

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ
 ศูนย์สุขภาพชุมชนทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน

ผู้เขียน นางอัมพร ปิงชัย

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลชุมชน)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ อำไพ ชนะกอก ประธานกรรมการ
 อาจารย์ ศิวพร อึ้งวัฒนา กรรมการ

บทคัดย่อ

ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดี และสามารถพึ่งพาตนเองได้ การบริการในหน่วยงานนี้จึงต้องมีคุณภาพตามมาตรฐาน และเป็นที่พอใจของประชาชน การศึกษาเชิงพรรณนาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนทากาศ ตำบลทากาศ อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนทากาศ ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม 2550 จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาได้ดัดแปลงมาจากการศึกษาของ วรนารถ เลือติมาน (2548) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการตามเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนของสำโรง แหียงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2544) ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งด้านความตรงตามเนื้อหา และความเชื่อมั่น โดยมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.95 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.29) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ คุณภาพบริการตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง ($\bar{X} = 2.63$, S.D. = 0.38) คุณภาพบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ ($\bar{X} = 2.93$, S.D. = 0.25) และคุณภาพบริการตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ ($\bar{X} = 2.73$, S.D. = 0.33)

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการที่ดีอยู่แล้ว
ให้ดียิ่งขึ้นไปอีก พร้อมทั้งสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการที่ยังไม่เป็นที่พึง
พอใจของผู้ใช้บริการให้ดีขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Service Quality as Perceived by Clients at Thakad Primary Care Unit, Mae Tha District, Lamphun Province

Author Mrs. Amporn Pingchai

Degree Master of Nursing Science (Community Nursing)

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Ampai Chanakok Chairperson

Lecturer Sivaporn Aungwattana Member

ABSTRACT

Primary Care Units were established under the health system reform policy with the goal of helping people to be healthy and assist people to be able to take care of their own health. These organizations must have standard quality services and the clients must be satisfied. The purpose of this descriptive study was to describe the level of service quality as perceived by clients at Thakad Primary Care Unit, Mae Tha district, Lamphun province. Sample included 350 clients, age 15 and above, who received services at Thakad Primary Care Unit during November and December 2007. The research instrument was a questionnaire modified from Woranart Lao-atiman (2005) based on Samroung Yangkratok and Rujeera Mungklasiri (2001). Content validity and reliability were 0.95 and 0.94, respectively. Data were analysed by descriptive statistics.

The results of the study are as follows:

Overall, service quality as perceived by the sample was at a high level ($\bar{X} = 2.70$, S.D. = 0.29). Similarly, the service quality of each aspect as perceived by the sample was also at a high level. The average mean of service quality in the structure standard aspect was 2.63 (S.D. = 0.38); the mean of service quality in the process standard and in outcome standard were 2.93 (S.D. = 0.25), 2.73 (S.D. = 0.33) respectively.

The results of this study can be used as guidelines to improve and develop good quality services. These results can also serve as guidelines to improve dissatisfied services.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved