

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ คลินิกปกติในเวลา และ
คลินิกพิเศษนอกเวลา แผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ในโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2558

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ คลินิกปกติในเวลา และคลินิกพิเศษนอกเวลาแผนกผู้ป่วยนอกอายุรกรรม ในโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน

SERVICE QUALITY EXPECTATION AND PERCEPTIONS OF NORMAL AND SPECIAL CLINICS IN THE OUTPATIENT MEDICAL DEPARTMENT IN A TEACHING HOSPITAL

สารณี ปุณณชัยยะ 5437322 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ภูษิตา อินทรประสงค์, พบ.ด.(การบริหารการพัฒนา), จุฑาธิป สีลบุตร, พร.ด.(คณิตศาสตร์)

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการคลินิกปกติในเวลาและคลินิกพิเศษนอกเวลา แผนกตรวจผู้ป่วยนอกอายุรกรรม โรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอน โดยใช้แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ รวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 402 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่แบบจับคู่ สถิติทดสอบทีอิสระ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในระดับดี ค่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ทุกด้าน คุณลักษณะผู้รับบริการพบว่า มีเฉพาะอายุต่างกันที่ทำให้ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาและคลินิกในเวลามีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกัน ($p\text{-value} \leq 0.05$) ผู้รับบริการภาพรวม และคลินิกปกติในเวลามีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันทุกด้าน ($p\text{-value} \leq 0.05$) ผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลามีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการแตกต่างกันเฉพาะด้านความเชื่อใจไว้วางใจ ($p\text{-value} > 0.05$) ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้รับบริการคลินิกปกติในเวลาและผู้รับบริการคลินิกพิเศษนอกเวลาแตกต่างกันเฉพาะด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($p\text{-value} > 0.05$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยนี้คณะผู้บริหารโรงพยาบาลน่าจะบริหารจัดการการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่มอายุ และแต่ละคลินิก คลินิกในเวลาควรบริการที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และคลินิกพิเศษนอกเวลาบริการที่ให้ต้องน่าเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ / ความคาดหวัง / การรับรู้ / คลินิกปกติในเวลา / คลินิกพิเศษนอกเวลา

SERVICE QUALITY EXPECTATION AND PERCEPTION OF CLIENTS AT
NORMAL AND SPECIAL CLINICS IN THE MEDICAL OUTPATIENT
DEPARTMENT OF A TEACHING HOSPITAL

SARAPEE PUNNACHAIYA 5437322 PHPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BHUSITA INTARAPRASONG, Ph.D.
(DEVELOPMENT ADMINISTRATION), JUTATIP SEELABUTRA, Ph.D.(MATHEMATICS)

ABSTRACT

This research was a cross-sectional explanatory study, which aimed to study service quality expectation and perception of clients at normal clinics and special clinics in the medical outpatient department of a Teaching Hospital. The research tool was a questionnaire consisting of questions about expectations and perceptions in service quality, which was collected from 402 clients. All data were analyzed by paired t-test, independent t-test, and one way ANOVA.

The results revealed that in general, clients had good expectation and perception of service quality and average expectations were higher than the perceptions in every dimension. Characteristics of clients showed that a difference in age made them have different expectations and perception of service quality (p -value ≤ 0.05). Overall, clients in normal clinics had different expectations and perceptions in every dimension (p -value ≤ 0.05). Clients in special clinics differed in expectations and perceptions especially in reliability (p -value > 0.05). Gaps between expectations and perceptions at special clinics were different, especially in the dimension of responsiveness (p -value > 0.05).

According to the results, hospital administrators should have service quality management that matches the needs of clients of every age and in every clinic. Normal clinics should have rapid service to respond to the needs of clients and special clinics should be more reliable for the clients.

KEY WORDS: SERVICE QUALITY / EXPECTATION / PERCEPTION /
NORMAL CLINIC / SPECIAL CLINIC