

**ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์**                      คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แพนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย

**ผู้เขียน**    นางนงนุช แสนชัชวาล

**ปริญญา**    พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

**คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผ่องศรี เกียรติเลิศสนภา    ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์ ดร. วิภาดา    คุณาวิกิตกุล    กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้ผู้บริหารโรงพยาบาลชุมชนนำไปพัฒนาคุณภาพบริการให้สามารถตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แพนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแพนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แพนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามแนวคิดคุณภาพบริการของกรีนรูส (Grönroos, 2000) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่า CVI เท่ากับ .93 และวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .84 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA)

## ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.28) และรายด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความเที่ยงตรงและความไว้วางใจ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.37) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ภูมิทัศน์ของการบริการ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.42)
2. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลขนาด 30, 60, 90 และ 120 เตียง พบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขนาด 120 เตียงมีความแตกต่างกันกับ โรงพยาบาลขนาด 90, 60, 30 เตียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย จำแนกตามช่วงเวลาของการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30, 60, 90 และ 120 เตียง มีการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหาร โรงพยาบาลนำไปพัฒนาและหาแนวทางในการดำรงรักษาคุณภาพบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดเชียงราย ให้มีคุณภาพมากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Thesis Title** Service Quality as Perceived by Clients at Out-patient  
Department in Community Hospitals, Chiang Rai Province

**Author** Mrs. Nongnuch Saenchatchawan

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

**Thesis Advisory Committee**  
Assistant Professor Dr. Pongsri Keitlertnapha Chairperson  
Associate Professor Dr. Wipada Kunaviktikul Member

### **ABSTRACT**

The research of service quality as perceived by clients is important because the managers of community hospitals can therefore develop the service quality in response to clients direct needs. The purpose of this research was to study service quality as perceived by clients at out-patient departments in community hospitals, Chiang Rai province. The sample consisted of 400 patients who were randomly selected through multi-stage sampling technique. The questionnaire and interview method was used and developed by the researcher using Grönroos (2000) as a conceptual framework. The questionnaire form was verified for content validity by the panel of experts and Cronbach's alpha coefficients reliability was .84. The statistical methods used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one way ANOVA.

The results of the research were as follows:

1. Mean score of service quality as perceived by clients at out-patient departments in community hospitals, Chiang Rai province was at a high level ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.28) and the mean score of seven criteria were all in the high level. The reliability and trustworthiness had the highest mean score ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.37) and the servscape had the lowest mean score ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.42).

2. Service quality as perceived by clients at the out-patient departments in community hospitals, Chiang Rai province was significantly different between hospitals with 120 beds and these of hospital with 90, 60, 30 beds, at the level .05.

3. Service quality as perceived by clients at the out-patient departments in community hospitals, Chiang Rai province was not significantly different between day shift and evening shift of hospitals with 30, 60, 90, 120 beds.

The results of this study could be used as information for the managers of community hospitals to develop and search methods of maintaining high quality services in the future.