

ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี



นางสุนีย์ เจริญกุล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2543

ISBN 974-131-001-3

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

26 พ.ย. 2546

I 20743002

PEOPLE 'S EXPECTATIONS TO SARABURI REGIONAL HOSPITAL'S OPERATION

Mrs. Sunee Charoenkul

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Community Medicine

Department of Preventive and Social Medicine

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2000

ISBN 974-131-001-3



สุนีย์ เจริญกุล : ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี.

(PEOPLE'S EXPECTATIONS TO SARABURI REGIONAL HOSPITAL'S OPERATION)

อ.ที่ปรึกษา : ผศ. นพ.จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ อ.ที่ปรึกษาร่วม : รศ. นพ.วรวิทย์ ทัตตากร, 102 หน้า.

ISBN 974-131-001-3.

การศึกษาเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ใน 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ และความสัมพันธ์ของความคาดหวังดังกล่าวกับปัจจัยต่าง ๆ : เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้, ที่อยู่, การได้รับข้อมูลข่าวสาร, การมารับบริการ, ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี จำนวน 378 คน ในระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2543 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย, ร้อยละ, Mann - Whitney U test และ Kruskal Wallis test

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีโดยรวมและความคาดหวังทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคาดหวังด้านบริการสูงเป็นลำดับที่ 1 ด้านวิชาการเป็นลำดับที่ 2 และด้านบริหารเป็นลำดับที่ 3 ประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลมีความคาดหวังสูงกว่าประชาชนในเขตเทศบาล นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการศึกษา ที่อยู่ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ( $p < 0.05$ ) ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ( $p > 0.05$ ) สำหรับปัญหาที่พบ คือ ประชาชนมีความคาดหวังสูงในด้านของคุณภาพบริการมากกว่าการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารโรงพยาบาล และมีความต้องการข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาลให้เพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ ปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลในทุกหน่วยงาน และเพิ่มบริการหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ในชุมชน รวมทั้งการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงานของโรงพยาบาล

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน

ปีการศึกษา 2543

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

# # 4275267030 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD : PEOPLE'S EXPECTATIONS / REGIONAL HOSPITAL

SUNEE CHAROENKUL : PEOPLE'S EXPECTATIONS TO SARABURI REGIONAL HOSPITAL'S OPERATION. THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF.DR. JIRUTH SRIRATANABAN, THESIS COADVISOR : ASSOC.PROF.VORAVIT TATTAKORN, 102 pp. ISBN 974-131-001-3.

The purpose of this descriptive study was to investigate expectations of residents inside and outside the municipal area on Saraburi Regional Hospital's operation in three dimensions : management, service and knowledge and their relationships with other factors, including sex, age, marital status, education, occupation, income, residence, received information, health service, distance from home to the hospital. The data of 378 people were collected by using a standardized questionnaires during 1 to 31 December 2000. The percentage, mean, Mann – Whitney U test and Kruskal Wallis test were performed.

The study found that the participant expected a medium level of Saraburi Regional Hospital's operation in overall and the three dimensions. However, the most people's expectation was the service whereas the knowledge and the management were expected in the second and the third place respectively. The people outside the municipal area expected the Saraburi Regional Hospital's operation greater than the people inside the municipal area in all the three dimensions. Furthermore, there were significant associations between the people's expectations to Saraburi Regional Hospital's operation and some of the factors, namely education, residence, distance from home to the hospital ( $p < 0.05$ ). However, there were no association between people's expectations and the factors i.e. sex, age, marital status, occupation, income, received information and health service ( $p > 0.05$ ). This study found that people expected the quality of the service more than their participation in the management and more hospital information is needed. Finally, the study recommends the improvement of the quality of the service in every sections and mobile clinic in community including the promotion in hospital's achievement.

Department Preventive and Social Medicine

Field of study Community Medicine

Academic year 2000

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co-advisor's signature.....

*Sunee Charoenkul*

*Jiruth Sriratanaban*

*Voravit Tattakorn*

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์วรวิทย์ ทัดตากรและนายแพทย์เทียม อังสาชน ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยเป็นที่ปรึกษาอย่างสม่ำเสมอมาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ นายแพทย์ พรชัย สิทธิศรัณย์กุล นายแพทย์เทียม อังสาชน และคุณอารยา ถาวรวันชัย ที่กรุณาตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้สนับสนุนทุนการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้ให้วิชาความรู้ ตลอดจนให้คำแนะนำจนสามารถทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ไพบุลย์ โสฬ์สุนทร ประธานสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ อาจารย์นายแพทย์ วิฑูรย์ โสฬ์สุนทร ขอขอบคุณ คุณทรรศนีย์ ไสรัจธรรมกุล คุณรังษี เจริญวงศ์ระยับ คุณอุ๋ทอง นามวงษ์ เพื่อนร่วมรุ่น 11 ทุกคน และ คุณวรรณลักษณ์ ดุลยากุล ที่มีส่วนช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบคุณ สามี่ และบุตร ซึ่งสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

สุนีย์ เจริญกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ .....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามของการวิจัย .....	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	5
สมมุติฐาน .....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	7
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	7
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
โรงพยาบาลศูนย์ .....	9
โรงพยาบาลในกำกับรัฐ.....	11
ความคาดหวัง .....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
รูปแบบการวิจัย.....	22
ประชากร .....	22
ประชากรตัวอย่าง.....	22
ขนาดตัวอย่าง .....	22
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	24

	หน้า
การสังเกตและการวัด .....	24
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	25
การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	28
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	30
ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง .....	31
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของ โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี จำแนกเป็นรายด้าน และ โดยรวม.....	35
ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของประชาชน ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม .....	51
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ สระบุรีจากประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี.....	71
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย .....	73
อภิปรายผล .....	75
ข้อเสนอแนะ.....	82
รายการอ้างอิง.....	85
ภาคผนวก .....	90
ภาคผนวก ก. รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	91
ภาคผนวก ข. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	93
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	102



## สารบัญญัตราสาร

ตาราง

หน้า

1. จำนวนและร้อยละของประชาชนที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล .....	32
2. จำนวนและร้อยละของประชาชนที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3. ร้อยละของความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขต เทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ สระบุรี ด้านบริหาร จำแนกรายข้อและโดยรวม .....	38
4. ร้อยละของความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขต เทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ สระบุรี ด้านบริการ จำแนกรายข้อและโดยรวม .....	43
5. ร้อยละของความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขต เทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์ สระบุรี ด้านวิชาการ จำแนกรายข้อและโดยรวม .....	48
6. ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังของประชาชน ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรีต่อการ ดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี จำแนกเป็นรายด้านและ โดยรวม.....	50
7. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ.....	52
8. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามกลุ่มอายุ .....	54
9. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกการได้รับสถานภาพสมรส .....	56

10. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา .....	58
11. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามกลุ่มอาชีพ .....	60
12. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามรายได้ .....	62
13. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล.....	64
14. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามที่อยู่ .....	66
15. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสาร .....	68
16. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคลกับความคาดหวัง ของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็น รายด้านและโดยรวม จำแนกตามการมารับบริการ .....	70