

การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน  
โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์กรร่วม

นางสาวรุ่งนภา ยางเอน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-334-793-3

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A COMPARISON OF HOSPITAL SERVICE QUALITY AS PERCEIVED  
BY IN-PATIENTS BETWEEN HOSPITALS IMPLEMENTATION AND  
NON-IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT

Miss Rungnapa Yangaen

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

Nursing Administration Program

Faculty of Nursing

Chulalongkorn University

Academic year 1999

ISBN-974-334-793-3



รุ่งนภา ยางเอน : การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม (A COMPARISON OF HOSPITAL SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY IN-PATIENTS BETWEEN HOSPITALS IMPLEMENTATION AND NON-IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT) อ. ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 167 หน้า. ISBN 974-334-793-3.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม และเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างโรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ในช่วงระยะเวลาต่างกัน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม จำนวนกลุ่มละ 3 โรงพยาบาล สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มโรงพยาบาลละ 200 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด ซึ่งปรับปรุงจากผลงานวิจัยของ พนิดา ดามาพงศ์ และคณะ หาความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง .98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างสองกลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม โดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างมาก
2. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างโรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน โรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมสูงกว่า ค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลที่ไม่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม
3. การเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างโรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวม ในช่วงระยะเวลาต่างกัน พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและรายด้านจำนวน 6 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความสะดวกในการใช้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยโรงพยาบาลที่ใช้การจัดการคุณภาพโดยองค์รวมมาแล้ว 3 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ 1 ปี และต่ำสุด คือ 6 ปี

ภาควิชา ... คณะพยาบาลศาสตร์.....ลายมือชื่อนิสิต.....  
สาขาวิชา...การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา..2542.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 4077590836 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : HOSPITAL SERVICE QUALITY AS PERCEIVED / IN-PATIENTS/ TOTAL QUALITY  
MANAGEMENT

RUNGNAPA YANGAEN : A COMPARISON OF HOSPITAL SERVICE QUALITY AS  
PERCEIVED BY IN-PATIENTS BETWEEN HOSPITALS IMPLEMENTATION AND NON-  
IMPLEMENTATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT. THESIS ADVISOR : ASSIT.  
PROF. PANIDA DAMAPONG, Ph.D. 167 pp. ISBN 974-334-793-3.

The purposes of this research were to study hospital services quality as perceived by in-patients, to compare hospital services quality as perceived by in-patients between hospitals implementation and non-implementation of total quality management, and to compare hospital services quality as perceived by in-patients among hospitals implementation of total quality management in different year. A sample of 200 in-patients of each group, were randomly selected through multi-stage sampling technique. The questionnaire adapted from the research results of Panida Damapong et al. The reliability of the questionnaire tested by Cronbach Coefficient, was .98. The data were analyzed by arithmetic mean, standard deviation, comparison between two means, and one-way analysis of variance.

The major findings were as follow :

1. The services quality as perceived by in-patients of hospitals which implementation of total quality management both the whole and each aspect were high level. The services quality as perceived by in-patients of hospitals non-implementation of total quality management as a whole were almost high.

2. The services quality as perceived by in-patients between hospitals implementation and non-implementation of total quality management, as a whole and each aspect, were statistically significant difference at the level of .05. The services quality scores of hospitals implementation of total quality management is higher than hospitals non-implementation of total quality management.

3. The services quality as perceived by in-patients of hospitals implementation of total quality management, for 1 year, 3 years and 6 years, were not statistically significant difference, while the aspect of convenience and tangibles were statistically significant difference at the level of .05. The services quality score as perceived by in-patients of hospitals implementation quality management for 3 years was higher than that of 1 year and 6 years respectively.

ภาควิชา ... คณะพยาบาลศาสตร์.....ลายมือชื่อนิสิต.....  
สาขาวิชา...การบริหารการพยาบาล.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา...2542.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านในการให้คำแนะนำชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และคอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและมีแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยซาบซึ้งและประทับใจเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาอันประมาณค่ามิได้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล และอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความรัก ความเมตตา สนับสนุน ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ ในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณผู้ช่วยวิจัยตลอดจนผู้ปวยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณในน้ำใจ ความช่วยเหลือ และกำลังใจจากพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณพี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน สำหรับความรัก ความห่วงใย ความปรารถนาดี และคอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

รุ่งนภา ยางเอน

# สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	8
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	11
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพโดยรวม.....	42
แนวคิดการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	67
แนวทางปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทั่วไป และโรงพยาบาลชุมชน.....	77
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	80
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	87
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	88
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	88
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	95
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	104
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5	สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย.....	118
	สรุปผลการวิจัย.....	119
	อภิปรายผลการวิจัย.....	121
	ข้อเสนอแนะ.....	127
	รายการอ้างอิง.....	129
	ภาคผนวก.....	138
	ภาคผนวก ก    รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	139
	ภาคผนวก ข    เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	145
	ภาคผนวก ค    สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	157
	ภาคผนวก ง    การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	162
	ประวัติผู้วิจัย.....	167



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามประเภท โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้ TQM .....	107
2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยรวมและเป็นรายข้อ จำแนกตามประเภท โรงพยาบาลที่ใช้และไม่ใช้ TQM .....	108
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน จำแนกตามประเภทของ โรงพยาบาลที่ใช้ และไม่ใช้ TQM .....	113
4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาล ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โดยและเป็นรายด้าน ระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาในการใช้ TQM .....	114
5. การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ระหว่างกลุ่มโรงพยาบาลที่ใช้ TQM 3 กลุ่ม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ TQM เป็นรายคู่.....	116
6. ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม .....	163

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการพยาบาล.....	21
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	87