

๒๖๑๓

ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

บุญประสพ เกตุขาว

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
ปีการศึกษา 2546

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช

ISBN 974-9500-37-7

THE CLIENTS' SATISFACTION TOWARD HEALTH CARE SERVICE
AT THE OUTPATIENT DEPARTMENT OF THUNGYAI HOSPITAL
THUNGYAI DISTRICT, NAKHON SI THAMMARAT PROVINCE

BOONPRASOP GATEKHAO

Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the Master

Of Arts Degree in Social Sciences for Development

Graduate School, Rajabhat Institute Nakhon Si Thammarat

Academic Year 2003

ISBN 974 - 9500 - 37 - 7

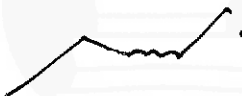


หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช
นายบุญประสพ เกตุขาว
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)




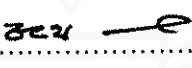

ผู้วิจัย

สาขา


คณะกรรมการควบคุม


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา)

..... กรรมการ
(นายวีระยุทธ ชาศะกาญจน์)

..... กรรมการ
(นายอภิรักษ์ หอยแก้ว)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไมตรี จันทรา)

..... กรรมการ
(นายวีระยุทธ ชาศะกาญจน์)

..... กรรมการ
(นายอภิรักษ์ หอยแก้ว)

..... กรรมการ
(นายชัยรัตน์ พัฒนเจริญ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราช อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์วิมล คำศรี)

วันที่...25... เดือน...ตุลาคม...พ.ศ...2546...

บทคัดย่อ

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลทุ่งใหญ่ อำเภอทุ่งใหญ่ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผู้วิจัย

นายบุญประสพ เกตุขาว

สาขา

สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

ประธานกรรมการที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไมตรี จันทรา

กรรมการที่ปรึกษา

นายวีระยุทธ ชาคะกาญจน์

นายอภิรักษ์ หอยแก้ว

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ และหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้การจัดบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ จำนวน 302 คน ระหว่างวันที่ 3 - 28 กุมภาพันธ์ 2546 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด-ปลายปิด และชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 113 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์ (Correlation) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุเฉลี่ย 35 ปี ร้อยละ 55.6 ได้รับการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีมรรษฐานรายได้ 6,000 บาทต่อเดือน มีภูมิลำเนาปัจจุบันนอกเขตเทศบาล ร้อยละ 73.2 ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลประเภทบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ร้อยละ 79.1 มารับบริการมากกว่า 2 ครั้ง(ในรอบปี) ร้อยละ 57.9 มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 73.5 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านพบว่า ในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ร้อยละ 87.7 อัจฉาศัยและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ร้อยละ 87.1 การประสานบริการ ร้อยละ 86.1

ข้อมูลที่ได้รับจากบริการร้อยละ 83.4 คุณภาพบริการร้อยละ 83.1 และความสะดวกจากบริการ ร้อยละ 80.8

การรับรู้ต่อการจัดบริการและคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 70.2 และ 65.9 ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการ และคุณภาพบริการกับความพึงพอใจพบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ในขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ภูมิลำเนาปัจจุบัน และสิทธิในการรักษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนการจัดบริการด้านสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนบริการ และคุณภาพบริการได้แก่ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับ ความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ($P = 0.000$) ส่วนผลการวิเคราะห์ความถดถอยชี้ให้เห็นว่า ตัวแปรซึ่งอธิบายความผันแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการจากตัวแปรทั้งหมดคือ ตัวแปรการจัดวัสดุอุปกรณ์ ความเชื่อมั่นต่อบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศของผู้รับบริการ และการจัดบุคลากร สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ถึง ร้อยละ 9.8 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ จึงควรให้มีการปรับปรุงระบบรอคอยขณะตรวจ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ระบบบริการ เผยแพร่ข่าวสารกิจกรรมบริการ เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ม้านั่งรอรับบริการ โทรศัพท์ และควรเพิ่มทักษะการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Service mind) มากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

The Title	The Clients' Satisfaction toward Health Care Service at the Outpatient Department of Thungyai Hospital, Thungyai District, Nakhon Si Thammarat Province.
The Author	Mr. Boonprasop Gatekhao
Program	Social Sciences for Development
Thesis Chairman	Assistant Professor Dr. Maitree Jantra
Thesis Advisors	Mr. Weerayut Chatakarn Mr. Apinun Hoikaew

This research was aimed to measure the clients' satisfaction regarding health care service at the Outpatient Department of Thungyai hospital. In addition, this study was set up to determine the relationship between the clients' socio - demographic, perception of the service system, service quality and the clients' satisfaction.

The samples included 302 clients who got health care service at the Outpatient Department of Thungyai hospital. The data was gathered during February 3rd - 28th, 2003 at the Outpatient Department of Thungyai hospital. The data collection instrument was a 113 - items and 5 - point rating scale questionnaires with open - ended questions. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation. Correlation and Regression was utilized for data analysis.

The findings were :

The majority of the clients were female with an average age of 35 years. The 55.6% of them had finished primary school or lowest education with the medium income of 6,000 Baht per month. The 73.2 % of them have lived outside the municipality. The 79.1 % of them used the right of health care with universal coverage card (UC. Card). The 57.9 % of them have got the service more than two times a year. The 73.5 % of them had the overall satisfaction at the moderate level. The followings were the satisfaction in each aspect: in service charge was 87.7 % ; in courtesy was 87.1 % ; in service coordination was

86.1% ; in medical information was 83.4 %; in quality of service was 83.1 %; and in service convenience was 80.8 %.

The clients' perception toward service system and service quality was moderate (70.2 % and 65.9 % respectively). The results of the analysis of the relation between the clients' socio - demographic, perception of the service system, service quality and the clients' satisfaction revealed that the number of service were positively correlated with their satisfaction. However, the factors concerning sex, age, education, income per month, location of housing and the right of health care were negatively correlated with the clients' satisfaction. The analysis of the relationship between each of the factors and the clients' satisfaction indicated that the clients' perception of service system (place, material, staff, step of service) and service quality (access, reliability, assurance, tangible facilities, empathy and responsiveness) were positively correlated to the clients' satisfaction with the statistical significance at ($P=0.000$). The results of regression analysis indicated that the variable factors, which explain the variation in the clients' satisfaction from total variations were material, reliability, the number of service, sex and staff. All of these factors could explain the variation of the satisfaction about 9.8 % for the Outpatient Department of Thungyai hospital. The suggestions from this research are that the Clients' Satisfaction toward Health Care Service at the Outpatient Department of Thungyai hospital can be increased by improving many factors; improvement of service process, increasing the public relation service system and providing information of service activities, increasing tangible facilities (chair, telephone) and increasing the skill of service mind to the hospital personnel.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไมตรี จันทรา ประธานกรรมการที่ปรึกษา นายวีระยุทธ ชาตะกาญจน์ และ นายอภิรักษ์ หอยแก้ว กรรมการที่ปรึกษา ที่ได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ในการวิจัย ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด จนวิทยานิพนธ์นี้สำเร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์สถาบันราชภัฏนครศรีธรรมราชทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ วิทยาการ และให้คำปรึกษาแนะนำ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์สาธิต ไม้ประเสริฐ อาจารย์ชัยรัตน์ พัฒนเจริญ อาจารย์จรัส จันทร์ตระกูล อาจารย์สมเกียรติ พาหุบุตร และ อาจารย์พนิดา จันทรังสิกุล ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ ที่กรุณาให้ข้อคิดและเสนอแนะแนวทางในการวิจัย

ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่ง จากท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ และเจ้าหน้าที่ช่วยเก็บข้อมูล เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ผู้ร่วมงานทุกท่าน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และตลอดถึงกลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสัมภาษณ์ และอำนวยความสะดวกในการทำวิจัย ซึ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณพี่ๆ น้องๆ และเพื่อนนักศึกษาสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รุ่นที่ 1 ทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการศึกษาตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ บิดามารดา ญาติพี่น้อง และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่มอบความรัก ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและสิ่งที่ดีในชีวิตแก่ผู้วิจัยเสมอมา ประโยชน์และคุณค่าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบแต่ ผู้บริหาร ผู้ร่วมงาน ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ไว้ ณ ที่นี้ด้วย

บุญประสพ เกตุขาว

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญแผนภูมิ	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการ.....	10
ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
ความพึงพอใจต่อบริการ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	16
ความหมายของการรับรู้.....	16
ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	19
ความหมายของการจัดการ.....	19
การจัดบริการ.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการผู้ป่วยนอก.....	23
ความหมายและประเภทของผู้ป่วยนอก.....	23
ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลทุ่งใหญ่....	23
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	26

บทที่	หน้า
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	26
การประเมินคุณภาพบริการ.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	40
วิธีสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	41
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	74
อภิปรายผลการวิจัย.....	77
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	92
ภาคผนวก ก จำนวนผู้รับบริการและสรุปข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ.....	94
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์และคำสั่ง.....	97
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	108
ประวัติผู้วิจัย.....	118

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....46
2	ร้อยละของการจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ..... 48
3	ร้อยละของการจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกตามห้อง..... 49
4	ร้อยละของการจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกรายชื่อ..... 50
5	ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละจุดบริการ..... 54
6	ร้อยละของระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ.....55
7	จำนวนและร้อยละของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกรายชื่อ..56
8	ร้อยละของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านของผู้รับบริการ..... 58
9	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสะดวกที่ได้รับจาก บริการจำแนกตามห้องต่างๆ59
10	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อบริการจำแนกรายชื่อ.....60
11	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพ บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการกับความพึงพอใจต่อบริการ..... 63
12	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้กับความ พึงพอใจต่อบริการ(จำแนกรายด้าน)..... 65
13	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้กับความ พึงพอใจต่อบริการ (จำแนกภาพรวม).....67
14	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง การจัดบริการตามการรับรู้กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ..... 68
15	การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอนเพื่อหาตัวแปรความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพบริการตามการรับรู้กับความพึงพอใจต่อบริการของผู้รับบริการ..... 69

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	13