

คุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในภาคตะวันออก

ตระกูลวงศ์ ภาษา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ธันวาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา

จากมหาวิทยาลัยบูรพา

ประจำปีภาคต้น ปีการศึกษา 2554

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ จันทรประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมสมัย รัตนกริธากุล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วน และเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยเกิดกระบวนการเรียนรู้ และแนวทางในการค้นคว้า ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อยุทธชัย คุณแม่หนูสอน ภาษา และน้องชาย อาจารย์ ประเมศวร์ อาจารย์ยุทธยุทธ ภาษา คุณตา คุณยาย ที่สนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ อาจารย์พัชรินทร์ พูลทวี คุณสรวิรัตน์ นุชจำรัส ตลอดจนคณาจารย์กลุ่ม วิชาการพยาบาลชุมชน และคณาจารย์คณะพยาบาลศาสตร์ ทุกท่าน ที่ช่วยเหลือ ให้กำลังใจ ผู้วิจัยเสมอ

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่ บพการี บุรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา ชี้นะแนวทางที่นำสู่ความเจริญก้าวหน้า และประสบความสำเร็จมาจนตราบนานเท่านานนี้

ตระกูลวงศ์ ภาษา

52920013: สาขาวิชา: การพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน; พย.ม. (การพยาบาลเวชปฏิบัติชุมชน)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ/ การพยาบาลเวชปฏิบัติ/ คุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ

ตระกูลวงศ์ ภาษา: คุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในภาคตะวันออก (QUALITY OF NURSE PRACTITIONER CARE SERVICES AS PERCEIVED BY CLIENTS IN THE EASTERN REGION) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ, ศ.ด., สมสมัย รัตนกริธากุล, ศ.ด. 105 หน้า ปี พ.ศ. 2554

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ในภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการจากพยาบาลเวชปฏิบัติ ในหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ จำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ คุณลักษณะส่วนบุคคล และคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ วิเคราะห์ความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ระดับสูงทั้ง 3 ด้าน ($r = .90, .95, .93$ ตามลำดับ) พรรณนาข้อมูลทั่วไป โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความแตกต่างคุณภาพ การให้บริการด้วยสถิติ แมนน-วิทนีย์ ยู และครัสคาล-วอลลิส วิเคราะห์ความสัมพันธ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สเปียร์แมน

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับดี ($M = 4.42, SD = 0.50$ จากคะแนน 5) จำแนกด้าน โครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ มีคะแนนเฉลี่ย ในระดับดีทุกด้าน ($M = 4.35, 4.44$ และ $4.45, SD = 0.54, 0.55$ และ 0.55) ความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการพบว่า อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 เพศ และอาชีพที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และประสบการณ์การมาใช้บริการที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการ ด้านผลลัพธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพบว่าคุณภาพการให้บริการด้าน โครงสร้าง มีความสัมพันธ์ในทางบวกระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ $< .05$ ($r_s = .771, p < .01$) และคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ ในทางบวกระดับสูง กับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ $< .05$ ($r_s = .748, p < .01$)

ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการระดับดีในทุกด้าน ดังนั้นการพัฒนาพยาบาลเวชปฏิบัติ จึงเป็นกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับหน่วยบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมิ

52920013: MAJOR: COMMUNITY NURSE PRACTITIONER; M.N.S.

(COMMUNITY NURSE PRACTITIONER)

KEYWORDS: QUALITY OF CARE/ NURSE PRACTITIONER/

QUALITY OF NURSE PRACTITIONER CARE SERVICES

TRAKULWONG LUECHA: QUALITY OF NURSE PRACTITIONER CARE SERVICES AS PERCEIVED BY CLIENTS IN THE EASTERN REGION, ADVISORY COMMITTEE: SUWANNA JUNPRASERT, Dr.P.H., SOMSAMAI RATTANAGREETHAKUL, Dr.P.H. 105 P. 2011.

The purpose of this research was to explore the quality of nurse practitioner care services as perceived by clients in the eastern region. The 400 samples, who was received care services from nurse practitioner at the primary care center, were derived by multistage random sampling. The data was collected using interviews questionnaire including two parts: personal characteristics and three categories of quality of service in structure, process, and output. The questionnaire internal consistency coefficient was high with the Cronbach' alpha of three domain of .90, .95 and .93, respectively. Data was analyzed using frequency, mean, standard deviation, Mann-Whitney U test, Spearman's Rank Correlation Coefficient, and Kruskal-Wallis test.

The results showed that clients' perception of quality of nurse practitioner care services overall level was at the high level ($M = 4.42$, $SD = 0.50$). The quality of service for the structure, process, and output average score were also at the high level ($M = 4.35$, 4.44 and 4.45 ; $SD = 0.54$, 0.55 and 0.55). In addition, clients with different age and education level had statistical difference with quality of nurse practitioner care services in every domain at the significant level of .05. Clients with different occupations had statistical difference with the structure of quality of nurse practitioner care services at the significant level of .05. Clients with different experiences in receiving services had statistical difference with the output of quality of nurse practitioner care services at the significant level of .05. Correlation analysis showed that the structure quality of services had a high positively correlated with the process of quality of services, and the process quality of services had a high positively correlated with output of quality of services at the significant level $< .05$ ($r_s = .748$, $p < .01$; $r_s = .771$, $p < .01$ respectively).

The results of this study show that clients were satisfied with the quality level of services in all aspects. The development of nurse practitioner position should therefore be the ideal strategy for primary health care services.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ขอบเขตและบทบาทของพยาบาลเวชปฏิบัติ.....	9
คุณภาพการให้บริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ	13
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติ.....	19
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	28
การรวบรวมข้อมูล.....	28
การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	30

บทที่	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	31
ส่วนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล.....	31
ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการ.....	36
ส่วนที่ 3 ความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ ของพยาบาลเวชปฏิบัติ.....	41
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์.....	56
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ.....	57
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	60
สรุปผลการวิจัย.....	60
อภิปรายผล.....	63
ข้อเสนอแนะ.....	69
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	80
ภาคผนวก ก.....	81
ภาคผนวก ข.....	83
ภาคผนวก ค.....	94
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของพยาบาลเวชปฏิบัติในเขตภาคตะวันออกเฉียง กับสภาการพยาบาลจําแนกรายจังหวัด	13
2 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างจําแนกรายจังหวัด อำเภอ และตำบล.....	26
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตาม คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ.....	32
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามปัญหาสุขภาพที่มาใช้บริการ กับ พยาบาลเวชปฏิบัติ.....	34
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจําแนกตามวัตถุประสงค์การมาใช้บริการ.....	35
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้างของพยาบาลเวชปฏิบัติผู้ให้บริการ จําแนกรายข้อและโดยรวม จากระดับคะแนน1-5.....	36
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการดำเนินงานของพยาบาลเวชปฏิบัติ จําแนกรายข้อและโดยรวมจาก ระดับคะแนน 1-5.....	38
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านผลลัพธ์ของพยาบาลเวชปฏิบัติจําแนกรายข้อและโดยรวม จากระดับคะแนน 1-5 ..	40
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จําแนกรายด้านและโดยรวม จากระดับคะแนน 1-5	41
10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ของพยาบาลเวชปฏิบัติ ของผู้ให้บริการเพศหญิงและเพศชาย ด้วยวิธี แมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	42
11 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมา ใช้บริการที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคา-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test)	43
12 ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้างเปรียบเทียบรายกลุ่ม อายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	45

ตารางที่

หน้า

13	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านโครงสร้าง เปรียบเทียบตามระดับการศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	46
14	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้ บริการที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test)	47
15	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบราย กลุ่มอายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test).....	49
16	ผลต่างของคะแนนค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตามกลุ่มอาชีพ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	50
17	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ เปรียบเทียบตาม ระดับการศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	51
18	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ ระหว่างผู้ที่มี อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ประสบการณ์การมาใช้ บริการที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี ครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis Test)	52
19	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบรายกลุ่ม อายุ ด้วยการทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test).....	54
20	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบตามระดับ การศึกษา ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธี แมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test).....	55
21	ผลต่างของค่าเฉลี่ยลำดับคุณภาพการให้บริการด้านผลลัพธ์ เปรียบเทียบตาม ประสบการณ์การมาใช้บริการ ด้วยการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีแมนน์-วิทนี ยู (Mann-Whitney U test)	56
22	ความสัมพันธ์ของคุณภาพการให้บริการ ด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการและด้าน ผลลัพธ์ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมน (Spearman's Rank Correlation Coefficient)	57

23	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะที่ผู้ให้บริการ เสนอต่อคุณภาพการให้บริการ ของพยาบาลเวชปฏิบัติ.....	58
----	--	----

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
2	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้าน.....	16