

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าปลา  
จังหวัดอุตรดิตถ์

ชื่อผู้เขียน นางสุภาวดี เกตุแก้ว

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ	พุ่มอาภรณ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวพรพรรณ	จันทร์ประสิทธิ์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา	คุณาวิกตีกุล	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประคิด	สุจนายา	กรรมการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ในช่วงเดือนตุลาคม 2542 จำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ดัดแปลงมาจาก SERVQUAL ของพาราสุรามาและคณะ มี 2 ส่วน ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคเท่ากับ 0.78 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

คุณภาพบริการตามการรับรู้ทั้ง 5 ด้านของกลุ่มตัวอย่าง โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.15, SD = 0.36$ ) และคุณภาพบริการรายด้านตามการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน กล่าวคือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.25 ( $SD = 0.31$ ) การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23 ( $SD = 0.35$ ) ความเห็นอกเห็นใจค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 ( $SD = 0.33$ ) ความน่าเชื่อถือในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 ( $SD = 0.35$ ) และการตอบสนองในการให้บริการค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.98 ( $SD = 0.44$ ) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการรับรู้คุณภาพบริการ โดยเฉพาะด้านการตอบสนองในการให้บริการกลุ่มตัวอย่างรับรู้คุณภาพดังกล่าวส่วนใหญ่อยู่ในระดับน้อย

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การที่จะพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการในทุก ๆ ด้านให้อยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สมควรที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสนใจริเริ่มพัฒนาบริการ โดยเฉพาะด้านการตอบสนองในการให้บริการ ร่วมกับความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และความเห็นอกเห็นใจ

**Independent Study Title** Quality Service as Perceived by Outpatient of Thapla Hospital  
Uttaradit Province

**Author** Mrs. Supawadee Ketkaew

**M.N.S** Nursing Administration

**Examining Committee :**

Asst. Prof. Orapun	Pumarporn	Chairman
Asst. Prof. Dr. Chawapornpan	Chanprasit	Member
Asst. Prof. Dr. Wipada	Kunaviktikul	Member
Asst. Prof. Dr. Prakin	Suchaxaya	Member

#### Abstract

The main concern of this study was to examine the level of quality service as perceived by patients who have been treated at the outpatient department in Thapla Hospital, Uttaradit Province. The 225 subjects were chosen purposively from those were treated at the outpatient department of the hospital in October, 1999. Research instrument adopted in the study was an interview schedule modified from SERVQUAL developed by Parasuraman and others. This interview schedule comprised two main parts : demographic data and the perceived quality service. Content validity was assured by a panel of experts. Internal consistency using cronbach's alpha coefficient was 0.78. Data were analyzed by means of descriptive statistics. The major results showed as follows.

Over all, the quality service as perceived by the study sample was at the moderate level ( $\bar{X} = 2.15$ ,  $SD = 0.36$ ). Similarly, the quality service of each aspect perceived by the study sample was also at the moderate level. That is, the average mean of tangible aspect was 2.25 ( $SD = 0.31$ ) and that of assurance, empathy, reliability, and responsiveness was 2.23 ( $SD = 0.35$ ), 2.15 ( $SD = 0.33$ ), 2.13 ( $SD = 0.35$ ), and 1.98 ( $SD = 0.44$ ) respectively. However, as far as the details

of each aspect was concerned, some of the quality service aspect were perceived at the low level, especially the aspect of responsiveness.

These results, hence, indicate that to develop and improve the quality service of the all aspects to reach the acceptance level as well as to respond the needs of the clients, it is necessary that the involved persons should pay more attention on the improvement of the quality service, in particular the aspect of responsiveness including reliability and empathy.