

โรงเรียนการบัญชี มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)

วนาลี สังมเวช

22 พ.ค. 2558

353413

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

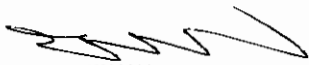
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ วนาลี สังมเวช ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



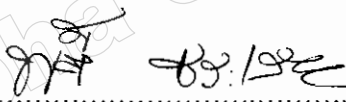
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)



กรรมการ

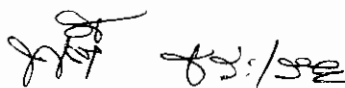
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)



กรรมการและเลขานุการ

(ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองลงกด)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา



คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญย์ ธารเสนา)

วันที่ ๒๖ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๕

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอาชุลยกรรณหณิง)” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พรเทพ นามกร ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา และแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของปัญหาพิเศษเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและเสียสละเวลาของท่านเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณ ไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอาชุลยกรรณหณิง)ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน บิดา มารดา ตลอดจนทุกท่านที่เกี่ยวข้องซึ่งมิได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

วนาลี สังฆเวช

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	วนาลี สังฆเวช
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำนวน 368 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติ ค่าความถี่ ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร ใช้สถิติ t -test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้ LSD ที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านระบบงาน/ กระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ มีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน มีผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Topic	Users' Opinions on Services Quality Provision by the Womens' Medicine Building in Pra Proklao Hospital, Chanthaburi
Author	Wanalee Sangkawet
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstract

This research aimed to identify and compare the quality of services provided by the Womens' Medicine building in Pra Proklao Hospital in Chanthaburi province. The sample, derived by convenience sampling, consisted of 386 service users and questionnaires were used to collect the data. The statistics used in the study were percentage, mean, standard deviation, t - test, One - way ANOVA, and LSD, with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed a high level of overall opinion. When each area was studied, facilities ranked highest, followed by system and steps, environment, and buildings. Gender, age, education, and occupation were found to be no of relevance to the opinions, while income was found to be relevant at a statistical significance level of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ก
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	6
บริบทของโรงพยาบาล.....	30
ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	58
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
ระยะเวลาการเก็บข้อมูล.....	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
เกณฑ์การแปลผล	60
4 ผลการวิจัย.....	62
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ	62
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง)	64
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	74
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก.....	87
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ	92

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	62
2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านสิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่	64
3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	65
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการของ ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) ด้านระบบงาน/ กระบวนการ	67
5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) โดยภาพรวม.....	68
6 การเปรียบเทียบเพศกับคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง).....	69
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามอายุ.....	70
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	70
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนก ตามอาชีพ	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพการให้บริการของผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี (ตึกอายุรกรรมหญิง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72
12 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	73

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 รูปแบบคุณภาพตามแนวคิดของจูราน (The Juran Trilogy).....	18
2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	56

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University