

35-1-100

ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล  
และการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย  
โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

นางวารี วณิชปัญจพล



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2539  
ISBN 974-636-744-7  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

T17295828

PATIENS' EXPECTATION TOWARD NURSING SERVICES  
AND NURSE ADMINISTRATORS' PERCEPTION TOWARD THE PATIENTS' EXPECTATION  
MEDICAL HOSPITAL AND REGIONAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS  
UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

Mrs.Waree Wanichpunchaphol

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Mater of Nursing Science  
Program in Nursing Administration  
Graduate School  
Chulalongkorn University  
Academic Year 1996  
ISBN 974-636-744-7





## พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

วารี วณิชปัญจพล : ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข (PATIENTS' EXPECTATION TOWARD NURSING SERVICES AND NURSE ADMINISTRATORS' PERCEPTION TOWARD THE PATIENTS' EXPECTATION MEDICAL HOSPITAL AND REGIONAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH) อ.ที่ปรึกษา : ผศ. ดร.พนิดา ดามาพงศ์ 203 หน้า. ISBN 974-636-744-7

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและให้อันดับที่คุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและตามที่คุณบริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย และศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาล เมื่อการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้บริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่เข้าร่วมโครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุข ประชากรคือผู้ป่วยและผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยประกอบด้วยผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน ผู้ป่วยในจำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลคือผู้บริหารในระดับกลุ่มงานการพยาบาล และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรฐานเชิงกระบวนการของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วนำไปหาความตรง หาความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติที (t-test)

### ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน อยู่ในระดับเดียวกันคือ ระดับมาก
2. การเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวังและที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกพบว่า ส่วนใหญ่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกมากกว่าที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง ส่วนบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวังและที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในพบว่า ทุกมาตรฐานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในมากกว่าที่ผู้ป่วยในคาดหวัง
3. การให้อันดับที่แก่บริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในและผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลให้อันดับที่แก่บริการพยาบาลตรงกันทุกมาตรฐาน
4. การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังต่อบริการกับการรับรู้บริการภายหลังที่ผู้ป่วยได้รับบริการแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยคะแนนความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าการรับรู้บริการ เมื่อนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังบริการไปลบด้วยค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกมีค่าเป็นลบ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทุกมาตรฐาน ส่วนการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในมีค่าเป็นลบ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกมาตรฐาน

ภาควิชา ..... คณะพยาบาลศาสตร์  
สาขาวิชา ..... การบริหารการพยาบาล  
ปีการศึกษา ..... 2539

ลายมือชื่อนิติ .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา .....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาพร้อม .....

พิมพ์ต้นฉบับบทคัดย่อวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

## C686498 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: PATIENTS' EXPECTATION OF NURSING SERVICE QUALITY / NURSE ADMINISTRATORS' PERCEPTION

WAREE WANICHPUNCHAPHOL : PATIENTS' EXPECTATION TOWARD NURSING SERVICES AND NURSE ADMINISTRATORS' PERCEPTION TOWARD THE PATIENTS' EXPECTATION MEDICAL, HOSPITAL AND REGIONAL CENTERS AND GENERAL HOSPITALS UNDER THE JURISDICTION OF THE MINISTRY OF PUBLIC HEALTH THESIS ADVISOR : ASST. PROF. PANIDA DAMAPONG, Dr.P.H. 203 pp. ISBN 974-636-744-7

The purposes of this research were to study, to compare and to rank patients' expectation and nurse administrators' perception of patients' expectation on nursing service quality, and to study level of patients' satisfaction after compared their expectation and perception, medical hospital and regional centers and general hospitals under the jurisdiction of the Ministry of Public Health. The research subjects, consisted of 400 out patients, 400 in patients and 408 nurse administrators, were randomly selected through multi stage sampling technique. The instruments were adapted from standard of nursing in medical hospital and regional centers and general hospital and were tested for content validity and reliability. The data were analyzed by using arithmetic mean, standard deviation and t-test.

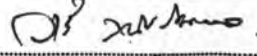
The major findings were as follows :

1. Out patients' and in patients' expectation on nursing service and nurse administrators' perception of out patients and in patients expectation on nursing service are more level.
2. Out patients' expectation on nursing service and nurse administrators' perception of out patients' expectation are statistically significant difference at the level of .01. Nurse administrators perceived patients' expectation more than that of out patients themselves. In patients' expectation on nursing service and nurse administrators' perception of in patients' expectation are statistically significant difference at the level of .01. Nurse administrators perceived in patients' expectation more than that of in patients themselves.
3. The ranking score of nursing service given by out and in patients are similar to those of nurse administrators.
4. Patients' expectation and patients perceptions of nursing service quality is significant difference at .01 level. Expectation of both in and out patients on nursing service is higher than their perception. Nursing service quality satisfaction scores of out patient is more level in every standard, while that of in patient is moderate level.

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์

สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล

ปีการศึกษา..... 2539

ลายมือชื่อนิสิต..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม..... -

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดียิ่ง โดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งเสียสละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำ ชี้แนะ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่ช่วยเหลืออย่างดีที่สุดของท่าน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยมีกำลังใจและมีแนวทางในการทำวิจัยครั้งนี้จนประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยซาบซึ้งและประทับใจเป็นอย่างยิ่ง จะจดจำและระลึกถึงความกรุณาและพระคุณของท่านตลอดไป ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุขโข อาจารย์วิรัช ทิพพิมานทอง ที่ได้กรุณาชี้แนะเกี่ยวกับการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สมคิด รักษาสัตย์ และอาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความรัก ความเมตตา ห่วงใย และสนับสนุนผู้วิจัย เสมอต้นเสมอปลายตลอดมา และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 10 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี

ดิฉันรู้สึกซาบซึ้งในความมีน้ำใจจากพี่ ๆ น้อง ๆ คณะพยาบาลศาสตร์ทุกท่าน จึงขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ และให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา ขอขอบคุณ คุณจรรยา หาญประเสริฐ ที่สละเวลาในการพิมพ์และจัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอระลึกถึงพระคุณบิดา-มารดา ขอขอบคุณผู้ใกล้ชิดในครอบครัว โดยเฉพาะสามีที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจให้ฟันฝ่าอุปสรรคนานับประการจนประสบความสำเร็จ

วารี วณิชปัญจพล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ปัญหาของการวิจัย .....	3
แนวเหตุผลและสมมุติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดเกี่ยวกับบริการและคุณภาพการพยาบาล .....	9
การจัดบริการพยาบาลให้มีคุณภาพ .....	19
โครงการควบคุมคุณภาพการพยาบาลของเครือข่ายสถานบริการ สาธารณสุข .....	23
มาตรฐานการพยาบาลในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข .....	27
การรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อคุณภาพบริการพยาบาล ที่ผู้ป่วยคาดหวัง .....	40
ความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวัง และที่ผู้บริหาร การพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย .....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	44
กรอบแนวคิดและทฤษฎีของการวิจัย .....	50

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	51
ประชากรและตัวอย่างประชากร .....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	58
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย .....	64
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	65
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	122
สรุปผลการวิจัย .....	124
อภิปรายผลการวิจัย .....	131
ข้อเสนอแนะ .....	143
รายการอ้างอิง .....	146
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ .....	154
ภาคผนวก ข. สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	156
ภาคผนวก ค. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	160
ภาคผนวก ง. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	162
ประวัติผู้วิจัย .....	203



## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน .....	53
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน .....	54
3	กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลศูนย์ .....	56
4	กลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป .....	57
5	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาล ทั่วไป จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เหตุผลที่มาใช้บริการ .....	69
6	จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาล ทั่วไป จำแนกตามเพศ สถานภาพสมรส อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ เหตุผลที่มาใช้บริการ .....	72
7	จำนวนและร้อยละของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลของ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาล ทั่วไป จำแนกตามอายุ สถานภาพ สมรส คุณวุฒิการศึกษา อายุราชการ ตำแหน่ง จำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง ปัจจุบัน รายได้ .....	75
8	ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ สำหรับผู้ป่วยนอกโดยรวม และจำแนกเป็นรายมาตรฐาน เรียงตามอันดับที่ของระดับความคาดหวัง .....	78
9	ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐาน การพยาบาลเชิงกระบวนการ สำหรับผู้ป่วยนอก จำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของความคาดหวัง .....	79
10	การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของ ผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ จำแนกโดยรวม และเป็นรายหมวด เรียงตามอันดับที่ของการรับรู้ความคาดหวัง .....	82
11	การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของ ผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐานการพยาบาลเชิงกระบวนการ จำแนกเป็น รายข้อ เรียงตามอันดับที่การรับรู้ความคาดหวัง .....	83

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการโดยรวม และเป็นรายหมวด เรียงตามอันดับที่ของ ความคาดหวัง .....	87
13	ความคาดหวังของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ จำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ ของความคาดหวัง .....	88
14	การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ต่อความคาดหวังของ ผู้ป่วยใน ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการจำแนกโดยรวม และจำแนก เป็นรายหมวดเรียงตามอันดับที่ของการรับรู้ความคาดหวัง .....	91
15	การรับรู้ของผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลต่อความคาดหวัง ของผู้ป่วยในต่อบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ สำหรับผู้ป่วยในจำแนกเป็นรายข้อ เรียงตามอันดับที่ของการรับรู้ ความคาดหวัง .....	92
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยนอก และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก โดยรวมและ เป็นรายหมวด และการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที	95
17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยนอก และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ตามมาตรฐาน เชิงกระบวนการ เป็นรายข้อ และการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที .....	97
18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยใน และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยใน ตามมาตรฐาน การพยาบาลเชิงกระบวนการโดยรวมและรายมาตรฐาน และการ เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที .....	100
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของผู้ป่วยใน และการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้ป่วยในเป็นรายข้อ และการเปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติทดสอบที .....	101

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอก คาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกโดยรวม และเป็นรายมาตรฐาน .....	104
21	เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอก คาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก จำแนกเป็น รายข้อ .....	105
22	เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน คาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกโดยรวม และรายมาตรฐาน .....	108
23	เปรียบเทียบการให้อันดับความสำคัญของบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยใน คาดหวังและที่ผู้บริหารรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยใน จำแนกเป็น รายข้อ .....	109
24	การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของ ผู้ป่วยนอก ภายหลังได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความ ไม่พึงพอใจ จำแนกโดยรวม และรายมาตรฐาน .....	112
25	การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของ ผู้ป่วยนอก ภายหลังได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความ ไม่พึงพอใจ จำแนกเป็นรายข้อ .....	113
26	การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของ ผู้ป่วยใน ภายหลังได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความ ไม่พึงพอใจ จำแนกโดยรวม และรายมาตรฐาน .....	117
27	การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการของ ผู้ป่วยใน ภายหลังได้รับบริการแล้ว เรียงตามอันดับที่ของความ ไม่พึงพอใจ จำแนกเป็นรายข้อ .....	118
28	เปรียบเทียบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมของผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาล ในการเก็บข้อมูล ทดลองและข้อมูลจริง .....	161

**สารบัญแผนภูมิ**

ภาพที่		หน้า
1	รูปแบบการกำหนดคุณภาพบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry .....	16
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	50