

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี และ2) เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล และโรงพยาบาลที่รักษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 392 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่มีค่าความเชื่อมั่น 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F – test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least – significant difference: LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายด้าน ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อจำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ABSTRACT

The purposes of this research were to 1) study patients' perception in service quality of governmental and private hospitals in Mueang District, Sing Buri Province and 2) compare the patients' aforementioned perception divided by gender, age, education, occupation, monthly income, marital status, perception hospital quality and hospital that patients receive medical treatment. The sample was 392 patients from governmental and private hospitals in Mueang District, Sing Buri Province. The instrument was a 2-part questionnaire to a reliability of 0.95. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, F-test and Fisher's Least Significant Difference (LSD) Test.

The findings were as follows:

1. in overall, the patients' perception was at a good level. Compared individually, all aspects were at a good level in consecutively: 1) tangibility in services, 2) responsiveness to patients, 3) empathy 4) reliability and 5) giving confidence to patients.

2. comparing mean levels of the patients' perception divided by gender, age, education and marital status, the researcher found that patients had differences in the perception at a significance level of .001. Divided by occupation and hospital giving medical treatment, they had differences in the perception at a significance level of .01 and .05 respectively. Nonetheless, it showed no statistically significant differences in the perception when they were divided by monthly income and perception in hospital quality.