

54602352: สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ: การรับรู้/ความคาดหวัง/การให้บริการ/โรงพยาบาลนครปฐม

สราภา แคนดา: การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: อ.ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ วิทยุ. 176 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม 2) เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการในการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน T-Test F-Test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีช่วงอายุ 21 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 30.25 การรับรู้ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมาก ความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ความแตกต่างของการรับรู้ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ และความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องการรับรู้ต่อการให้บริการ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพมีความแตกต่างกันในเรื่องการรับรู้ต่อการให้บริการ ความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังต่อการให้บริการ ส่วนอายุ อาชีพ และสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังต่อการให้บริการ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า โดยรวมแล้วการรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐมให้ดีขึ้น ผู้บริหารหรือนุคลากรที่เกี่ยวข้องควรจะเน้นปรับปรุงด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรพยายามให้นุคลากรของโรงพยาบาลมีความความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ และควรมีการแจ้งเหตุผลต่อผู้มาใช้บริการหากพบว่าผู้มาใช้บริการมีการรอคอยที่นานผิดปกติ

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา .....

ปีการศึกษา 2556

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ .....

54602352 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : PERCEPTIONS / EXPECTATIONS / SERVICE / NAKHON PATHOM HOSPITAL

SARAPA KHAENDA: THE PERCEPTION AND THE EXPECTTANCE OF USERS FOR THE SERVICE OF OUTPATIENTS DEPARTMENT AT NAKHON PATHOM HOSPITAL. THESIS ADVISOR: TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 176 pp.

This research had the purposes 1) to study the perception and the expectance of users for the service of outpatients at Nakhon Pathom hospital 2) to compare the perception and the expectance of users for the service of outpatients at Nakhon Pathom hospital classified by the personal status and 3) to study the relationship between the perception and the expectance of users for the service of outpatients at Nakhon Pathom hospital. Sample groups in this research were users of the service of outpatients at Nakhon Pathom hospital all 400 outpatients. Statistics used for analyzing were mean, standard deviation, T-Test, F-Test, and the Pearson coefficient correlation.

The result found that most people were female at 58%; their age was 21-30 years old at 33.5%; their educational level was the secondary school or lower at 30.25%; The perception of service of outpatients department at Nakhon Pathom hospital generally was high level. The expectance for the service of the outpatients department at Nakhon Pathom hospital generally was the highest level. The difference of the perception for the service of the outpatients department at Nakhon Pathom hospital classified by the personal factors found that sex, the medical benefit, and the frequency of using the service at the hospital; yearly were not different about the perception for the service. The different age, educational level, salary, and career were different about the perception for the service. The different expectance for the service of the outpatients department at Nakhon Pathom hospital classified by the personal factors found that sex, educational level, salary, and the frequency of using the service at the hospital yearly were not different about the expectance for the service. The different age, career, and the medical benefit were different about the expectance for the service. The relationship between the perception and the expectance of users for the service of outpatients at Nakhon Pathom hospital found that in general, the perception related positively to the expectance at the low level.

The suggestion of this research was to develop the quality of the service of the outpatients at the Nakhon Pathom hospital. The boards and staffs related to should focused on improving the personnel who served the service and the information given to the patients because users perceived the least this service. The staffs of the hospital should try to be enthusiastic to serve and try to inform the cause why users had to wait for a long time

---

Program of Entrepreneurship

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic Year 2013

Thesis Advisor's signature .....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ และ คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ อาจารย์ ดร. เกริกฤทธิ์ อัมพะวัต และอาจารย์ ดร.พรธิดา วิเศษศิลปานนท์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ถึงประเด็นต่าง ๆ ในการศึกษาและชี้แนวทางในการแก้ปัญหา การค้นคว้าหาข้อมูลเพิ่มเติม และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งการแก้ไขงานให้สมบูรณ์

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำปรึกษาตลอดหลักสูตรการศึกษา ขอขอบคุณผู้ให้บริการในการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐม ที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณ บิดา มารดา ญาติพี่น้อง และเพื่อนๆ MBA รุ่น 4 ที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือเกื้อหนุนแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา รวมถึงผู้มีพระคุณอีกหลายท่านที่มีได้กล่าวนามไว้ในที่นี้ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ลงได้ในที่สุด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยฉบับนี้จะก่อให้เกิดประโยชน์กับแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐม นำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปกำหนดแผนกลยุทธ์ในการบริหารงานและเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น