

**Thesis Title** Nursing Service Quality as Perceived by Nurses and Patients in the Tertiary Care Hospital, Maldives

**Author** Mrs. Mariyam Nashrath

**Degree** Master of Nursing Science (Nursing Administration)

**Thesis Advisory Committee**

Assistant Professor Dr. Thitinut Akkadechanunt Advisor

Associate Professor Dr. Ratanawadee Chontawan Co-advisor

**ABSTRACT**

Nursing service is an important component of healthcare service, thus improving nursing service quality is a primary objective of the healthcare system as well as a major responsibility of nurse administrators. The purposes of this research were to study nurses and patients expectation of nursing service quality, to study nurses and patients perception of performance of nursing service quality performed by nurses and to compare nursing service quality as perceived by nurses and patients. Subjects included 162 nurses and 383 patients from 11 inpatient wards/units in Indra Gandhi Memorial hospital, Maldives. The instruments used in the study were SERVQUAL scale for nurses and patients. Content validity index of SERVQUAL scales were 0.82 for nurses and 0.82 for patients. Reliability of the scales was verified

by using Cronbach's alpha coefficient .The Cronbach's alpha coefficient of nurses SERVQUAL scale was 0.92 and 0.88 for patients. Data were analyzed using descriptive statistics and Mann-Whitney U Test.

Results of the study indicated that nurses and patients had highest expectation on reliability of nursing service quality. Nurses and patients perceived reliability as the highest performed dimension from nursing service quality. There was a statistically significant difference between nurses and patients perception of nursing service quality.

The results of this study could be used by nurse administrators to develop strategies for improving nursing service quality so that nursing service delivery process can be formulated in such a way to reduce differences between nurses and patients perceived nursing service quality.

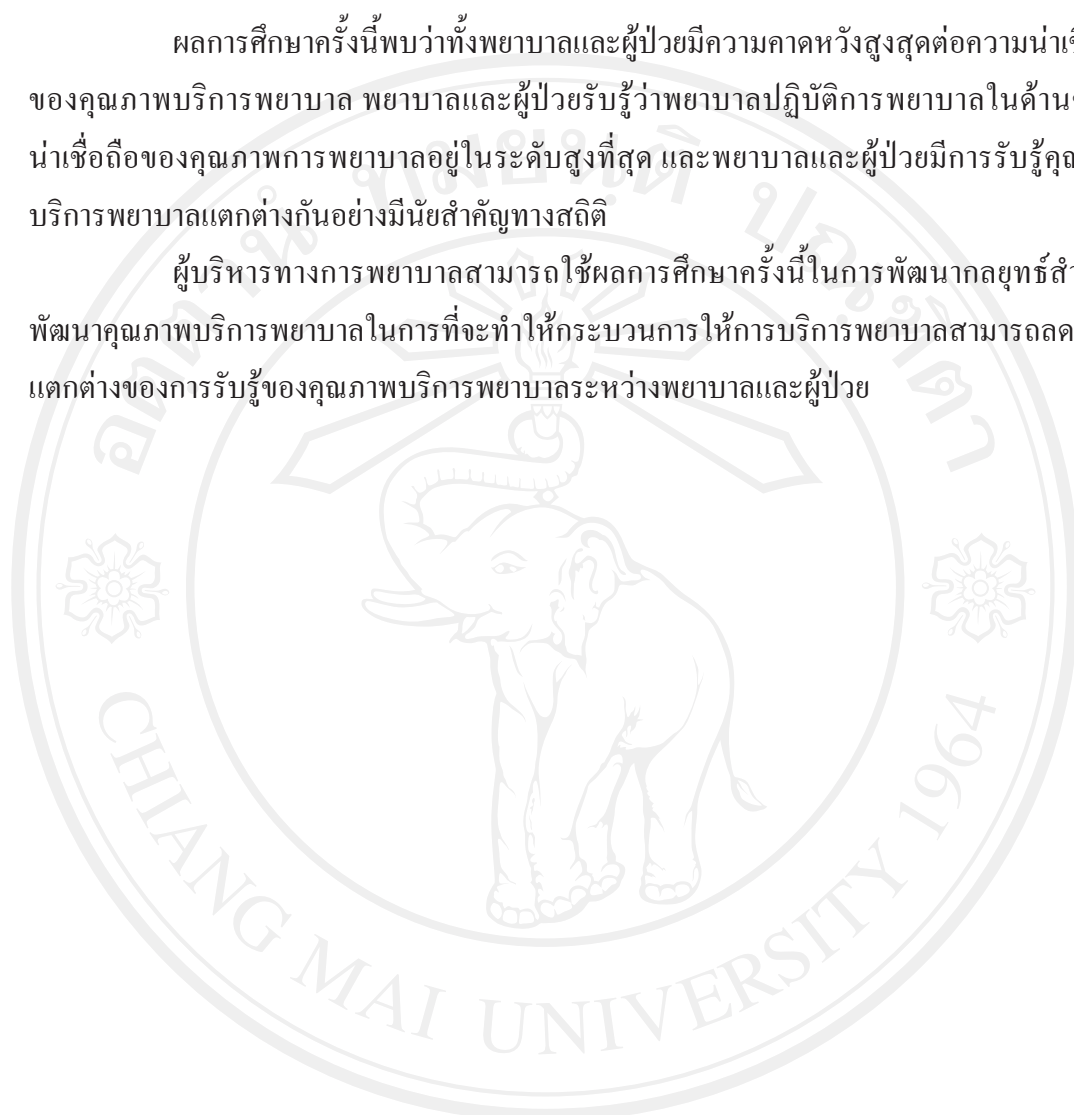
ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	คุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลและผู้ป่วย ในโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ ประเทศมัลดีฟส์	
ผู้เขียน	นางมาเรียม นัชร็ธ	
ปริญญา	พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)	
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จูดิณันท์ อัครเดชนันต์      อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก รองศาสตราจารย์ ดร. รัตนาวิ ชอนตะวัน              อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	

### บทคัดย่อ

การบริการการพยาบาลเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริการทางสุขภาพดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลนับเป็นเป้าประสงค์อันดับแรกของระบบบริการทางสุขภาพรวมทั้งเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของผู้บริหารทางการพยาบาล วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าเพื่อศึกษาความคาดหวังของพยาบาลและผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพบริการพยาบาล ศึกษาการรับรู้ของพยาบาลและผู้ป่วยในการปฏิบัติตามคุณภาพบริการพยาบาลที่ปฏิบัติโดยพยาบาลและเปรียบเทียบคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลและผู้ป่วย กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยพยาบาล 162 คน และผู้ป่วย 383 คนจาก 11 หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลอินชिरา กานดิ เมมโมเรียล ในประเทศมัลดีฟส์ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ SERVQUAL scale สำหรับพยาบาลและผู้ป่วย ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของ SERVQUAL scales เท่ากับ 0.82 สำหรับกลุ่มพยาบาลและเท่ากับ 0.82 สำหรับกลุ่มผู้ป่วย ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์ครอนบาคอัลฟาของ SERVQUAL scales เท่ากับ 0.92 สำหรับกลุ่มพยาบาลและเท่ากับ 0.88 สำหรับกลุ่มผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบของแมนวิทนี

ผลการศึกษานี้พบว่าทั้งพยาบาลและผู้ป่วยมีความคาดหวังสูงสุดต่อความน่าเชื่อถือของคุณภาพบริการพยาบาล พยาบาลและผู้ป่วยรับรู้ว่าคุณภาพปฏิบัติการพยาบาลในด้านความน่าเชื่อถือของคุณภาพการพยาบาลอยู่ในระดับสูงที่สุด และพยาบาลและผู้ป่วยมีการรับรู้ว่าคุณภาพบริการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้บริหารทางการพยาบาลสามารถใช้ผลการศึกษานี้ในการพัฒนากลยุทธ์สำหรับพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาลในการที่จะทำให้กระบวนการให้การบริการพยาบาลสามารถลดความแตกต่างของการรับรู้ของคุณภาพบริการพยาบาลระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved