

ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร

เรือเอกหญิง นวลลักษณ์ บุชบง



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-331-739-2

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**FACTORS OF OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY
ACCORDING TO OUTPATIENTS' EXPECTATION,
GOVERNMENTAL HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS**

Lt. Nualluckana Boosabong RTN.

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

Nursing Administration Program

Graduate School

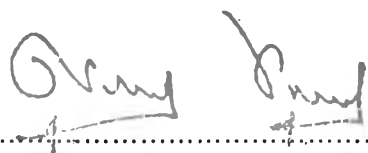
Chulalongkorn University

Academic Year 1998

ISBN 974-331-739-2

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร
โดย เรือเอกหญิง นवलักษณ์ นุชบง
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

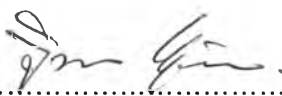
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

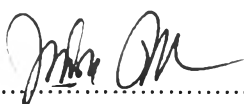
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



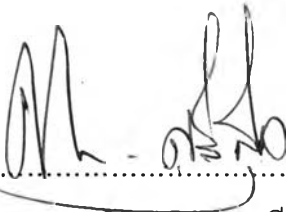
.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์)



.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ดเรก ศรีสุข)

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

นวลลักษณ์ นุชบง, เรือเอกหญิง : ตัวประกอบคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ตามความคาดหวังของ
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร (FACTORS OF OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE
QUATITY ACCORDING TO OUTPATIENTS' EXPECTATION, GOVERNMENTAL HOSPITALS,
BANGKOK METROPOLIS) อ.ที่ปรึกษา : ผศ.ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 179 หน้า. ISBN 974-331-739-2

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาตัวประกอบ และตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพ
บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการใน
โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร 5 แห่ง จำนวน 650 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าประเมินระดับความ
สำคัญของรายการความคาดหวังในคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก หากค่าความเที่ยงด้วยวิธีของครอนบาคมีค่าเท่ากับ .98
วิเคราะห์โดยการสกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบภาพพจน์ หมุนแกนตัวประกอบแบบออร์โธกอนอลด้วยวิธีแวนแมกซ์

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ : ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ
กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 6 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 58.5 ดังนี้

- 1) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือ และจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ เป็นตัวประกอบความคาดหวัง
ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้มากที่สุด คือ ร้อยละ 43.9 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 24 ตัวแปร
- 2) ตัวประกอบความคาดหวังด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถ
อธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 4.5 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 11 ตัวแปร
- 3) ตัวประกอบความคาดหวังด้านอธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถ
อธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 3.2 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 7 ตัวแปร
- 4) ตัวประกอบความคาดหวังด้านให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ เป็นตัวประกอบความ
คาดหวังที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 2.5 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 9 ตัวแปร
- 5) ตัวประกอบความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถ
อธิบายความแปรปรวน ได้ร้อยละ 2.3 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 5 ตัวแปร
- 6) ตัวประกอบความคาดหวังด้านราคา เป็นตัวประกอบความคาดหวัง ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน
ได้ร้อยละ 2.0 มีตัวแปรที่บรรยายตัวประกอบจำนวน 4 ตัวแปร

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิสิต ร.อ.หญิง นวลลักษณ์ นุชบง
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

#4077570236 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD:

FACTORS OF OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE QUALITY / GOVERNMENTAL HOSPITALS
NUALLUCKANA BOOSABONG, LT : FACTORS OF OUTPATIENT DEPARTMENT SERVICE
QUATITY ACCORDING TO OUTPATIENTS' EXPECTATION, GOVERNMENTAL HOSPITALS,
BANGKOK METROPOLIS . THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr. P.H.
179 pp. ISBN 974-331-739-2.

The purposes of this research were to study factors of outpatient department service quality as expected by outpatients' and the variables which described those major factors. A sample of 650 outpatients in 5 governmental hospitals, Bangkok Metropolis were selected . The instrument was a rating scale on frequencies of important service quality expected by outpatients'. The reliability of the instrument, calculated by the Cronbach's Alpha Coefficient was .98. The data were analysed by Image Factoring method, Orthogonal rotation through Varimax method .

The major finding were as follows :

Six significant factors of outpatient department service quality according to outpatients' expectation were determined. The total variance of these factors is 58.5 percent accumulative. The following results derived form the calculated variances : 1) Expectation on credibility and ethic, which described by 24 items, accounted for 43.9 percent of total variances, 2) Expectation on health education and augmented service , which described by 11 items, accounted for 4.5 percent of total variances, 3) Expectation on courtesy, which described by 7 items, accounted for 3.2 percent of total variances, 4) Expectation on time accuracy and convenience of service, which described by 9 items, accounted for 2.5 percent of total variances, 5) Expectation on tangibles of service, which described by 5 items, accounted for 2.3 percent of total variances, 6) Expectation on prices, which described by 4 items, accounted for 2.0 percent of total variances.

ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา 2541

ลายมือชื่อนิสิต 7.0 ทวีต อดิศัยวัฒน์ มงคล

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ โดยได้รับความเมตตาจากคุณอย่างดียิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดี และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ. โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. จินตนา ยูนิพันธุ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้ความเมตตาในการตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ยิ่ง และรองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุขโข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ท่านได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ด้วยความห่วงใยเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 9 ท่าน ที่ช่วยกรุณาตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามการวิจัย ขอขอบคุณหน่วยราชการ แผนกผู้ป่วยนอก และผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 แห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เชิงลึก จัดสนทนากลุ่ม ทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา ที่ได้ให้โอกาสทางการศึกษา และการอำนวยความสะดวกเพื่อให้งานวิจัยดำเนินลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่กรุณาให้เงินสนับสนุนบางส่วนในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ และระลึกถึงคุณบิดา-มารดา ที่ให้ความรักความห่วงใย ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบคุณ เรือตรีหญิง จันทรา ช้างปลิว และน้ำใจความช่วยเหลือกำลังใจจากพี่ๆ เพื่อนๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน รวมทั้งผู้เป็นกัลยาณมิตรของผู้วิจัยทุกท่าน สุดท้ายนี้ขอขอบคุณ นาวาโท รัชพงศ์ บุชบง และด.ญ.รพีพรรณ บุชบง ที่คอยให้ความห่วงใย ให้กำลังใจ กำลังกาย กำลังทรัพย์ ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยมาตลอด จนกระทั่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เรือเอกหญิง นवलลักษณ์ บุชบง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ปัญหาในการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวความคิดเชิงการตลาดเกี่ยวกับการบริการ.....	9
เกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ.....	13
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวัง.....	16
ลักษณะงานบริการของแผนกผู้ป่วยนอก.....	22
แนวความคิดเกี่ยวกับบริการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการแผนก ผู้ป่วยนอก และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
การสนทนากลุ่ม.....	56
การวิเคราะห์ตัวประกอบ.....	61
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	69
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	69

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การสร้างเครื่องมือ.....	72
- แนวคิดเชิงทฤษฎี.....	72
- การสัมภาษณ์เชิงลึก รวบรวมความคิดเห็นเบื้องต้น.....	74
- การทำสนทนากลุ่ม.....	79
กำหนดกรอบโครงสร้างความคิดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก..	84
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	96
การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	123
สรุปผลการวิจัย.....	124
อภิปรายผลการวิจัย.....	128
ข้อเสนอแนะ.....	140
รายการอ้างอิง.....	142
ภาคผนวก.....	150
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	151
รายนามผู้ป่วยนอกที่ร่วมทำสนทนากลุ่ม.....	152
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	153
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	160
ภาคผนวก ง จดหมายขอความร่วมมือในการจัดสนทนากลุ่ม.....	164
จดหมายเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ.....	165
จดหมายขอความร่วมมือในการวิจัย.....	166
ภาคผนวก จ ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม.....	168
ประวัติผู้วิจัย.....	179

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขนาดประชากร และขนาดตัวอย่างประชากรผู้ป่วยนอกที่มารับบริการตรวจรักษา ในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	71
2	ความคาดหวังคุณภาพบริการตามแนวคิดทฤษฎีของParasuraman และคณะ(1990)	73
3	คุณภาพบริการ/ ตัวแปรความคาดหวัง จากการศึกษาเบื้องต้น.....	75
4	คุณภาพบริการ/ ตัวแปรความคาดหวัง จากการศึกษาสนทนากลุ่ม.....	81
5	โครงสร้างความคาดหวังคุณภาพบริการ และตัวแปรที่อธิบายความคาดหวัง คุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก.....	85
6	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม ความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนก ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	97
7	จำนวนและร้อยละ ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่ เข้ารับการรักษาพยาบาล แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล.....	102
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังคุณภาพบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	106
9	ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละสะสมของความแปรปรวน ในแต่ละตัวประกอบของความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	112
10	น้ำหนักตัวประกอบของตัวแปร ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และร้อยละ สะสมของความแปรปรวน ในแต่ละตัวประกอบของความคาดหวังคุณภาพบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.....	113
11	ตัวประกอบที่ 1 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่.....	116
12	ตัวประกอบที่ 2 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความรู้ และบริการเสริม.....	118

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
13	ตัวประกอบที่ 3 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านอัยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่.....	119
14	ตัวประกอบที่ 4 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านให้บริการตรงเวลาและความสะดวกในการใช้บริการ.....	120
15	ตัวประกอบที่ 5 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	121
16	ตัวประกอบที่ 6 ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก ด้านราคา.....	122
17	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อ กับคะแนนรวม.....	169
18	เมตริกสหสัมพันธ์.....	173

สารบัญภาพ

แผนภูมิที่		หน้า
1	รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการของ Parasuraman และคณะ (1985).....	20
2	ขั้นตอนการรับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก.....	26
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	68