

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล ของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร



นางสาว คัทลียา ศิริภัทรากูร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2541

ISBN 974-332-494-1

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

RELATIONSHIPS BETWEEN SELECTED FACTORS WITH EXPECTED HOSPITAL
QUALITY SERVICE OF THE INPATIENTS, PRIVATE HOSPITALS,
BANGKOK METROPOLIS

Miss Cattaleeya Siripattaragoon

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

Program in Nursing Administration

Graduate School

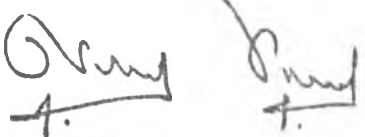
Chulalongkorn University

Academic Year 1998

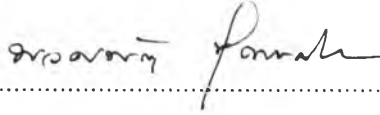
ISBN 974-332-494-1

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการ
โรงพยาบาล ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร
โดย นางสาว คัทลียา ศิริภัทรากูร
ภาควิชา คณะพยาบาลศาสตร์ สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์

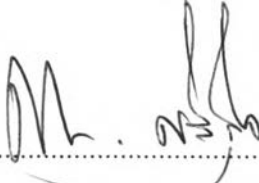
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชูติวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พ.ต.ต.หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ดามาพงศ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ดิเรก ศรีสุข)

คัทลียา ศิริภัทรากร : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร (RELATIONSHIPS BETWEEN SELECTED FACTORS WITH EXPECTED HOSPITAL QUALITY SERVICE OF THE INPATIENTS, PRIVATE HOSPITALS, BANGKOK METROPOLIS.) อ. ที่ปรึกษา ผศ. ดร. พนิดา ดามาพงศ์, 137 หน้า. ISBN 974-332-494-1.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ประสบการณ์ในอดีต คำพูดปากต่อปากและการสื่อสารจากภายนอก กับความคาดหวัง คุณภาพบริการ โรงพยาบาล ของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่เป็นตัวทำนายความคาดหวัง คุณภาพบริการ โรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยจำนวน 400 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามนั้นผู้วิจัยพัฒนาจากวรรณคดี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีความตรงตามเนื้อหาโดยการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 8 ท่าน และมีค่าความเที่ยงภายในของเครื่องมือเท่ากับ 0.97 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ปัจจัยประสบการณ์ในอดีตโดยเฉพาะการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง การมีผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายและการเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง และ 5 - 6 ครั้ง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. กลุ่มตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 ตัวแปร โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาลได้ร้อยละ 6.00 ($R^2 = 0.0600$) ได้สมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$Z = 0.1746$ การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 8 ครั้ง + 0.1370 การมีผู้สนับสนุนค่าใช้จ่าย + 0.1050 การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนอื่น 3 - 4 ครั้ง

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล
ปีการศึกษา..... 2541

ลายมือชื่อนิติ..... คัทลียา ศิริภัทรากร
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... พนิดา ดามาพงศ์
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

4077558836 : MAJOR NURSING ADMINISTRATION

KEY WORD: SELECTED FACTORS / EXPECTED HOSPITAL QUALITY SERVICE OF THE INPATIENTS.

THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. PANIDA DAMAPONG Dr.P.H., 137 pp. ISBN 974-332-494-1.

The main purposes of this research were to study the relationships between personal factors, past experience, word-of-mouth and external communication with expected hospital quality service of inpatients, private hospitals, Bangkok Metropolis and to search for the variables which can predict the expected hospital quality service of inpatients. The reserch subjects consisted of 400 inpatients, randomly selected through multistage sampling technique. The instrument was developed by the resercher and had been tasted for content validity. The reliability of the questionairs tested by Cronbach Alpha Coefficient, was 0.97. The data were analyzed by using Pearson's Product Moment Correlation and Stepwise Multiple Regression Analysis.

The major findings were as follows :

1. Past experience of making used hospitals services over 8 times, hospital fee supporters, making used of other hospitals services for 3 - 4 times and 5 - 6 times respectively, were positively related to hospital service quality-expectation of inpatients and signigicant at .05 level.

2. The variables which significantly predicted hospital service quality-expectation at the .05 level, that three variables could explained variance of hospital quality service and accounted for 6.00 ($R^2 = 0.0600$) of the variance. The standardized score function was as follow.

$$Z = 0.1746 \text{ ADMITH}_8 + 0.1370 \text{ SUPPORT} + 0.1050 \text{ ADMITO}_{3,4}$$

ภาควิชา..... คณะพยาบาลศาสตร์
สาขาวิชา..... การบริหารการพยาบาล
2541
ปีการศึกษา.....

ลายมือชื่อนิสิต..... ผึ้ง ศิวะภาทวารุ
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดา ตามาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่คอยดูแล ให้ข้อคิดเห็น แนะนำ ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยจิตใจของความเป็นครูผู้ให้ความเอาใจใส่ รักและเมตตา พร้อมทั้งให้กำลังใจผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ พ.ต.ต. หญิง ดร. พวงเพ็ญ ชุณหปราณ ประธานสอบวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ ดร.ดิเรก ศรีสุขโข กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำแนะนำทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 8 ท่าน ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล ผู้จัดการฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานครทั้ง 6 แห่ง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตลอดจนผู้ป่วยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนทุนอุดหนุนการวิจัยบางส่วน

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาที่ได้ให้โอกาสผู้วิจัยได้เข้ารับการศึกษาค้นคว้าดีและประโยชน์ใด ๆ ที่ได้รับจากการวิจัยนี้ผู้วิจัยขออุทิศแต่บิดาผู้ล่วงลับไปแล้ว มารดาญาติพี่น้อง และคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้กำลังใจ คำแนะนำ สนับสนุนและช่วยเหลือตลอดระยะเวลาการศึกษาแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ศัทลียา ศิริภัทราภรณ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช-ซ
สารบัญตาราง.....	ฌ-ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	4
แนวเหตุผลและสมมติฐานของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	18
ลักษณะของบริการ.....	18
การประเมินคุณภาพบริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพบริการ.....	24
ความหมายของความคาดหวัง.....	24
ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับความคาดหวัง.....	26
ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้ป่วย.....	33
คุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังของผู้ป่วยใน.....	38
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจและความปลอดภัย.....	38
บริการรักษาพยาบาล.....	40
ความสะดวกในการใช้บริการ.....	42

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		
	ความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	44
	การปฏิสัมพันธ์และอัยาศัยไมตรี.....	48
	จริยธรรมของเจ้าหน้าที่.....	52
	การให้ความรู้และคำแนะนำปรึกษา.....	59
	ราคาค่ารักษาพยาบาล.....	62
3.	วิธีดำเนินการวิจัย.....	68
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	68
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	75
	การรวบรวมข้อมูล.....	77
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5.	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	99
	รายการอ้างอิง.....	110
	ภาคผนวก.....	118
	ภาคผนวก ก. รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ.....	119
	ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	121
	ภาคผนวก ค. สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	129
	ภาคผนวก ง. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวแปร.....	135
	ประวัติผู้วิจัย.....	137

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ตารางแสดงถึงทางเลือกที่โรงพยาบาล A จะใช้แก้ปัญหาในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ.....	64
2. แสดงขนาดประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ.2541 จำแนกตามโรงพยาบาล.....	70
3. เปรียบเทียบค่าความเที่ยงของแบบสอบถามของตัวแปรความคาดหวังคุณภาพบริการ โรงพยาบาลรายด้านและโดยรวม ระหว่างข้อมูลที่ได้จากกลุ่มทดลองกับกลุ่มตัวอย่าง.....	77
4. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้สนับสนุนค่าใช้จ่ายค่ารักษาพยาบาลขณะอยู่โรงพยาบาล....	84
5. จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามประสบการณ์การเคยเป็นผู้ป่วยใน ในโรงพยาบาลเอกชนกลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลเอกชนอื่น และโรงพยาบาลรัฐบาล.....	87
6. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตัวแปร ปัจจัยคำพูดปากต่อปาก ปัจจัยการสื่อสารจากภายนอก ความคาดหวังคุณภาพบริการรายด้านและโดยรวม.....	89
7. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล (r).....	91
8. สรุปผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการเลือกตัวพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล.....	93
9. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ (R^2) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น (R^2 change) ในการพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis).....	95

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10. ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) การทดสอบความมีนัยสำคัญของ B ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณที่ใช้พยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล.....	97
11. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างกันของตัวพยากรณ์และระหว่างตัวพยากรณ์กับความคาดหวังคุณภาพบริการโรงพยาบาล.....	136

สารบัญภาพ

แผนภูมิที่	หน้า
1. ตัวอย่างทางเลือกการใช้ราคาและส่วนประสมทางการตลาดในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ	63
2. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	67