

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ
โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้วิจัย : ภัทรจารินทร์ คุณารูป

สาขาวิชา : สาธารณสุขศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

: อาจารย์ ดร. สายหยุด มูลเพชร

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

: อาจารย์ ดร. จิตินา กัตัญญ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการประเมินคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบจำลอง SERVQUAL (Parasuraman et. al, 1985) มีวัตถุประสงค์ เพื่อวัดระดับและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพบริการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพบริการของประชาชน การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจในกลุ่มประชาชนที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว จำนวน 372 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็นแบบ consecutive sampling ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติ Nonparametric test และ Binary logistic regression

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (70.16 %) มีอายุเฉลี่ย 52 ปี โดยภาพรวมประชาชนมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ระดับคะแนนเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวังในการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ ความแตกต่างของอาชีพมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ต่างกัน กลุ่มนักเรียนนักศึกษา (OR 0.01 95 % CI 0.01-0.95) ผู้มารับบริการที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท (OR 0.39 95% CI 0.16-0.95) และผู้ที่มารับบริการมากกว่าหนึ่งครั้ง (OR 0.36 95% CI 0.15-0.85) เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการน้อย ประชาชนเสนอแนะในเรื่องของการตรวจ

โดยแพทย์ทุกวัน จัดเตรียมรพยบาลฉุกเฉิน 24 ชั่วโมง เพิ่มสถานที่จอดรถและขยายพื้นที่ให้บริการ เพิ่มอุปกรณ์ทางการแพทย์และบุคลากรด้านสุขภาพให้เพียงพอ ผลของการศึกษานี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ คุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล



The Title : The Expectations, Perceptions and Satisfaction of People toward
Quality Service in Donkaew Community Hospital, Maerim
District, Chiang Mai Province

The Author : Mrs. Patarajarin Kunaroop

Program : Master of Public Health

Thesis Advisors : Lecturer Dr. Saiyud Moolphate Chairman
: Lecturer Dr. Chitima Katanyoo Member

ABSTRACT

This research is an assessment of service quality of Don Kaew Hospital, Mae Rim district, Chiang Mai province using the SERVQUAL model developed by Parasuraman et. al.(1985). The purposes were to measure and compare the difference and similarities between expectation and perceptions for assessment satisfaction towards the service quality of the hospital. And to study factors and levels of satisfaction and their suggestions for the development of the hospital's service quality. This research was an exploratory research concerning people aged 15 years and above who were in service at Don Kaew Hospital. There were 372 people involved, using the consecutive sampling method. The data was collected by questionnaire reliability tests with a score of 0.97 and was analyzed by percentage, average, standard deviation, Nonparametric test statistics, and Multiple Logistic Regression. The research results found that most people were female, aged 52 years old on average. Overall, the people were satisfied with the service quality of the hospital. This was at a high level. Perception scores were higher than expectation scores. Expectations in difference occupations were significantly different. There were differences in the level of satisfaction in the perceptions of service quality, depending on income. The figures were: OR 0.01 95% CI 0.01-0.95 Income low 5,000 bath group (OR 0.39 95% CI 0.16-0.95) and people who had been serving two or more times (OR 0.36 95% CI 0.15-0.85) are satisfied with the service quality of the hospital at a low level. These people suggested doctors should be available every

day, public relation channels should be increased, ambulance must be prepared for 24 hours, car park and service space should be expanded, and medical equipment and healthcare staff must be sufficient.

Keywords : Expectations, Perceptions, Satisfaction, Service quality, Community hospital

