ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การ กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

นางสาวกุศล ญาณะจารี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-17-0431-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

24 มี.ค. 2547
I20394948X

RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, ORGANIZATIONAL CLIMATE FOR SERVICE, AND INSURED PERSONS' PERCEPTION OF NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS

Miss Kusol Yanajaree

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 2001

ISBN 974-17-0431-3

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
โดย	นางสาวกุศล ญาณะจารี
สาขาวิชา	การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร.ยุพิน อังสุโรจน์

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..... คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สมคิด รักษาสัตย์)

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ)

กุศล ญาณะจารี : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. (RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, ORGANIZATIONAL CLIMATE FOR SERVICE, AND INSURED PERSONS' PERCEPTION OF NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ. ร.ต.อ. หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์, 138 หน้า. ISBN 974-17- 0431-3

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาระดับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การ กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน จำนวน 361 คน จากโรงพยาบาลรัฐ 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามบรรยากาศการให้บริการในองค์การ และแบบสอบถามคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยใน ตามการรับรู้ของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .95 และ .98 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ประกันตน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับสูง

2. บรรยากาศการให้บริการในองค์การ ประสบการณ์การใช้บริการ ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางสังคม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ บรรยากาศการให้บริการในองค์การ ประสบการณ์การใช้บริการ และการรับฟังจากสื่อภายนอก มีความสามารถร่วมกันพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลได้ร้อยละ 66.80 (R^2 = .668) ได้สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\hat{Z}_{\text{การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล}} = .703*Z_{\text{บรรยากาศการให้บริการในองค์การ}} + .219*Z_{\text{ประสบการณ์การใช้บริการ}} - .087*Z_{\text{การรับฟังจากสื่อภายนอก}}$$

สาขาวิชา.....การบริหารการพยาบาล..... ลายมือชื่อนิสิต.....กุศล ญาณะจารี.....

ปีการศึกษา.....2544..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

4277803736 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION
KEY WORD : ORGANIZATIONAL CLIMATE FOR SERVICE / PERCEPTION OF NURSING SERVICE QUALITY / INSURED PERSONS
KUSOL YANAJAREE : RELATIONSHIPS BETWEEN PERSONAL FACTORS, ORGANIZATIONAL CLIMATE FOR SERVICE, AND INSURED PERSONS' PERCEPTION OF NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. POLICE CAPTAIN YUPIN AUNGSUROCH, Ph.D.138 pp. ISBN 974-17-0431-3.

The purposes of this research were to study the level of insured persons' perception of nursing service quality, governmental hospitals, Bangkok Metropolis, to investigate the relationships between personal factors, organizational climate for service, and perception of nursing service quality, and to search for the variables that could be able to predict perception of nursing service quality. The sample consisted of 361 insured persons from 9 governmental hospitals, which were randomly selected through multistage sampling technique. Research instruments were personal factors, organizational climate for service, and nursing service quality questionnaires. Content validity was determined. Cronbach's alpha coefficients of the instruments were .95 and .98 respectively. Statistical methods used to analyze data included mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression.

Major findings were as follows :

1. The insured persons' perception of nursing service quality was at high level.

2. There were significant relationships between organization climate for service, past experience, education, social status, and perception of nursing service quality at the 0.05 level.

3. Variables that could predicted perception of nursing service quality significantly were organization climate for service, past experience, and external communication ($p < .05$). The predictor accounted for 66.80 percents of the variance ($R^2 = .668$). The standardized score equation from the analysis was as follows :

$$\hat{Z}_{\text{Perception of nursing service quality}} = .703^{*} Z_{\text{Organization climate for service}} + .219^{*} Z_{\text{Past experience}} - .087^{*} Z_{\text{External communication}}$$

Field of study...Nursing Administration... Student's signature...Kusol Yanajaree...

Academic year.....2001..... Advisor's signature...Yupin Aungsuroch...

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร.ต.อ.หญิง ดร. ยุพิน อังสุโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลา ให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนเอาใจใส่ และให้กำลังใจตลอดมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมาไว้ในโอกาสนี้ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และประสบการณ์การเรียนรู้ การสอนที่มีค่าอย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สมคิด รักษาสัตย์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และรองศาสตราจารย์ ดร. ศิริเดช สุชีวะ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาในการใช้สถิติ

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 7 ท่าน ที่กรุณาสละเวลาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณผู้ประกันตนของโรงพยาบาลรัฐทั้ง 9 แห่ง ที่ได้ให้ความกรุณาและความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งในการทดลองใช้เครื่องมือวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนส่วนหนึ่งในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น พี่ น้อง และเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยเจริญ-สมศรีฯ 5 ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา และขอขอบคุณในไมตรีจิตและความช่วยเหลือจาก เรือตรีหญิงอัจฉรา สว่างภพ รวมทั้งผู้ช่วยวิจัยทุกท่าน ซึ่งมิอาจเอ่ยนามได้หมด ณ ที่นี้ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือสนับสนุนแรงกาย แรงใจ ให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายนี้ประโยชน์ใดๆที่ได้รับจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยขออุทิศแด่ บิดา มารดา และนางสาวเพิ่มสุข ญาณะจารี ซึ่งเป็นพี่สาวผู้ล่วงลับไปแล้ว

กุศล ญาณะจารี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

กิตติกรรมประกาศ..... ฉ

สารบัญ..... ช

สารบัญตาราง..... ญ

สารบัญแผนภาพ..... ฎ

บทที่

1 **บทนำ**..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

ปัญหาของการวิจัย..... 4

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 5

แนวเหตุผลและสมมติฐานงานวิจัย..... 5

ขอบเขตของการวิจัย..... 7

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย..... 8

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... 11

2 **เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**..... 12

การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล..... 12

บรรยากาศการให้บริการในองค์การ..... 46

ผู้ประกันตนที่เป็นผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ..... 54

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศการให้บริการในองค์การกับการรับรู้คุณภาพบริการ..... 64

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 67

กรอบแนวคิด..... 72

3 **วิธีการดำเนินการวิจัย**..... 73

ประชากร..... 73

กลุ่มตัวอย่าง..... 73

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 77

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 81

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 85

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 87

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 89

5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 101

สรุปผลการวิจัย..... 102

อภิปรายผลการวิจัย..... 105

ข้อเสนอแนะ..... 113

รายการอ้างอิง..... 115

ภาคผนวก..... 125

ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ..... 126

ภาคผนวก ข จดหมายเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย..... 128

ภาคผนวก ค ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 132

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์..... 138

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	วิธีประเมินเป้าหมายของการให้บริการ	29
2	การจำแนกดัชนีบ่งชี้คุณภาพบริการตามคุณค่าพื้นฐาน 3 ประการ	46
3	ตารางแสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกันตนที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร	75
4	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามแผนกผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่สุ่มได้	76
5	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามบรรยากาศการให้บริการในองค์การและคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยในตามการรับรู้ของผู้ประกันตน	84
6	จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนจำแนกตามแผนกผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลที่สุ่มได้จริง	86
7	จำนวน และร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งทางสังคม	90
8	จำนวน และร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามแผนกที่เข้ารับบริการรักษาพยาบาลเป็นผู้ป่วยใน	91
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ อายุ รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การใช้บริการ จำนวนวันที่นอนพักรักษาอยู่ในโรงพยาบาล การรับฟังจากการบอกเล่า และการรับฟังจากสื่อภายนอก	92
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของบรรยากาศการให้บริการในองค์การ จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม	93
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนนของการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล จำแนกเป็นรายด้าน และโดยรวม	94
12	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวพยากรณ์กับการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล	96
13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวแปรในการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล โดยวิธี Enter	97
14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของสัมประสิทธิ์การพยากรณ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2_{change}) ในการพยากรณ์การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล เมื่อใช้วิธี Stepwise	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

15 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ ในรูปคะแนนดิบ (b) และคะแนนมาตรฐาน (β) ทดสอบความมีนัยสำคัญของ b และแสดงสมการถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยใน ที่ได้จากการคัดเลือกตัวแปรด้วยวิธี Stepwise..... 99

สารบัญภาพ

ภาพประกอบ หน้า

1 รูปแบบแนวคิดคุณภาพการบริการ.....32

2 รูปแบบวัฒนธรรมบริการ.....50

3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....72