

คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการ
รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และ
โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง



นางสุภาวดี วรชิน

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2542

ISBN 974-333-456-4

ลิขสิทธิ์ของ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**HOSPITAL SERVICE QUALITY AS EXPECTED AND PERCEIVED BY INPATIENTS
AND THAT AS PERCEIVED AND ACTUAL PRACTICE BY STAFF NURSES,
CENTRAL AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION
-OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, CENTRAL REGION**



Mrs. Supawadee Worachuen

**สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**

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

Program in Nursing Administration

Faculty of Nursing Science

Chulalongkorn University

Academic Year 1999

ISBN 974-333-456-4

สุภาวดี วรสิน: คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและรับรู้ และที่พยาบาลประจำการ รับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวง สาธารณสุข เขตภาคกลาง (HOSPITAL SERVICE QUALITY AS EXPECTED AND PERCEIVED BY INPATIENTS AND THAT AS PERCEIVED AND ACTUAL PRACTICE BY STAFF NURSES, CENTRAL AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, CENTRAL REGION) อ.ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.พินิตา ตามาพงศ์, 127 หน้า. ISBN 974-333-456-4.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน 2) เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน 3) เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง และ 4) เปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ป่วยใน จำนวน 397 คน และพยาบาลประจำการ จำนวน 380 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากงานวิจัยของ พินิตา ตามาพงศ์ และคณะ มีจำนวน 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยใน และแบบสอบถามสำหรับพยาบาลประจำการ มีความตรงตามเนื้อหาโดยการตัดสินจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่าน มีค่าความเที่ยงภายในของเครื่องมือทั้ง 2 ชุด ด้วยวิธีของครอนบาค เท่ากับ .9618 และ .9721

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน โดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในคาดหวังสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้
2. คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ โดยรวมและบางด้านไม่แตกต่างกัน
3. คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้านโดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง
4. คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ โดยรวมและรายด้าน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ป่วยในรับรู้สูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ยกเว้นด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านการให้ความรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2542

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

4077606236 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : HOSPITAL SERVICE QUALITY / EXPECTATION / PERCEPTION

SUPAWADEE WORACHUEN : HOSPITAL SERVICE QUALITY AS EXPECTED AND PERCEIVED BY INPATIENTS AND THAT AS PERCEIVED AND ACTUAL PRACTICE BY STAFF NURSES, CENTRAL AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH, CENTRAL REGION. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Ph.D. 127 pp. ISBN 974-333-456-4.

The purposes of this research were to compare hospital service quality as expected and as perceived by inpatients, to compare hospital service quality as expected by inpatients and that as perceived by staff nurses, to compare inpatients expectation of hospital service quality as perceived by staff nurses and that as they had provided to inpatients as they reported, and to compare hospital service quality provided by staff nurses and that as perceived by inpatients. A sample of 397 inpatients and 380 staff nurses were selected through multi-stage sampling technique. The two sets of instrument for inpatients and staff nurses were rating scale, developed from the research results of Panida Damapong et al (1998). The reliability of the instruments, tested by Cronbach Coefficient, were .9618 and .9721 respectively.

The results of this research were as follows,

1. Hospital service quality as expected and as perceived by inpatients, both the whole and of each aspect, were significant differences at the .05 level. Means scores of inpatients expectation was higher than that of perception.
2. Hospital service quality as expected by inpatients and that as perceived by staff nurses were not significant difference, while the aspect of tangibles and personnel ethics were significant differences at the .05 level.
3. Perception of staff nurses concerning hospital service quality as expected by inpatients, at the .05 level and that they provided to the inpatients as the reported, were significant differences at the .05 level.
4. Providing of hospital service quality as reported by staff nurses and that as perceived by inpatients, both the whole and each aspect were significant differences at the .05 level.

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2542

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

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความกรุณาอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี และคอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและมีแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยซาบซึ้งและประทับใจเป็นอย่างยิ่งในความกรุณาอันประมาณค่ามิได้ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร.พวงเพ็ญ ชุณหพราน ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิ์สาร กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิคม สยงกุล ที่กรุณาให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการวิเคราะห์ข้อมูล และท่านอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ ทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความรัก ความเมตตา ความเข้าใจ เห็นใจ เป็นกำลังใจ และให้การสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย พี่ ๆ น้อง ๆ ร่วมวิชาชีพ ตลอดจนผู้ป่วยของโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณในน้ำใจความช่วยเหลือ และกำลังใจจากพี่ ๆ น้อง ๆ เพื่อน ๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ ๆ น้อง ๆ สามิ และบุตร สำหรับความรัก ความห่วงใย ความปรารถนาดี และคอยเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งขอขอบพระคุณ กัลยาณมิตรทุก ๆ ท่าน ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุภาวดี วรชীন

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาของการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวทางการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป.....	11
แนวคิดคุณภาพบริการ.....	15
- บริการ.....	15
- คุณภาพ.....	17
- แนวคิดเกี่ยวกับบริการที่คาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ... ..	19
- เกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน... ..	24
งานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือเครื่องใช้ในการวิจัย.....	49
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	78
รายการอ้างอิง.....	80
ภาคผนวก.....	89
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา.....	90
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	102
ภาคผนวก ง การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับ ของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาล จำแนกตามรายข้อ.....	105
ภาคผนวก จ จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและขอความร่วมมือในการวิจัย.....	122
ประวัติผู้วิจัย.....	127

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้.....	60
2	จำนวนร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาพยาบาล ระยะเวลาเข้ารับการรักษาพยาบาล ประเภทของผู้ป่วย แผนกที่เข้ารับการ รักษาพยาบาล และเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	63
3	จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาสูงสุด.....	65
4	จำนวนและร้อยละของพยาบาลประจำการ จำแนกตามสถานที่ทำงาน ประสบการณ์การทำงานในวิชาชีพพยาบาล ระยะเวลาที่ทำงานในโรงพยาบาลนี้ และแผนกที่ปฏิบัติงาน.....	67
5	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพ บริการโรงพยาบาล ตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน จำแนกตาม รายหมวด และโดยรวม.....	75
6	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของ ผู้ป่วยใน จำแนกตามรายหมวด และโดยรวม.....	70
7	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการ โรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ ปฏิบัติจริง จำแนกตามหมวดและโดยรวม.....	71
8	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพ บริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ตามการรับรู้ของพยาบาล ประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ จำแนกตาม รายหมวดและโดยรวม.....	72
9	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนน คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายข้อ.....	106
10	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของคะแนน คุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง กับที่พยาบาลประจำการรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายข้อ.....	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับที่ปฏิบัติจริง จำแนกตามรายชื่อ.....	114
12	ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ จำแนกตามรายชื่อ.....	118



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ.....	22
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	43



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย