

ชื่อเรื่อง : ความต้องการและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ศึกษา : นางธรา นุญเปรี้ยว

ปริญญา : รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยลักษณ์ โพธิวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท โดยจำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ระหว่างเดือนมิถุนายน- พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 จำนวน 400 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ มีค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามความต้องการต่อการให้บริการระหว่าง 0.91-0.92 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถามความตอบสนองต่อการให้บริการ ระหว่าง 0.97-0.98 ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าทีแบบเป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test)

ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้รับบริการมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 4.73$) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.68$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.59$) และอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.12$) และด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 3.04$) (2) การเปรียบเทียบระดับ

ความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามเพศ และสิทธิการรักษา ดังนี้

(2.1) ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการและการตอบสนองความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

(2.2) ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความต้องการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(2.3) ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการต้องการได้รับการที่สะดวกรวดเร็ว ด้านคุณภาพบริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการที่มีทักษะและความรู้ ด้านเจ้าหน้าที่ หรือผู้ให้บริการ ต้องการได้รับการจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่มีความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการได้รับการที่มีความปลอดภัย

Title : Needs and Received Need Responses of the Clients who Received the Services in ThaKhantho Hospital, ThaKhantho District, Kalasin Province

Author : Mrs.Tara Boonpreaw
Rajabhat Maha Sarakham University

Degree : Master of Arts Program in Political Science (Political Science)

Advisors : Asst. Prof. Dr. Piyaluk Potiwan

Year : 2017

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the information needs and the received responses level of the clients who received the services in ThaKhantho Hospital. To compare the needs level and the received responses level of the clients who received the services and to study the suggestions of the client to receive the services in ThaKhantho Hospital. The sample comprised 400 clients who received the service at ThaKhantho Hospital, ThaKhantho Hospital, Kalasin Province between June – November, 2015. The study sample was Accidental Random Sampling, and used questionnaire for data collection. The item discrimination range of the client who received the service is from 0.91-0.91 and the coefficient of reliability is 0.91. The item discrimination range of the client who received needs responses is between 0.97–0.97 and the coefficient of reliability is 0.97. The statistics used in the data analysis are percentage, mean, standard deviation and the dependent t-test is used to test the hypothesis.

The results of this study (1) Overall needs of the clients who received the service were at a highest level ($\bar{X}=4.68$). Considering each questionnaire found that all the questionnaires were at a highest level. The highest level is the quality of service ($\bar{X}=4.73$), followed by the service ($\bar{X}=4.70$), officers who work in the hospital ($\bar{X}=4.68$) and the last is facilities ($\bar{X}=4.63$). Therefore, the opinion of the overall received need responses of the client were at a moderate level ($\bar{X}=4.35$), to consider each questions for the questionnaire were two items, are at a high level. There are the officers ($\bar{X}=3.64$) and the facilities ($\bar{X}=3.59$) and there are two items that are at a moderate level. There are the services ($\bar{X}=3.12$) and the qualities of the services ($\bar{X}=3.04$). (2) The comparison of the needs and the received needs responses in Thakhantho

Hospital, ThaKhantho district, Kalasin, classified by gender and basic rights are as follow.

(2.1) Client who has the differences gender, they has a needs and the received responses of the using the service in ThaKhantho Hospital, ThaKhantho district, Kalasin. The overall needs and the received responses level of the clients who received the services were not different.

(2.2) Client who received the different basic rights service, the overall statistic was significantly with a significant difference at the .05 level. (2.3) Client who received the different basic rights

service, has different opinion in the needs responses, the overall was significantly with a significant difference at the .05 level. (3) The suggestions of the client who received the service

in ThaKhantho Hospital, ThaKhantho District, Kalasin Province are as follow. (3.1) Client needs

a fast service and quality service. (3.2) Client needs specific officer who has skills and knowledge

in servicing in the hospital. However, the officers need to care and have a service mind in serving

the people. Client needs good facilities and safety service.