนิสิต อ.ศ.ศ. อ.ศ.ศ.ศ.ศ.  
 ปีการศึกษา.....2545.....      ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา อ.ศ.ศ.ศ.

## 4277602936 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : PATIENTS' SATISFACTION / NURSING INFORMATION GIVING

ACHARA KONGKITTIMAKUL : EFFECTS OF USING EXCELLENCE SERVICE BEHAVIOR PROGRAM RELATED TO NURSING INFORMATION GIVING ON THE PATIENTS' SATISFACTION, GENERAL MEDICAL SURGICAL DEPARTMENTS. THESIS ADVISOR : ASSC. PROF. JINTANA YUNIBHAND, Ph.D., 178 pp. ISBN 974-17-3309-7

The purpose of this quasi-experimental research was to compare the satisfaction related to information giving of patients between those in the group using the excellence service behavior program related to nursing information giving and those in the control group.

Research samples were 40 patients receiving treatment in general medical-surgical departments, Samitivej hospital, Sukhumvit. Samples were equally divided into two groups, one experiment and one control group. Research instruments composed of an excellence service behavior related to nursing information giving program and a patient satisfaction related to information giving questionnaire. These instruments were tested for content validity by a panel of experts. The reliability of the questionnaire was .95. Research data were analyzed by mean, standard deviation, and t-test.

Major findings was as follow :

The satisfaction related to nursing information giving of patients in the group using the excellence service behavior program related to nursing information giving was significantly higher than that of patients in the control, at the .05 level.

Field of study ...Nursing Administration...	Student's signature.....
Academic year.....2002.....	Advisor's signature .....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา ยูนิพันธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็นและแนวทางที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทุกขั้นตอนในวิทยานิพนธ์ ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้วิจัย ในระหว่างที่ศึกษาอยู่ในคณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุขโข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดและข้อเสนอแนะในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ร.ต.อ.หญิงดร.ยุพิน อังสุโรจน์ นาวาโทหญิง ดร.ธนพร แยมสุดา นาวาอากาศตรีหญิงศุวัชรีย์ ฐุฬิมาย นาวาโทหญิงพรทิพย์ ไตรภักทร และร้อยเอกหญิงจิราพร สิมากร ที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่อนุญาตให้ผู้วิจัยดำเนินการทดลองใช้เครื่องมือการวิจัยกับผู้ป่วย ขอขอบพระคุณคุณศิริรัตน์ นิตยสุทธิ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ที่ได้ให้โอกาสและกำลังใจแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ช่วยวิจัย และ พยาบาลวิชาชีพ หอผู้ป่วยเนื้องอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่ให้ความร่วมมือในการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ญาติพี่น้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลในครอบครัวได้แก่ สามีและลูกทั้งสองคน ที่ให้การสนับสนุนและคอยเป็นกำลังใจอย่างดียิ่งเสมอมา จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายนี้ คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ทุกท่านที่ได้กล่าวนามมา

อัจฉรา คงกิตติมากุล

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
รูปแบบการวิจัย.....	63
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	67
วิธีการดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล.....	79
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สมมติฐานการวิจัย.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	107
อภิปรายผล.....	107
ข้อเสนอแนะ.....	110
รายการเอกสารอ้างอิง.....	111

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก.....	123
ภาคผนวก ข.....	125
ภาคผนวก ค.....	129
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	137



## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และจำนวนครั้ง ที่รับเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	65
2. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย หลังการทดลองระหว่างกลุ่มที่ใช้และกลุ่มที่ไม่ใช้ โปรแกรมการพัฒนาความเป็นเลิศในพฤติกรรมบริการด้านการให้ข้อมูล ทางการพยาบาลวิชาชีพ.....	89
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป จำแนกเป็น รายด้าน.....	91
4. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อ ด้านการใช้ประโยชน์จากข้อมูล.....	93
5. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อ ด้านเทคนิคบริการ.....	94
6. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อ ด้านสัมพันธภาพเพื่อความไว้วางใจ.....	96
7. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไปรายข้อ ด้านสื่อและเทคนิคการให้ข้อมูล.....	98
8. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อ ด้านความรู้และข้อมูลข่าวสารขณะอยู่ในโรงพยาบาล.....	99
9. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในบริการพยาบาล ด้านการให้ข้อมูลของผู้ป่วยใน แผนกอายุรกรรมและศัลยกรรมทั่วไป รายข้อ ด้านข้อมูลในการดูแลที่บ้าน.....	101

## สารบัญแผนภูมิ

ภาพประกอบ	หน้า
1. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	62
2. ขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง.....	87