

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน  
ตำบลมะมั่ง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร

ชื่อผู้เขียน สุราณี วิวัฒน์สร

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริพร สิงหนตร	ประธานกรรมการ
อาจารย์วิวิทย์ วงศ์ลือเกียรติ	กรรมการ
รองศาสตราจารย์เรมवल นันท์ศุภวัฒน์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ พุ่มอาภรณ์	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญของการจัดบริการและเป็นสิทธิพื้นฐานที่ผู้รับบริการพึงได้รับการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการจากความคิดเห็นบริการ การรับรู้บริการ และความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะมั่ง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะมั่ง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร จำนวน 158 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของพาราสุรามานและคณะ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลและความคิดเห็นกับการรับรู้บริการ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา 0.80 และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ในด้านความคิดเห็นบริการ เท่ากับ 0.93 และด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติ เชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลชะมัง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ ;  $SD = 0.53$ ) โดยความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.20, 4.16, 4.15, 4.04, 4.01$ ;  $SD = 0.61, 0.64, 0.63, 0.61, 0.64$  ตามลำดับ)

2. การรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลชะมัง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.22$ ;  $SD = 0.53$ ) โดยการรับรู้บริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 4.28, 4.24, 4.23, 4.20, 4.16$ ;  $SD = 0.57, 0.57, 0.65, 0.59, 0.55$  ตามลำดับ)

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลชะมัง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบวก จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการธำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพบริการ และทำให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

**Independent Study Title**      Service Quality Perception Among Clients of Primary Care Unit in  
 Kamung Sub-district Mueang District Phichit Province

**Author**                              Suranee Wiwatsorn

**M.N.S.**                                Nursing Administration

**Examining Committee**

Associate Professor	Siriporn	Singhanetr	Chairman
Lecturer	Rawiwan	Wonglieukirati	Member
Associate Professor	Raymoul	Nantsupawat	Member
Assistant Professor	Orapun	Pumarporn	Member

**ABSTRACT**

Service quality is the most importance for service management; and basic human's right for clients. Purpose of this study was to determine service quality from service expectation, service perception and differentiation between expectation and service perception of clients in primary care unit at Tambon Kamung Mueng district Phichit province. The 158 subjects were chosen purposively from those who are visited at the primary care unit. 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 service and perceived. Content validity was assured by two experts. Internal consistency reliability using

reliability using Cronbach & alpha coefficient was Data were analyzed by descriptive statistic. The major results show as follows.

1. Total service expectation was at high level ( $\bar{X} = 4.11$ ;  $SD = 0.53$ ). The service quality expectation and were at high level. That is assurance, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Tangibles ( $\bar{X} = 4.20, 4.16, 4.15, 4.04, 4.01$ ;  $SD = 0.61, 0.64, 0.63, 0.61, 0.64$ ).

2. Total service perception was at high level ( $\bar{X} = 4.22$ ;  $SD = 0.53$ ), and were high level in all aspects: Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, and Tangibles ( $\bar{X} = 4.28, 4.24, 4.23, 4.20, 4.16$ ;  $SD = 0.57, 0.57, 0.65, 0.59, 0.55$  )

3. The difference of overall service quality between expectation and perception was found positively in all aspects.

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