

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า

ชื่อผู้เขียน นางอุบลศรี หาญเจริญกิจ

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการค้นคว้าแบบอิสระ :

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ	พุ่มอาภรณ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวพรพรรณ	จันทร์ประสิทธิ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา	คุณาวิกตกุล	กรรมการ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุกัญญา	ปรีศัญญกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการที่ตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ในช่วงเดือนตุลาคม 2542 จำนวน 340 คน เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ดัดแปลงมาจาก SERVQUAL ของพาราสุรามาน และคณะ มี 2 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา-ครอนบาคเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.60$, $SD = 0.29$), ส่วนคุณภาพบริการรายด้านตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านการสร้างเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 ความเห็นอกเห็นใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ด้านการตอบสนองในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และ ความเป็นรูปธรรมของบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในทุกด้านของการรับรู้คุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพบริการทั้งในระดับปานกลางและระดับน้อยร่วมด้วย

โดยเฉพาะด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการและการตอบสนองในการให้บริการ

ผลการศึกษานี้ให้เห็นว่าโรงพยาบาลจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพบริการในทุกด้าน และที่สำคัญควรจะพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการที่คาดหวังของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

Independent Study Title Quality Service as Perceived by Outpatient of Wiang Pa Pao Hospital

Author Mrs. Ubolsri Hancharionkit

M.N.S. Nursing Administration

Examining committee :

Assist Prof. Orapun	Pumarporn	Chairman
Assist Prof. Dr. Chawapornpan	Chanprasit	Member
Assist Prof. Dr. Wipada	Kunaviktikul	Member
Assoc Prof. Dr. Sukunya	Parisanyakul	Member

Abstract

The main focus of this study was to examine the level of quality service as perceived by patients who have been treated at out patient Wiang Pa Pao Hospital. The 340 out patients were chosen purposively from those who were treated at out patient department of the hospital in October, 1999. Research instrument used in the study was a questionnaire modified from SERVQUAL developed by Parasuraman and others. This questionnaire consisted of two main parts : demographic data, and the perceived service quality. Content validity was assured by a panel of experts. Internal consistency using cronbach's alpha coefficient was 0.87. Data were analyzed by means of descriptive statistics. The major results showed as follows.

Over all, the quality service as perceived by out patients at Wiang Pa Pao Hospital was at high level (mean = 2.60, SD = 0.29). The quality service of each aspect as perceived by out patients was also at the high level. That is, the mean of assurance was 2.69, and that of empathy, responsiveness, reliability, and tangible were 2.65, 2.61, 2.60, and 2.50 respectively. However, when considering details of each aspect, some of the quality service aspect were also perceived at both moderate and low level, especially the aspects of tangible, reliability and responsiveness .

These results, hence, indicate that the hospital need to be improved the quality service of all aspects as well as to develop the service system up to the high standard. This is anticipated to meet the needs and expectation of the clients.