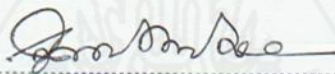


หัวข้อวิทยานิพนธ์ เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล นายกันต์กวีณท์ ภูมิสวัสดิ์
วิชาเอก บริหารโรงพยาบาล
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริินภา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2556

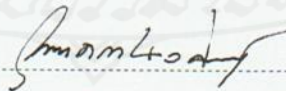
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุรชาติ ณ หนองคาย)



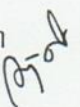
..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริินภา)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง)



..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



ชื่อวิทยานิพนธ์ เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาล

เอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายกันต์กวีณท์ ภูมิสวัสดิ์ รหัสนักศึกษา 2545001212 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เพ็ญศิริรักษา (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทรวงศ์
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน (2) เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ทั้งโดยรวม และรายแผนก (3) เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านการรักษา และ (4) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษากับโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ได้จากการสุ่มอย่างมีระบบ ตามสัดส่วนของแต่ละหอผู้ป่วย เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ปรับปรุงจากแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ SERVQUAL ที่มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน ได้แก่ การทดสอบทีแบบจับคู่ การทดสอบทีแบบอิสระ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในโดยรวม รายมิติ และรายข้ออยู่ในระดับสูงมาก ยกเว้นเรื่องความเพียงพอของที่จอดรถ การจัดอาหารได้อย่างเหมาะสมกับอาการหรือโรค และความมั่นใจในการรักษาที่มีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง (2) การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ (3) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้บริการ และแผนกที่มาใช้บริการ และ (4) ปัญหาและข้อเสนอแนะที่พบส่วนใหญ่ คือ ด้านระยะเวลาการคอยในการให้บริการ ด้านความสะดวกสบายอาคาร สถานที่ให้บริการและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริการของพยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล และด้านการบริการของแพทย์

คำสำคัญ ความคาดหวัง การรับรู้ คุณภาพการบริการ ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเอกชน

Thesis title: Comparison of Expectations and Perceptions of Service Quality of Inpatients at a Private Hospital in Bang Na District, Bangkok

Researcher: Mr. Kankawin Phumsawad; **ID:** 2545001212;

Degree: Master of Public Health; **Thesis advisors:** (1) Dr. Nittaya Pensirinapa, Associate Professor; (2) Dr. Warangkana Junkong, Assistant Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The purposes of this survey research were to: (1) study the levels of expectations and perceived quality of services of inpatients; (2) compare the expectations with perceived service quality, both overall and individual; (3) compare the expectations with perceived service quality by patients' characteristics and medical treatment; and (4) identify problems and make suggestions on service quality improvement.

The study was conducted among 350 inpatients randomly selected using the systematic sampling method at a private hospital in Bangkok's Bang Na district. The questionnaire used for data collection was modified from the assessment of service quality concept SERVQUAL with a coefficient alpha of 0.89. The data analysis was conducted using descriptive and analytic statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, independent t- tests, one-way ANOVA and paired t-test.

The results showed found that: (1) the levels of expectations and perceptions of service quality were very high regarding the overall, each dimension and each item, except that the levels were high for of car parking, specific food for disease, and confidence in treatment with the perception of service quality; (2) the levels of expectations were significantly higher than those for perceived quality of services; (3) the expectations and perceptions of service quality by type of patients' characteristics were significantly different for patients' experiences and departments at which the services were used; and (4) most of the problems encountered included those related to waiting time, comfort of the premises and environment, nursing services, and physicians' services; and it is suggested that improvements on such matters should be made.

Keywords: Expectation, Perception, Service quality, Inpatient, Private hospital

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องด้วยได้รับความกรุณา และความช่วยเหลือ เป็นอย่างดีจาก รองศาสตราจารย์ ดร. นิติยา เพ็ญศิริรักษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทรงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ และข้อเสนอแนะ ที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อันเป็นประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ตั้งแต่ เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ จึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ นายแพทย์ ดร. สรรพวัช อัสวเรืองชัย อาจารย์ประกาศิร คุปต์กานต์ และอาจารย์ณัฐณี พงษ์ไพฑูรย์สิน ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือแบบสอบถาม และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารของโรงพยาบาลทุกท่านที่อนุญาตให้ทำวิจัย และอำนวยความสะดวกต่างๆ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบ แบบสอบถามด้วยความเต็มใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นทุกท่านที่ให้มีมิตรภาพ ความช่วยเหลือ ประสพการณ์ คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ กำลังใจ และความทรงจำที่ดีต่างๆ ในการเรียน และทำกิจกรรมร่วมกันมา

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นอันสูงส่งกับผู้ป่วยทุกท่าน เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพและการบริการทางด้านการแพทย์ และเป็นเครื่องบูชาพระคุณ อันยิ่งใหญ่ของบิดา มารดา ผู้ให้ความรัก ความเมตตา และสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดี มาโดยตลอด รวมทั้งพระคุณของครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิประสาทวิชาความรู้ อันเป็นพื้นฐาน ตลอดจนครอบครัวของผู้วิจัยเองที่สนับสนุน และให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย อันก่อให้เกิด ผลสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

กัณฑ์กวินท์ ภูมิสวัสดิ์

พฤษภาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่จะได้รับ	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง และการรับรู้	20
ข้อมูลของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในเขตบางนา กรุงเทพมหานคร	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	53
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	54
วิธีการวิเคราะห์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ปัจจัยด้านคุณลักษณะและปัจจัยด้านแผนการรักษาของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม และแยกรายแผนก	58
ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน	60
การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน ทั้งโดยรวม และแยกรายแผนก	65
การเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพการบริการ ตามปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา	67
การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการ ...	73
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	75
วัตถุประสงค์การวิจัย	75
วิธีดำเนินการวิจัย	75
สรุปผลการวิจัย	76
อภิปรายผลการวิจัย	79
ข้อจำกัดของการวิจัย	83
ข้อเสนอแนะ	83
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	94
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ	95
ข แบบสอบถาม ชุดที่ 1 ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล	97
ค แบบสอบถาม ชุดที่ 2 การรับรู้ต่อคุณภาพบริการจากโรงพยาบาล	104
ประวัติผู้วิจัย	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 สถิติจำนวนผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล ตั้งแต่ปี 2547-2555	39
ตารางที่ 2.2 สถิติจำนวนผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยในของโรงพยาบาล จำแนกตามสิทธิการรักษา พยาบาล ตั้งแต่ปี 2554-2555	40
ตารางที่ 2.3 สถิติจำนวนผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยในของโรงพยาบาล จำแนกตามกลุ่มอาการ ทางคลินิก ตั้งแต่ปี 2554-2555	40
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณตามสูตรในแต่ละหอผู้ป่วย	50
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการผู้ป่วยใน จำแนกตามคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยแผนการรักษา (N = 350)	58
ตารางที่ 4.2 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ (N = 350)	60
ตารางที่ 4.3 ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยใน จำแนกตามมิติคุณภาพการบริการเป็นรายข้อ (N = 350)	61
ตารางที่ 4.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของผู้ป่วยในโดยรวม จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ	65
ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของผู้ป่วยใน แยกรายแผนก จำแนกตามภาพรวม และรายมิติคุณภาพการบริการ ...	66
ตารางที่ 4.6 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยใน ต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัย ด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา	67
ตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ป่วยในต่อคุณภาพการบริการตามปัจจัย ด้านคุณลักษณะของผู้ป่วย และปัจจัยด้านแผนการรักษา	69
ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้ป่วยในระหว่างกลุ่ม จำแนกตามหอผู้ป่วย ด้วยวิธีของ Scheffe	72
ตารางที่ 4.9 แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ป่วยในต่อคุณภาพบริการ	73

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
ภาพที่ 2.1 แสดงโมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model)	15
ภาพที่ 2.2 ความคาดหวังและพื้นที่บริการที่ทนได้	25
ภาพที่ 2.3 กระบวนการรับรู้ของสูล และ โบว์คิตซ์	28
ภาพที่ 2.4 แสดงกระบวนการของการรับรู้	31
ภาพที่ 2.5 กระบวนการแห่งการรับรู้	31

