

คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ
ในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร



บุษบา บุญทะจิตต์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

Copyright © พ.ศ.2557 Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

คุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

SERVICE QUALITY AS PER EXPECTATION AND PERCEPTION OF THE CUSTOMERS IN SPECIAL WARDS AT A TERTIARY HOSPITAL IN BANGKOK

บุษบา บุญทะจิตต์ 5436830 PPHP/M

วท.ม. (สาขารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุคนธา คงศิลป์, Ph.D. (LONDON), สุขุม เจียมตน, พ.บ., Ph.D. (LONDON)

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตติยภูมิแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 397 คน เปรียบเทียบกับข้อมูลผู้ให้บริการจำนวน 657 คน ใน 24 หอผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติทดสอบที สถิติทดสอบทีแบบจับคู่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน การทดสอบแมนน์-วิตนีย์ และการทดสอบครุสคัล-วอลลิส

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านมีคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีจำนวนวันนอนโรงพยาบาล และ ประสิทธิภาพการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของผู้รับบริการที่มีผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล เหตุจูงใจในการมารับบริการ และการได้รับข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} > 0.05$) คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีประเภทหอผู้ป่วยพิเศษ แพทย์ประจำหอผู้ป่วย เพศ อายุ และประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) คุณภาพการบริการที่แตกต่างกันมีคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และตำแหน่งไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} > 0.05$)

จากการวิจัยนี้ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงช่องว่างคุณภาพการบริการระหว่างความคาดหวังและการรับรู้การบริการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการโดยแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และปรับปรุงการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สิ่งแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ / ความคาดหวัง / การรับรู้ / โรงพยาบาล / หอผู้ป่วยพิเศษ

SERVICE QUALITY AS PER EXPECTATION AND PERCEPTION OF THE CUSTOMERS IN SPECIAL WARDS AT A TERTIARY HOSPITAL IN BANGKOK

BOOSABA BOONTHAJIT 5436830 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) PROGRAM IN HOSPITAL ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D. (LONDON), SUKHUM JIAMTON, Ph.D. (LONDON)

ABSTRACT

The main purpose of this survey research was to examine service quality as per expectation and perception of the patients and accompanying family members in special wards at a tertiary hospital in Bangkok. Using questionnaires collected from 397 patients and accompanying family members, the data was compared with 657 providers in 24 wards. Data were analyzed by t-test, pair t-test, Pearson's Correlation Coefficient, Mann - Whitney test and Kruskal – Wallis test.

The results found that service quality as per expectation and perception of the patients and accompanying family members in special wards had a positive overall service quality in all aspects. Regarding service quality, it was found that the characteristics of the patients and accompanying family members including length of stay and service experience differed significantly (p -value < 0.05). Regarding service quality, it was found that the characteristics of the patients and accompanying family members including respondent, gender, age, marital status, education, career, income, rights to medical treatment, motivations for receiving service, and information obtained differed (p -value > 0.05). Regarding service quality, it was found that the characteristics of the service providers including types of special wards, resident, gender, age and job experience differed significantly (p -value < 0.05). Regarding service quality, it was found that the characteristics of the service providers including marital status, education, and position differed (p -value > 0.05).

The results suggest that providers should consider the gap of service quality between expectations and perceptions of patients and accompanying family members when establishing and developing measures to improve services of patients and accompanying family members. Providers must demonstrate an increased assurance in their ability to provide services and improve tangible services, environments, and facilities.

KEY WORDS: SERVICE QUALITY / EXPECTATION / PERCEPTION / HOSPITAL / SPECIAL WARDS

183 pages