

ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวัง
ของผู้ป่วยใน ภาคใต้

นางสาวอรชร อาษาฤทธิ์



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-331-744-9

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**FACTORS OF SERVICE QUALITY OF REGIONAL HOSPITALS AND MEDICAL
CENTERS ACCORDING TO INPATIENTS' EXPECTATION, SOUTHERN REGION**

Miss Orrachorn Archarrit

**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 1998

ISBN 974-331-744-9

อรรถ อักษรฤทธิ์ : ตัวประกอบคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ภาคใต้ (FACTORS OF SERVICE QUALITY OF REGIONAL HOSPITALS AND MEDICAL CENTERS ACCORDING TO INPATIENTS' EXPECTATION, SOUTHERN REGION)

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ. ดร. พนิดา ตามาพงศ์ , 153 หน้า ISBN 974-331-744-9

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ และศึกษาตัวแปรที่อธิบายลักษณะของตัวประกอบสำคัญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ จำนวน 740 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากความคาดหวังของผู้ป่วยใน ทาค่าความเที่ยงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยง .9562 วิเคราะห์ตัวประกอบ โดยวิธีสกัดตัวประกอบภาพพจน์ และหมุนแกนตัวประกอบแบบอโรทอนอล ด้วยวิธีแวนแรมมิงส์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ : ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้ ประกอบด้วย 6 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 54.8 ดังนี้

- 1) ตัวประกอบความคาดหวังด้านอรรถยาศัยไมตรีและจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้มากที่สุดคือร้อยละ 38.9 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 18 ตัวแปร
- 2) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเชื่อถือและความรวดเร็วในการให้บริการ เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 4.7 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 21 ตัวแปร
- 3) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 3.9 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 13 ตัวแปร
- 4) ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 3.2 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 7 ตัวแปร
- 5) ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 2.2 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 4 ตัวแปร
- 6) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความสะดวกในการใช้บริการ เป็นตัวประกอบที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 1.9 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 4 ตัวแปร

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิติต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4077609136 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: SERVICE QUALITY OF HOSPITALS / INPATIENTS' EXPECTATION

ORRACHORN ARCHARRIT : FACTORS OF SERVICE QUALITY OF REGIONAL HOSPITALS AND MEDICAL CENTERS ACCORDING TO INPATIENTS' EXPECTATION, SOUTHERN REGION THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr.P.H. 153 pp. ISBN 974-331-744-9

The purposes of this research were to study the factors of service quality according to inpatients' expectation and the variable which described those major factors, regional hospitals and medical centers, southern region. A sample of 740 inpatients in regional hospitals and medical centers, southern region, were randomly selected through multi-stage sampling technique. The instrument, a rating scale on frequencies of inpatients' expectation of hospital service quality, was developed by the researcher. The reliability of the instrument, calculated by the Cronbach Alpha Coefficient was .9562. The data were analysed by Image Factoring method with Orthogonal rotation through Varimax method.

The major findings were as follows :

Six significant factors of service quality as expected by inpatients in southern region were determined. The total variances of all factors is 54.8 percent accumulative. The following factors derived from the calculated variances were : 1) Expectation on courtesy and ethic, a major factor of expected service quality, which described by 18 items, accounted for 38.9 percent of total variances, 2) Expectation on credibility and rapidity, which described by 21 items, accounted for 4.7 percent of total variances, 3) Expectation on tangibles, which described by 13 items, accounted for 3.9 percent of total variances, 4) Expectation on prices, which described by 7 items, accounted for 3.2 percent of total variances, 5) Expectation on health education, which described by 4 items, accounted for 2.2 percent of total variances, 6) Expectation on convenience, which described by 4 items, accounted for 1.9 percent of total variances.

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล
2541
ปีการศึกษา.....

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และคอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและมีแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยซาบซึ้งและประทับใจเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาอันประมาณค่ามิได้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์ ประสานสภามหาวิทยาลัย และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุข ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอกราบขอบพระคุณ ดร. ไพฑูรย์ โพธิสาร ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล และอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ท่าน ที่ให้ความรัก ความเมตตา สนับสนุน ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลต่างๆ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณผู้ช่วยวิจัย ตลอดจนผู้ป่วยทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณในน้ำใจ ความช่วยเหลือ และกำลังใจจากพี่ๆ น้องๆ เพื่อนๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ขอขอบคุณน้องๆ ทุกคน สำหรับความรัก ความห่วงใย ความปรารถนาดี และคอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งขอขอบพระคุณ นายแพทย์พนม - คุณสุนิตย์ อาชาฤทธิ์ และกัลยาณมิตรทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

อรชร อาชาฤทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ.....	15
ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป	21
การจัดสนทนากลุ่ม.....	46
การวิเคราะห์ตัวประกอบ.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	103
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	103
สรุปผลการวิจัย.....	104
อภิปรายผลการวิจัย.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	117
รายการอ้างอิง.....	118
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	125
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	127
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	133
ภาคผนวก ง จดหมายเชิญ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย.....	136
ภาคผนวก จ ค่าเมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปร.....	140
ภาคผนวก ฉ ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม.....	148
ประวัติผู้วิจัย.....	153

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ เขต11และ12...	54
2 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ.....	56
3 การศึกษานำร่องเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน.....	57
4 ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลจากการสนทนากลุ่ม.....	61
5 โครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน.....	65
6 ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้.....	76
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา การศึกษา อาชีพ และรายได้.....	80
8 จำนวนและร้อยละ สภาพการมาใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์ และ โรงพยาบาลทั่วไป ภาคใต้ จำแนกตาม ครั้งที่เข้ารับการรักษา ระยะเวลาที่เข้ารับการรักษา ประเภทหอผู้ป่วย แผนกที่เข้ารับการรักษา และเหตุผลที่มาใช้บริการโรงพยาบาล.....	83
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาล ศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน.....	85
10 ค่าไอแกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวนในแต่ละ ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน.....	90
11 น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปรความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และ โรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยใน ภาคใต้.....	91
12 ตัวประกอบที่ 1 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านอรรถาศัย ไมตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการ.....	94
13 ตัวประกอบที่ 2 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความ น่าเชื่อถือ และความรวดเร็วในการให้บริการ.....	96
14 ตัวประกอบที่ 3 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ.....	98
15 ตัวประกอบที่ 4 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านราคา ค่ารักษาพยาบาล.....	100

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	ตัวประกอบที่ 5 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ.....	101
17	ตัวประกอบที่ 6 ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลของผู้ป่วยในด้านความสะดวกในการใช้บริการ.....	102
18	ตารางแสดงค่าเมตริกสหสัมพันธ์ของตัวแปร.....	140
19	ตารางแสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม.....	148

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	52