

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง
โรงพยาบาลพิจิตร

ชื่อผู้เขียน จินต์สินี รักษานาม

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพร	สิงหนธร	ประธานกรรมการ
อาจารย์รวีวัลย์	วงศ์ถื่อเกียรติ	กรรมการ
รองศาสตราจารย์เรมवल	นันท์ศุภวัฒน์	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ธนารักษ์	สุวรรณประพิศ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพของการรักษาพยาบาล การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวัง การรับรู้บริการ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร จำนวน 149 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้มารับบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ แล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังบริการของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, $SD = 0.65$) โดยความคาดหวังรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ

ในการให้บริการ (\bar{X} = 4.10, 4.06, 4.05, 3.97, 3.96 และ SD = 0.70, 0.74, 0.65, 0.65, 0.69 ตามลำดับ)

2. การรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตรพบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.14, SD = 0.57) โดยการรับรู้บริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ (\bar{X} = 4.23, 4.22, 4.16, 4.08, 4.01 และ SD = 0.65, 0.63, 0.62, 0.62, 0.61)

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร พบว่าโดยรวมความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังบริการกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตรมีค่าเป็นบวกคือ 0.11

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการธำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพบริการ และทำให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

Independent Study Title Service Quality Perception Among Clients of Mueang Primary Care Unit Phichit Hospital

Author Jinsinee Raksanarn

M.S.N. Nursing Administration

Examining Committee

Associate Professor	Siriporn	Singhanetr	Chairman
Lecturer	Rawiwan	Wonglieukirati	Member
Associate Professor	Raymoul	Nantsupawat	Member
Associate Professor	Thanaruk	Suwanprapisa	Member

Abstract

Service quality perception is importance for nursing service management. Purpose of this study was to determine service quality from service expectation, service perception and discrepancy between service expectation and perception of clients of Mueang Primary Care Unit Phichit Hospital. The 149 subjects were chosen purposively from those who are visited at the primary care unit. The research instrument used in this study was a questionnaire developed by the investigator based on conceptual framework of Parasuraman and others. This questionnaire consisted of two parts : demographic data, and the expected and perceived service. Content validity was assured by two experts. Internal consistency reliability using Cronbach & alpha coefficient was Data were analyzed by descriptive statistic. The major results show as follows.

1. Service expectation level overall for the five dimensions was at high level (\bar{X} = 4.03, SD = 0.65). The service quality expectation along each of the five dimensions were at high level : in Assurance, Responsiveness, Empathy, Tangibility, and Reliability dimensions (\bar{X} = 4.10,4.06, 4.05, 3.97, 3.96; SD = 0.70, 0.74, 0.65, 0.65, 0.69).

2. Service perception level overall for the five dimensions was at high level ($\bar{X} = 4.14$; $SD = 0.57$). The service quality perception along each of the five dimensions were at high level: in Assurance, Responsiveness, Empathy, Reliability, and Tangibility dimensions ($\bar{X} = 4.23, 4.22, 4.16, 4.08, 4.01$; $SD = 0.65, 0.63, 0.62, 0.62, 0.61$).

3. The discrepancy between of service expectation and perception in overall for the five dimensions was found positively.

The results of this study can be used as suggestions to maintain service quality and continue quality improvement.