

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง
ชื่อและนามสกุล นางสาวธัญวลัย วิรัชกุล
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ
2. อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรของปริญญาโท เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)

ประธานกรรมการ



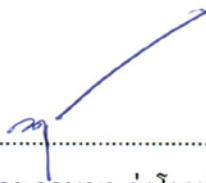
(รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ)

กรรมการ



(อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

กรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา รุ่งโรจน์วณิชย์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง

ผู้วิจัย นางสาวธัญวลัย วิรัชกุล **รหัสนักศึกษา** 2553003266 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ

(2) อาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2560

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล (2) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี ประชากรในการวิจัยสำหรับเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ คือ ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจำนวน 68,880 คน กำหนดขนาดตัวอย่างโดยสูตรของทาร์ยามานัน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ และกลุ่มตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้บริหารของโรงพยาบาลจำนวน 4 คน ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลคือ ปัจจัยภายนอก ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ และปัจจัยภายในของโรงพยาบาล (2) ระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3) ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือ ควรมีการจัดลำดับคิวการรับบริการ ควรปรับปรุงระบบการให้บริการ ควรจัดเก้าอี้ในการนั่งคอยอย่างเพียงพอในจุดรับบริการต่างๆ ควรให้ความสำคัญด้านกฎหมายที่เกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาล ควรให้สิทธิการรับบริการที่เท่าเทียมกัน ควรนำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการทำงาน ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ควรเพิ่มผู้รับความคิดเห็นและควรพัฒนาพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพล คุณภาพการบริการ โรงพยาบาลรัฐ

Thesis title : Factors Influencing Service Quality of a Government Hospital

Researcher: Miss Thanwalai Wirachkul; **ID:** 2553003266;

Degree: Master of Public Administration;

Thesis advisors : (1) Dr. Waraporn Rungreungkolkich, Associate Professor;

(2) Dr. Chamnian Rajphaetyakhom; **Academic year:** 2017

Abstract

The objectives of this research were (1) to study factor influencing service quality of a government hospital (2) to study level of service quality of a government hospital (3) to recommend guidelines for developing service quality of a government hospital.

This research was mixed method. Population in the research for quantitative data of 68,880 out-patients. Sample size was calculated by using Taro Yamane calculation formula and obtained 400 samples with accidental sampling, and sample for collecting qualitative data was 4 hospital's executives with purposive sampling method. Research tools were a questionnaire and an interview form. Statistics for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, t-test and stepwise multiple regression.

Research findings revealed that (1) factors influencing service quality of a government hospital were external factors, supportive factors, factors related to services and internal factors (2) an overall image of level of service quality of a government hospital was at moderate level (3) recommendation guidelines for developing service quality of a government hospital were there should be token for service queuing, improve service systems, provide sufficient spaces and waiting areas at the service corners, give importance to the relevant laws relating the services, serve with equal treatment, use modern technology in work, provide sufficient officers in case of plenty of patients at the same time, increase complaint boxes and develop behavior for services.

Keyword: Factor Influencing, Service Quality, Government Hospital

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ รุ่งเรืองกลกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งได้สละเวลาให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้ อันทรงคุณค่าและเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้องสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ปภาวดี มนตรีวัด ประธานกรรมการ ที่ได้เสียสละเวลา ให้คำแนะนำ แก้ไข ปรับปรุง จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น ยิ่งไปกว่านั้นผู้วิจัยรู้สึกสำนึกในพระคุณของท่านคณาจารย์ทั้งในอดีตและปัจจุบันที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ ให้ แนวความคิด ประสบการณ์แก่ผู้วิจัย จึงขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์และท่านคณาจารย์ด้วยความรักและเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ สาขาวิชาวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช คุณอำพร วงศ์ภัทรนนท์ นักวิชาการวิทยาศาสตร์การแพทย์ (ชำนาญการ) โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ และคุณพิระพรรณ โพธิ์ทอง นักโภชนาการ ระดับ 3 โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์อินเตอร์เนชั่นแนล ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่กรุณาสละเวลา ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาล ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกท่าน รวมถึงผู้รับบริการของโรงพยาบาลฯ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือ ร่วมตอบแบบสอบถาม ตลอดจนเสียสละเวลาอันมีค่าให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่ให้กำลังใจ พร้อมทั้งเป็นแรงผลักดันที่สำคัญให้แก่ผู้วิจัยในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ ขอขอบคุณกำลังใจจากทุกคนในครอบครัว ผู้บังคับบัญชา เพื่อนนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน และท่านอื่นๆ ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนแก่ผู้วิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงดังที่ผู้วิจัยตั้งใจไว้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านด้วยความซาบซึ้งอย่างสูง

ธัญวลัย วิรัชกุล

มีนาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	3
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
ข้อจำกัดของการวิจัย	11
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
แนวคิดและหลักการเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	13
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	20
แนวคิดการบริการสุขภาพ	22
ปัจจัยภายในที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการ	34
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิของผู้ป่วย	38
ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลฯ	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	58
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
เกณฑ์การพิจารณารับรองคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ HA (Hospital accreditation) ...	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง	65
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	70
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐแห่ง หนึ่ง ในส่วนของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	82
ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง	86
ตอนที่ 5 ผลวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐ แห่งหนึ่ง	87
ตอนที่ 6 ผลการสรุปข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	88
ตอนที่ 7 การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญผู้ให้บริการในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง	90
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
สรุปการวิจัย	93
อภิปรายผล	97
ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	114
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	115
ข ตารางแสดงระดับความสอดคล้องระหว่างคำถาม	117
ค การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	121
ง แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์	123
จ สัมภาษณ์	133
ประวัติผู้วิจัย	144

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	สรุปแนวคิดของนักวิชาการและผู้วิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพล /ส่งผล/มีผล/มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ	53
ตารางที่ 3.1	เกณฑ์การให้คะแนน HA (Hospital Accreditation)	64
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามเพศ	66
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามอายุ.....	66
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามสถานภาพ	67
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามวัตถุประสงค์ ในการเข้ารับบริการ	68
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามความถี่ ในการเข้ารับบริการ.....	68
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงวันที่มารับบริการ ..	69
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ	70
ตารางที่ 4.9	แสดงภาพรวมระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ	71
ตารางที่ 4.10	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการ บุคลากรหรือผู้ให้บริการ รูปแบบการ ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ ความแน่นอน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ	71
ตารางที่ 4.11	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยเกี่ยวเนื่องกับการให้บริการ ได้แก่ การให้ความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การสร้างงานบริการให้ เป็นที่ยอมรับและเป็นที่รู้จัก ความพึงพอใจและประทับใจ ลักษณะที่สัมผัสได้	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.12	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยภายในโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์/ระบบเทคโนโลยี อาคาร/สถานที่ ความฉลาดทางอารมณ์ การกำกับการแสดงออกของตนเอง ค่านิยมในการบริการ และการทำงานเป็นทีม	78
ตารางที่ 4.13	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อปัจจัยภายนอก ได้แก่ กฎหมายและสังคมไทย	80
ตารางที่ 4.14	แสดงภาพรวมระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อระดับคุณภาพการบริการ	82
ตารางที่ 4.15	ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการต่อระดับคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	83
ตารางที่ 4.16	แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลฯ	86
ตารางที่ 4.17	แสดงผลการวิเคราะห์ t-test เพื่อทดสอบสมมติฐานค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพการบริการในการให้บริการกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	88

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานภายในโรงพยาบาลฯ	45

