

มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยบูรพา ๒๕๖๕

ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด

ปาณิตา ปรีชาวงษ์

- 6 มิถุนายน ๒๕๖๕

๒๒๐ / ๕

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

มิถุนายน ๒๕๕๕

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ ปาณิตา ปรีชาวงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

ด.ช.
Om Om

(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

Pr

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์อัมชา ก.บัวเกษร)

Pr ๒๑/๒๕๕

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

ด.ช.
Om Om

กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์ลือชัย วงษ์ทอง)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

Pr ๒๑/๒๕๕

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีธ์ ธารเสนา)

วันที่ 28 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง “ ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด ” สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้ให้คำแนะนำในการจัดทำปัญหาพิเศษ ให้ความช่วยเหลือ เสนอแนะและแก้ไขปัญหาในทุก ๆ ด้านของการทำปัญหาพิเศษ ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา และคณาจารย์อื่น ๆ ทุกท่าน ที่กรุณาประสิทธิประสาทวิชา อำนวยความสะดวกในการศึกษา จนผู้ศึกษามีความรู้ นำมาใช้ในการทำปัญหาพิเศษครั้งนี้เป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณจงกล แดงนางษ์ หัวหน้าพยาบาล โรงพยาบาลเกาะช้าง ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อ โรงพยาบาลเกาะช้าง

สุดท้ายนี้ ขอมอบคุณความดีทั้งหมดของปัญหาพิเศษเล่มนี้ แด่คุณพ่อสุพันธ์ ปรินาวงษ์ คุณแม่สุทัศน์ ปรินาวงษ์ และครอบครัว ที่ทำให้ผู้ศึกษามีความสำเร็จในวันนี้

ปาณิดา ปรินาวงษ์

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง อ.เกาะช้าง จ.ตราด
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	ปาณิดา ปรีชาวงษ์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง อ. เกาะช้าง จ. ตราด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ประชากรที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกาะช้าง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 347 คน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบจับฉลากและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ใช้สถิติ t - test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัว, สถิติ One - way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว และใช้ LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา ที่ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ผู้รับบริการที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเกาะช้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Title Service Users' Expectations of Service Quality Provided by Koh Chang Hospital

Author: Panita Preechawong

Program: Master of Public Administration (Public and Private Management)

Academic Year 2011

Abstract

This study aimed to identify and compare service users' expectations of service quality provided by Koh Chang Hospital. The sample, derived by convenience sampling, consisted of 347 service users and questionnaires were used to collect the data. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, One-way ANOVA, and LSD, with a .05 level of statistical significance.

The study revealed a high level of quality service expectation. Gender, age, and education were found to be of no relevance to expectations, while occupation and income were found to be relevant with the level of statistical significance set at .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ง
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุข.....	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	17
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและการบริการ.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ.....	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	42

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3	43
วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
เกณฑ์การแปลผล.....	46
4	47
ผลการวิจัย.....	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างประชากร.....	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความ	
คาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง.....	50
การทดสอบสมมติฐาน.....	65
5	66
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
สรุปผลการวิจัย.....	66
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	74

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	82
ประวัติย่อของผู้เขียนปัญหาพิเศษ.....	88

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการการศึกษาของพาราซูราแมนและคณะ.....	25
2 การอ้างอิงข้อมูลของตัวแปร.....	41
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	48
4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายของการบริการของโรงพยาบาล....	50
5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ.....	52
6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการบริการ โรงพยาบาลเกาะช้าง ด้านการปฏิบัติต่อผู้ป่วยของ รพ.....	55
7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังผู้รับบริการต่อคุณภาพการ บริการ โรงพยาบาลเกาะช้าง ในภาพรวมด้านต่างๆ.....	57
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง.....	58
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้รับบริการที่มี อายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง แตกต่างกัน.....	59
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ.....	61
11.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคาดหวังต่อคุณภาพการ ให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามอาชีพ.....	62
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผู้รับบริการมี ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12.1	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเกาะช้าง จำแนกตามรายได้.....	64
13	สรุปการทดสอบสมมติฐาน.....	65

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University