

คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนเขต 2



นางสาวพัชรี ทองแผ้ว

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2540

ISBN 974-639-017-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

NURSING SERVICES QUALITY AS PERCEIVED BY  
INPATIENTS OF COMMUNITY HOSPITALS, REGION 2

Miss Padcharee Tongpae

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

Nursing Administration Program

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic year 1997

ISBN 974-639-017-1



พัชรี ทองแผ่ : คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชน เขต 2 (NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY INPATIENTS OF COMMUNITY HOSPITALS, REGION 2) อ. ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 109 หน้า. ISBN 974-639-017-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ทันทที ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ และเปรียบเทียบคุณภาพบริการ พยาบาลทั้ง 5 ด้าน ตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป ประชากรเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำนวน 2 โรง และเป็นผู้ป่วยในโรงพยาบาลชุมชน ทั่วไปจำนวน 2 โรง ซึ่งตั้งอยู่ในเขต 2 สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มโรงพยาบาลละ 390 คน รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 780 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด ซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของ Parasuraman และ คณะ หาค่าความเที่ยงโดยวิธีของ Cronbach ได้ค่าความเที่ยง .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและ โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปอยู่ในระดับเดียวกันคือไม่พึงพอใจ
2. คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นและ โรงพยาบาลชุมชนทั่วไป โดยรวม จำแนกตามรายด้านและรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการ พยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปมีค่าสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการ พยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา ..... 2540

ลายมือชื่อนิติ ..... *Prof. Noi*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ..... *Amkon Manat*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม .....

## C886490 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED / INPATIENTS /  
COMMUNITY HOSPITALS

PADCHAREE TONGPAE : NURSING SERVICE QUALITY AS PERCEIVED BY  
INPATIENTS OF COMMUNITY HOSPITALS, REGION 2. THESIS ADVISOR :  
ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr. P.H. 109 pp. ISBN 974-639-017-1

The purposes of this research were to study nursing service quality as perceived by inpatients on tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, and to compare nursing service quality concerning five dimensions as perceived by inpatients of excellent award community hospitals and general community hospitals, region 2. A sample of 390 inpatients of each group, were randomly selected through multi-stage sampling technique. The questionnaire derived from SERVQUAL, which were developed by Parasuraman et al. The reliability of the questionnaire tested by Cronbach Coefficient, was .95. The data were analyzed by arithmetic mean, standard deviation and t-test.

The major findings were as follow :

1. The nursing service quality as perceived by inpatients of excellent award community hospitals and general community hospitals are dissatisfaction.
2. The nursing service quality as a whole, each dimensions and item as perceived by inpatients of both groups of community hospitals, are statistically significant difference at the level of .05. The nursing service quality scores as perceived by inpatients of general community hospitals is higher than that of inpatients of excellent award community hospitals.

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา..... 2540

ลายมือชื่อนิติ..... *ชโร/ ปณิ*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... *ชโร/ ปณิ*  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... -

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านในการให้คำชี้แนะ เอาใจใส่และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณผู้ป่วยสามัญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ สำหรับความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งขอขอบคุณ คุณรุ่งทิพย์ จันทราช คุณวนิดา สุภาสุรย์ คุณชมพูนุช ศิริอรุณรัตน์ ที่ช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณกัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

พัชรี ทองแผ่

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
แนวเหตุผลและสมมติฐาน .....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดด้านการตลาดเกี่ยวกับลักษณะของบริการพยาบาล.....	7
เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการพยาบาลของผู้รับบริการ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับบริการที่คาดหวัง บริการที่รับรู้ และการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการ.....	13
การวัด การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล .....	18
โรงพยาบาลชุมชน.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	26
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและตัวอย่างประชากร.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5. สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย .....	74
สรุปผลการวิจัย .....	75
อภิปรายผลการวิจัย .....	76
ข้อเสนอแนะ .....	82
รายการอ้างอิง.....	84
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	91
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	93
ภาคผนวก ค. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	97
ภาคผนวก ง. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	101
ประวัติผู้วิจัย.....	109



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. รายชื่อโรงพยาบาลชุมชนในเขต 2 กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามจังหวัดและขนาดของโรงพยาบาล .....	44
2. จำนวนผู้รับบริการที่เป็นประชากรและตัวอย่างประชากร จำแนกตามโรงพยาบาล .....	45
3. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา รายได้ สาเหตุที่ตัดสินใจ มารับบริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวนวัน และแผนกที่เข้าอยู่ ในโรงพยาบาล .....	52
4. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการ พยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยใช้ค่าที่.....	56
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการ พยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ค่าที่.....	57
6. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการ พยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยใช้ค่าที่.....	59
7. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและผลการเปรียบเทียบบริการ พยาบาลที่คาดหวังกับบริการพยาบาลที่รับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ค่าที่.....	60
8. อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	62
9. อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	63
10. อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชน ทั่วไปโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน.....	64
11. อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่นจำแนกเป็นรายข้อ.....	65

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12. อันดับที่ ผลต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ.....	67
13. อันดับที่ ผลต่าง ของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไปจำแนกเป็นรายข้อ.....	69
14. เปรียบเทียบผลต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านโดยใช้ค่าที่.....	71
15. เปรียบเทียบผลต่างของคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลชุมชนดีเด่น และโรงพยาบาลชุมชนทั่วไป จำแนกเป็นรายข้อโดยใช้ค่าที่.....	72
16. ค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายด้านกับคะแนนรวมทั้งหมด ในกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจำนวน 30 ราย.....	98
17. เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรายด้านและการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมด ในกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจำนวน 30 ราย.....	99

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการพยาบาล.....	16
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41