

การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน
กรุงเทพมหานคร



นางสาว พนิดา คำยู่

ศูนย์วิทยพัชการ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

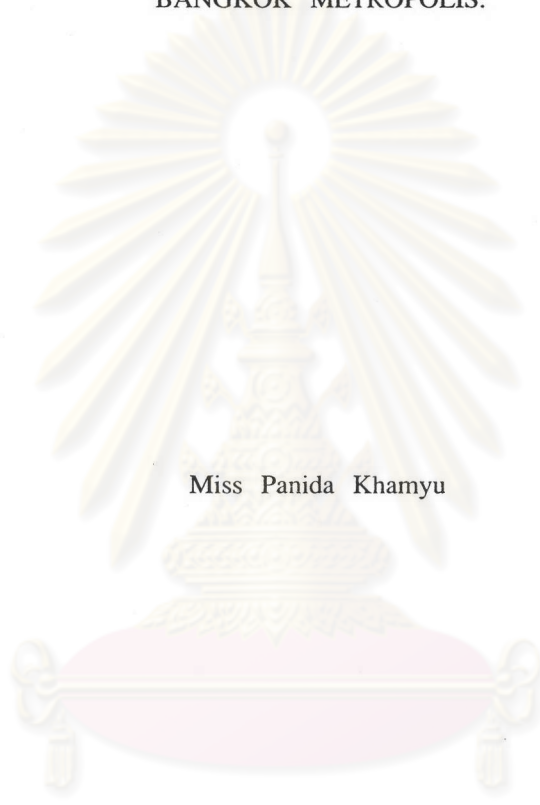
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-632-780-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF SERVICE QUALITY PROVIDED BY NURSES AS EXPECTED BY PATIENTS
AND HEAD NURSES' PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION TOWARD
SERVICE QUALITY PROVIDED BY NURSES, PRIVATE HOSPITALS,
BANGKOK METROPOLIS.



Miss Panida Khamyu

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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

Nursing Administration Program

Graduate School

Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-632-780-1



หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาว พนิดา คำยู

ภาควิชา

คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ จงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสัตย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุขใจ)

พนิดา คำย : การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย
ต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร (A STUDY OF
SERVICE QUALITY PROVIDED BY NURSES AS EXPECTED BY PATIENTS AND HEAD NURSES'
PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION TOWARD SERVICE QUALITY PROVIDED BY
NURSES, PRIVATE HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS) อ. ที่ปรึกษา ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์,
140 หน้า. ISBN 974-632-780-1

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของ
หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่
ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วย คาดหวังจากพยาบาล
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างประชากรคือผู้ป่วยจำนวน 362 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน
118 คน ในโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
เป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลที่พัฒนามาจากแบบสอบถาม SERVQUAL ของ
Zeithaml และคณะ โดยผู้วิจัยสร้างขึ้น 2 ชุด คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ป่วยและแบบสอบถามสำหรับหัวหน้าหอผู้
ป่วย มีความตรงตามเนื้อหาโดยการตัดสินจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 15 ท่าน และมีค่าความเที่ยงภายในของเครื่อง
มือทั้ง 2 ชุด เท่ากับ .95 และ .94 ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกหมวด ได้แก่ การเข้าถึงบริการ
การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาไยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนอง
ความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย
2. การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุด
ในหมวด ความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับมากในหมวดการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร
สมรรถนะของพยาบาล ความมีอริยาไยไมตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความ
เป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย
3. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการ
ที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05 โดยพบว่า การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล สูงกว่าคุณภาพบริการ
ที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล



คณะพยาบาลศาสตร์
ภาควิชา
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา 2538

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม



C386102 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD : SERVICE QUALITY / PATIENTS' EXPECTATION / HEAD NURSES' PERCEPTION

PANIDA KHAMYU : A STUDY OF SERVICE QUALITY PROVIDED BY NURSES AS EXPECTED BY PATIENTS AND HEAD NURSES' PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION TOWARD SERVICE QUALITY PROVIDED BY NURSES , PRIVATE HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS.

THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG Dr.P.H. , 140 pp. ISBN 974-632-780-1

The purposes of this research were to study service quality provided by nurses as expected by patients and head nurses' perception of patients' expectation toward service quality provided by nurses, and to compare service quality provided by nurses as expected by patients and head nurses' perception of patients' expectation toward service quality provided by nurses, private hospitals, Bangkok Metropolis. The samples of 362 hospitalized patients and 118 head nurses, private hospitals, Bangkok Metropolis, were selected by stratified random sampling method. The two sets of questionair for patients and head nurses derived from SERVQUAL, were developed. The both instruments were validated and tested the reliability by Cronbach coefficient were .95 and .94 respectively. The results of this study were as follows :

1. The patients' expectation toward service quality provided by nurses was at high level those were access, communication, competency, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangibles and understanding / knowing the patients.
2. The head nurses' perception of patients' expectation toward service quality provided by nurses , credibility and reliability were at the highest level , service quality of access, communication, competency, courtesy, responsiveness, security, tangibles and understanding / knowing the patients were at high level.
3. There were statistically significant differences at the .05 between service quality provided by nurses as expected by patients and head nurses' perception of patients' expectation toward service quality provided by nurses. It revealed that head nurses' perception of patients' expectation was higher than patients' expectation toward service quality provided by nurses .

คณะพยาบาลศาสตร์
ภาควิชา.....
การบริหารการพยาบาล
สาขาวิชา.....
ปีการศึกษา..... 2538

ลายมือชื่อนิสิต.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่อคณาจารย์ที่ปรึกษา.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิตา คามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งท่านได้ให้ความเมตตา ให้กำลังใจ และเสียสละเวลาอันมีค่าในการช่วยเหลือ ชี้แนะแนวทาง ให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็น ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้และขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุโข ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถิติที่ใช้ในการวิจัย และขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ให้กำลังใจตลอดมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 15 ท่านที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ทั้ง 19 แห่งที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนหัวหน้าหอผู้ป่วยและผู้ป่วยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และเนื่องจากทุนการวิจัยครั้งนี้บางส่วนได้รับมาจากทุนอุดหนุนการวิจัยของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิตา คามาพงศ์ และบัณฑิตวิทยาลัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์และขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณคุณแม่ พี่น้อง เพื่อนๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในตึกศัลยกรรมประสาท วชิรพยาบาล ที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

พนิตา คำยุ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหาการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล.....	10
การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล.....	14
ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล.....	15
แนวความคิดการตลาดบริการ.....	16
การประยุกต์แนวความคิดทางการตลาดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ มาใช้ในการบริการพยาบาล.....	24
การบริการพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชน.....	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ประชากรและตัวอย่างประชากร.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
5.สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	97
สรุปผลการวิจัย.....	98
อภิปรายผลการวิจัย.....	99
ข้อเสนอแนะ.....	104
รายการอ้างอิง.....	106
ภาคผนวก.....	116
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา.....	117
ภาคผนวก ข สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	119
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	123
ประวัติผู้วิจัย.....	140

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ขนาดประชากรและขนาดตัวอย่างประชากรของหัวหน้าหอผู้ป่วย และผู้ป่วยจำแนกตามโรงพยาบาล.....	58
2. จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกตามโรงพยาบาล.....	66
3. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา.....	69
4. จำนวนและร้อยละของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย.....	71
5. ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายนามและโดยรวม.....	72
6. ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายชื่อ.....	73
7. ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย จำแนกตามรายนามและโดยรวม.....	80
8. ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับที่ และระดับคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามรายชื่อ.....	81
9. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลจำแนกตามรายนามและโดยรวม.....	88
10. เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล จำแนกตามรายชื่อ.....	89

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1. แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	55



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย