

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
ของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี เสนอ
โดยนางสาวศิริกัญญา ร่มลำดวน เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



.....รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

(ศาสตราจารย์ประดิษฐ์ พงศ์ทองคำ)

วันที่ 5 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2558

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศิริชัย เพชรรัักษ์)



.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา อนันตชนาชัย)



.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อติสร ภู่อาระ)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา อนันตธนาชัย
ชื่อนักศึกษา	ศิริญา ร่มลำดวน
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาสภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.943 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความถี่ในการเข้ารับบริการ 1-3 ครั้งต่อเดือน ลักษณะของบริการที่เข้ารับบริการคือเจ็บป่วยเล็กน้อย ความต่อเนื่องของการใช้บริการคือบางครั้ง ผลที่ได้จากการเข้ารับบริการส่วนใหญ่อาการดีขึ้น

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 3) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ 4) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และ 5) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับความสัมพันธ์จากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความกรุณา ความใส่ใจ และความช่วยเหลือแนะนำอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปัญญา อนันตธนาชัย กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้คำแนะนำและข้อคิดต่าง ๆ ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการค้นคว้าอิสระอย่างดียิ่ง ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ซึ่งได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยเอก ดร. จอมชัย เลิศอมรรัฐ อาจารย์ ดร. อริษา ลิ้มกิติคุณ นายวิฑพล แจ่มมี นายเนิน ลูกอินทร์ และ นางพรระมณ สุริยสาร ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าอิสระ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอน ให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการค้นคว้าอิสระจนสำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณประชาชนที่เข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ แก่ผู้ศึกษาและให้ความร่วมมือในส่วนของคุณข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยในครั้งนี้

ศิริกัญญา ร่มลำดวน

สารบัญ

	หน้า
หน้าอำนวยการ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
ประกาศคุณูปการ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล.....	11
ขอบเขตการดำเนินงาน.....	11
การบริหารจัดการ.....	11
การสนับสนุนงบประมาณ.....	12
บทสรุป.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	13
ความหมายของการบริการ.....	13
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ.....	13
องค์ประกอบของคุณภาพการบริการ.....	15
ปัจจัยที่ทำให้เกิดคุณภาพการบริการที่มีประสิทธิภาพ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของเทนเนอร์ และเดอโทโร	19

	หน้า
บทที่ 2 (ต่อ)	
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ.....	20
ความหมายของการตัดสินใจ.....	20
ความสำคัญของการตัดสินใจ.....	21
องค์ประกอบของการตัดสินใจ.....	25
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเข้ารับบริการ.....	30
ความเป็นรูปธรรมของบริการ.....	30
ความเชื่อถือไว้วางใจได้.....	32
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ.....	36
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	39
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	44
งานวิจัยในประเทศ.....	44
งานวิจัยต่างประเทศ.....	49
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	54
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	55
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	55
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	56
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	72

	หน้า
บทที่ 5 (ต่อ)	
วิธีดำเนินการวิจัย.....	72
สรุปผล.....	74
อภิปรายผล.....	75
ข้อเสนอแนะ.....	78
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	87
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	88
ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือ.....	96
ภาคผนวก ค หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญในตรวจเครื่องมือ.....	98
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย	104
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย	106
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	108

สารบัญตาราง

		หน้า
ตาราง 1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	53
ตาราง 2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
ตาราง 3	สภาพการเข้ารับบริการของประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี.....	64
ตาราง 4	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็น รูปธรรมของบริการ.....	65
ตาราง 5	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้.....	66
ตาราง 6	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนอง ต่อผู้รับบริการ.....	67
ตาราง 7	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการ.....	68
ตาราง 8	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ.....	69
ตาราง 9	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนในการเข้ารับบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวม.....	70
ตาราง 10	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของประชาชนกับการ เข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรี.....	71

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9