

54603718: สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ / ความคาดหวังของผู้รับบริการ / ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ

ธนัชพร หาระบุตร: ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: รศ.ดร. พรชัย เทพปัญญา. 228 หน้า.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ประชากรเป็นผู้รับบริการซึ่งเป็นนายทหารระดับชั้นนายพลทั้งประจำการและเกษียณอายุราชการที่มาใช้บริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า กลุ่มตัวอย่าง เป็นนายทหารที่มาใช้บริการจำนวน 285 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแนวของลิเคิร์ต (Likert five rating scale questionnaire) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดส่งแบบสอบถามให้ตัวอย่างตอบและรับคืนทั้งด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ เป็นค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพลในระดับมากที่สุดและมีการรับรู้คุณภาพบริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพลโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ในระดับมาก 2. ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน 3. ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส และรายได้ของครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ชั้นยศ ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่รับบริการและภูมิลำเนาแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน 4. ผู้รับบริการที่มีเพศ สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือนต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการที่มีอายุ ชั้นยศ ประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวนครั้งที่รับบริการ และภูมิลำเนาแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน 5. การให้บริการห้องรับรองนายทหารระดับชั้นนายพล โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกและความรวดเร็วของการดูแลความเจ็บป่วย เสนอแนะให้มีการจัดบรรยากาศห้องรับรองให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมที่ดี และเสนอแนะให้มีการติดตามผลการดูแลรักษามากขึ้น

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

54603718: MAJOR: PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORDS: SERVICE QUALITY / CUSTOMER EXPECTATION / CUSTOMER PERCEPTION

THANATCHPORN HARABUTRA: CUSTOMER EXPECTATION ON THE GENERAL GUEST ROOM SERVICE QUALITY OF PRAMONGKUTKLAO HOSPITAL. THESIS ADVISOR: ASSOC.PROF. PORNCHAI TEPPANYA, Ph.D. 228 pp.

This Research aimed to study and compare customers' expectation and perception on the general room quality service of Pramongkutkiao Hospital including 5 operation objectives: 1. to measure customer expectation and perception level on the general room quality service 2. to compare customers' expectation and perception on the general room quality service 3. to compare the customer expectation on the general room quality service in different personnel status 4. to compare the customer perception on the general room quality service in different personnel status and 5. to study the general room quality service problems and suggestions on better service. The population was the general rank customer and 285 sample were purposive sampling focused on the year 2012 customers. The research tool was a Likert five rating scale questionnaire) Data was collected by mean of self collection and by postal and analyzed by the computer package program. The frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA were statistical applied for data analyzing.

The research results revealed that: 1. The customers' expectation on the general room quality service was at the highest level and the customers' perception on the general room quality service was at the high level. 2. The customers' perception on the general room quality service was at the highest level and the customers' perception on the general room quality service was at the high level. 3. The expectation on the general guest room quality service of customers in different sex, family status and family income were significant difference, in the other hand, the expectation of customers in different age, rank, type of care right, service times and living area were not different. 4. The perception on the general guest room quality service of customers in different sex, family status and family income were significant difference, in the other hand, the perception of customers in different age, rank, type of care right, service times and living area were not different. 5. The problems of the general guest room quality service were the problem of room facilities and recovering times, and suggested to improve the room climate, facilities and better environment.

Program of Public Administration

Graduate School, Silpakorn University

Student's signature.....

Academic year 2012

Thesis advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้ สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำและให้กำลังใจจากรองศาสตราจารย์ ดร. พรชัย เทพปัญญา ดร.นพดล เหลืองภิรมย์ ดร. อาคม เจริญสุข และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ คุณช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจ ผู้วิจัยตระหนักในพระคุณ รู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างมาก และขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพยิ่งมา ณ โอกาสนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตเวทิตาแก่บิดามารดา บุรพจารย์ทุก ๆ ท่านด้วยความเคารพอย่างสูง ที่มีส่วนในการประสิทธิ์ประสาทวิทยากร และวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ต่างๆ ทำให้ผู้วิจัย สามารถประสบความสำเร็จจนตราบเท่าทุกวันนี้

