

การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง  
และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร

นางสาวสกวดี ดวงเด่น



ศูนย์วิทยุทรัพยากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2539

ISBN 974-632-782-8

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A STUDY OF PATIENTS' EXPECTATION AND HEAD NURSES'  
PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION ON  
NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENT  
HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS

Miss Shawvadee Doungden

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
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

1996

ISBN 974-632-782-8

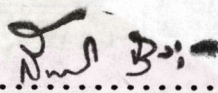
หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้า  
หอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ  
กรุงเทพมหานคร

โดย นางสาวสกาดี ดวงเด่น

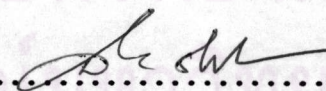
ภาควิชา พยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

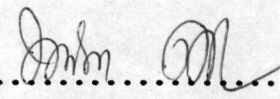
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ตามาพงศ์


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารการพยาบาล

  
..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(รองศาสตราจารย์ ดร.สินดี กงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ สมคิด รักษาสิทธิ์)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ตามาพงศ์)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิเรก ศรีสุโข)



พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

สกวาคี ดวงเด่น : การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย  
รับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร (A STUDY OF PATIENTS'  
EXPECTATION AND HEAD NURSES' PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION ON  
NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS)  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ 212 หน้า ISBN 974-632-782-8

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและให้อันดับที่คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาด  
หวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐ กรุงเทพมหานคร ตัวอย่าง  
ประชากรที่ศึกษาเป็นผู้ป่วยสามัญ จำนวน 321 คน และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญ จำนวน 137 คน สุ่ม  
ตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจาก  
SERVQUAL แล้วนำไปหาความตรงและความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การ  
ทดสอบค่าที (t-test)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้  
ป่วย อยู่ในระดับเดียวกันคือ ระดับมาก
2. คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้  
ป่วย พบว่าส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับ  
รู้ความคาดหวังของผู้ป่วยมากกว่าที่ผู้ป่วยคาดหวัง ในหมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ หมวดการติดต่อสื่อสาร  
หมวดความมีอริยาสัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดความปลอดภัย และหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ยกเว้น  
หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยน้อยกว่าที่ผู้ป่วย  
คาดหวัง
3. ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย ให้อันดับความสำคัญแก่คุณภาพบริการพยาบาลตรงกัน ใน  
หมวดความไว้วางใจ หมวดการให้ผู้รับบริการเข้าถึงบริการ และหมวดการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่วนหมวดที่  
ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยให้อันดับความสำคัญไม่ตรงกัน คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ หมวด  
สมรรถนะของพยาบาล หมวดความปลอดภัย หมวดความน่าเชื่อถือ หมวดการตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที  
หมวดการติดต่อสื่อสาร และหมวดความมีอริยาสัย

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

ลายมือชื่อนิติ น. ศ. สกวาคี ดวงเด่น  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....

## C686457 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: PATIENTS' EXPECTATION OF NURSING SERVICE QUALITY/HEAD NURSES'

PERCEPTION SKAWVADEE DOUNGDEN : A STUDY OF PATIENTS' EXPECTATION AND HEAD NURSES' PERCEPTION OF PATIENTS' EXPECTATION ON NURSING SERVICE QUALITY, GOVERNMENT HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS. THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr.P.H. 212 pp. ISBN 974-632-782-8

The purposes of this research were to study, to compare and to rank patients' expectation and head nurses' perception of patients' expectation on nursing service quality, government hospitals, Bangkok Metropolis. The research subjects, consisted of 321 in patients and 137 head nurses were randomly selected through multi stage sampling technique. The instrument was adapted from SERVQUAL which has been tested for content validity and reliability. The data were analyzed by using arithmetic mean, standard deviation and t-test.

The major findings were as follows :

1. Patients' expectation and head nurses' perception of patients' expectation on nursing service quality are more level
2. Patients' expectation and head nurses' perception of patients' expectation on nursing service quality are statistically significant difference at the level of 0.05. Head nurses perceived patients' expectation more than that of patients on access, communication, courtesy, credibility, security and understanding/knowning customer, while patients perceived more than that of head nurses' perception on tangibles.
3. The ranking score of reliability, access and understanding/knowning customer, given by the patients' are similar to those of the head nurses. The ranking score of tangibles, competence, security, credibility, responsiveness, communication and courtesy, given by the head nurses are not similar to those of the patients.

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

ลายมือชื่อนิติ..... น.ศ. สมจิตต์ ดอนงเด็น  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง โดยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่ายิ่งของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดี และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในวันนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุโข ที่กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสิทธิ์ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรักเมตตา สนับสนุน ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเรื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้าแผนกการพยาบาลในโรงพยาบาลต่าง ๆ ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณหัวหน้าหอผู้ป่วยสามัญทุกท่าน และผู้ป่วยสามัญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยดี

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณในน้ำใจ ความช่วยเหลือ และกำลังใจจากพี่ ๆ เพื่อน ๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน ขอขอบคุณ คุณจรรยา หาญประเสริฐ ที่เสียสละเวลาพิมพ์วิทยานิพนธ์เป็นรูปเล่ม และบุคคลอีกหลายท่านที่ไม่สามารถเอ่ยนามได้ทั้งหมด ผู้วิจัยขอขอบคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณบิดา-มารดา ขอขอบคุณพี่สาวที่คอยห่วงใย และเป็นกำลังใจให้ฟันฝ่าอุปสรรคนานัปประการได้สำเร็จ และขอขอบคุณเป็นพิเศษคือ คุณสุวิทย์ ดอกเทียน ผู้คอยให้ความห่วงใย ให้กำลังใจ กำลังทรัพย์ ให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยมาตลอดจนสำเร็จ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง

สกาวิตี ดวงเด่น

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญแผนภูมิ .....	ด
บทที่	
1. บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ปัญหาของการวิจัย .....	3
แนวเหตุผลและสมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	6
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	11
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	12
แนวคิดเชิงการตลาดเกี่ยวกับการบริการ .....	13
การประยุกต์แนวคิดเชิงการตลาดเกี่ยวกับการบริการที่มีคุณภาพ มาใช้กับบริการพยาบาล .....	23
คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง .....	42
คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย .....	49
ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและ ที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย .....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	52
กรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย .....	71

สารบัญ

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย .....	72
ประชากรและตัวอย่างประชากร .....	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	80
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	88
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	90
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	91
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	92
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	153
สรุปผลการวิจัย .....	155
อภิปรายผลการวิจัย .....	161
ข้อเสนอแนะ .....	170
รายการอ้างอิง .....	172
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	182
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	184
ภาคผนวก ค. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	189
ภาคผนวก ง. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	195
ประวัติผู้วิจัย .....	212

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญตาราง


ตารางที่	หน้า
1	จำนวนผู้ป่วยที่เป็นประชากร จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาล ..... 74
2	จำนวนผู้ป่วยที่เป็นตัวอย่างประชากร จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาล และแผนก ..... 75
3	จำนวนพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสังกัดโรงพยาบาลและแผนก ..... 78
4	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส นับถือศาสนา อาชีพ รายได้ สาเหตุจูงใจที่ตัดสินใจ เลือกมาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งนี้ จำนวนวัน และแผนกที่เข้าอยู่ ในโรงพยาบาล ..... 94
5	จำนวนและร้อยละของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำแนกตามอายุ ระดับ การศึกษา อาชีพการทำงาน แผนกที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย และการได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม ..... 99
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วย คาดหวัง (n=321) โดสรวมและจำแนกเป็นรายหมวด ..... 102
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายข้อ ..... 103
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการพยาบาล ที่ผู้ป่วยคาดหวังตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137) โด้สรวมและจำแนกเป็นรายหมวด ..... 110
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพ บริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาล หัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137) จำแนกเป็นรายข้อ ..... 111
10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการ พยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วย โด้สรวม ..... 121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
11	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการ พยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วย จำแนกเป็นรายหมวด ..... 122
12	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพบริการ พยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและที่พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยรับรู้ความคาดหวัง ของผู้ป่วย จำแนกตามรายชื่อ ..... 124
13	อันดับที่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีชี้ความสำคัญ ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายหมวด ..... 135
14	อันดับที่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการพยาบาล ที่ผู้ป่วยคาดหวัง (n=321) จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 137
15	อันดับที่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีชี้ความสำคัญ ของคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137) จำแนกเป็นรายหมวด ..... 144
16	อันดับที่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการพยาบาล ที่ผู้ป่วยคาดหวัง ตามการรับรู้ของพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย (n=137) จำแนกเป็นรายชื่อ ..... 146
17	เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อกับคะแนนรวม รายหมวดและการวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อกับคะแนนรวมทั้งหมดใน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยจำนวน 30 ราย ..... 190

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
18	เปรียบเทียบค่าสหสัมพันธ์การวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวม รายหมวดและการวิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อกับคะแนนรวมทั้งหมวดใน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วย จำนวน 30 ราย .....192	
19	เปรียบเทียบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเป็นรายหมวดและโดยรวมของ ผู้ป่วยและพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยในการเก็บข้อมูลทดลองและข้อมูลจริง ...194	



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่

หน้า

1	รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry .....	20
2	กรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย .....	71



ศูนย์วิทยพัธพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย