

การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ
และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ศิริรัตน์ ทองเรือง

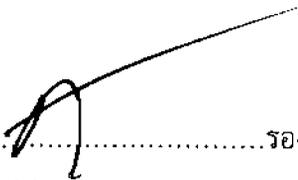
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

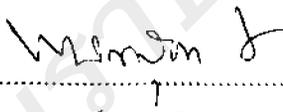
ปีการศึกษา 2552

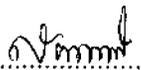
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง การรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี เสนอโดยนางสาวศิริรัตน์ ทองเรือง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ทั่วไป


.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 25 เดือน มิถุนายน พ.ศ.2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พนิดสุภา ธรรมประมวล)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ศิริโกคาภิรมย์)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์)


.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร. เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลินี ศิริโกภาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์
ชื่อนักศึกษา	ศิริรัตน์ ทองเรือง
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

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

ก

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามรายได้ต่อเดือน การรับรู้
คุณภาพของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thesis Title Patients' Perception in Service Quality of Governmental and Private
 Hospitals in Mueang District, Sing Buri Province

Thesis Advisor Asst. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom
 Asst. Prof. Sasithorn Wachirapanyaphong

Name Sirirat Tongrueang

Concentration General Management

Academic Year 2009

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.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาและผู้ช่วยศาสตราจารย์ ศศิธร วชิปัญญาพงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่สละเวลาให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษา และให้ความช่วยเหลือแก้ไข ปรับปรุง ตรวจสอบความถูกต้องในเนื้อหา จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชมนาด มั่นสัมฤทธิ์ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ดร.จิรวรรณ สมหวัง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้เชี่ยวชาญที่ให้ออกแนะแนะตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร. พนิษฐา ธรรมประมวล ประธานสอบวิทยานิพนธ์และ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณเจ้าของข้อมูลทุก ๆ ท่านและทุกแหล่งข้อมูลที่ได้นำมาใช้ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจน ผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คุณธนาธิป พุ่มรุ่งเรือง ที่คอยให้กำลังใจแก่ผู้วิจัย และช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยเสมอมา และขอขอบคุณบุคลากรโรงพยาบาลรัฐและเอกชน จังหวัดสิงห์บุรี ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยและให้ความร่วมมือในส่วนของคุณข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมทั้งขอขอบพระคุณ เจ้าของตำรา เอกสาร งานวิจัยทุกเล่มที่ได้นำมาอ้างอิง

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณ คุณพ่อวิเชียร ทองเรือง และคุณแม่สุณี ทองเรืองที่เป็นกำลังใจสำคัญ คอยช่วยเหลือผู้วิจัยเสมอมา และทำให้ผู้วิจัยมาถึงจุด ๆ นี้ ขอกราบขอบพระคุณ

ศิริรัตน์ ทองเรือง

สารบัญ

	หน้า
หน้าอนุมัติ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	นม
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	8
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลสิงห์บุรี.....	10
ข้อมูลโรงพยาบาลสิงห์บุรี.....	10
ข้อมูลโรงพยาบาลเอกชน.....	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
ความหมายของการบริการ.....	13
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ.....	14
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	16
ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ.....	17
แนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของเทนเนอร์ และเดอริโทโร	19
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้.....	20
ความคาดหวัง.....	20
การรับรู้.....	22

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
คุณภาพบริการที่คาดหวังและที่รับรู้ของลูกค้า.....	25
ความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	25
ความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	28
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	32
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	35
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
งานวิจัยในประเทศ.....	42
งานวิจัยต่างประเทศ.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	48
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	97
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	97
วิธีดำเนินการวิจัย.....	97
สรุปผล.....	100
อภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะ.....	114

	หน้า
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	123
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	130
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	132
ภาคผนวก ง หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	136
ภาคผนวก จ หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์.....	138
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	140

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนบุคลากรทางการแพทย์.....	12
ตาราง 2	การกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละวัน.....	49
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
ตาราง 4	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	59
ตาราง 5	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	60
ตาราง 6	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	61
ตาราง 7	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	62
ตาราง 8	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ.....	63
ตาราง 9	การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวม.....	64
ตาราง 10	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ.....	65
ตาราง 11	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ.....	65
ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least signifi cant difference : LSD).....	67
ตาราง 13	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	67

ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	68
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์	69
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อายุ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	69
ตาราง 17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของฟิชเชอร์.....	71
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์.....	72
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของฟิชเชอร์.....	73
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์.....	74
ตาราง 22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของฟิชเชอร์.....	75

	หน้า
ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม ระดับการศึกษา ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	76
ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ.....	77
ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์.....	78
ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อาชีพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์.....	79
ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์.....	80
ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อาชีพ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ ฟิชเชอร์.....	81
ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม อาชีพ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	82
ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน.....	83
ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม รายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็น รายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	84

	หน้า
ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ.....	84
ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	85
ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	86
ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	87
ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	88
ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	88
ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	89
ตาราง 39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล.....	90

ตาราง 40	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	91
ตาราง 41	ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของ ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	92
ตาราง 42	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการ รับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็น รายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	92
ตาราง 43	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา.....	93
ตาราง 44	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์.....	94
ตาราง 45	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ ของฟิชเชอร์.....	94
ตาราง 46	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์.....	95
ตาราง 47	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์.....	95

ตาราง 48	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วย วิธีการของฟิชเชอร์.....	96
ตาราง 49	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม โรงพยาบาลที่รักษา ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์.....	96

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี