21 JUN 2002

THE QUALITY OF ANESTHETIC SERVICE AT RAJAVITHI HOSPITAL: A COMPARISON OF EXPECTATION AND PERCEIVED PERFORMANCE

NATCHA MILINTANUCH

With compliments
of
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH ADMINISTRATION
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2002

ISBN 974-05-1060-4

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
N293q
2002
c.2

Copyright by Mahidol University

4238510 PHPH/M : MAJOR: PUBLIC HEALTH ADMINSITRATION; M.Sc. (PUBLIC HEALTH)
KEY WORDS : SERVICE QUALITY / ANESTHESIA / EXPECTATION / PERCEPTION

NATCHA MILINTANUCH: THE QUALITY OF ANESTHETIC SERVICE AT RAJAVITHI HOSPITAL: A COMPARISON OF EXPECTATION AND PERCEIVED PERFORMANCE. THESIS ADVISORS: PIYATHIDA TRIDECH Dr.P.H., WONGDYAN PANDII Dr.P.H., ORACHORN AIMARREERAT M.D., 137 P. ISBN 974-05-1060-4

At present, it is stressed that service should be receiver centered. This research is explanatory with an objective to assess the quality of anesthetic service received from a comparison of the expectation and the perception of the service receivers at Rajavithi Hospital.

Questionnaires were used with the studied population of 300 patients who had undergone surgical procedures. The patients had a preanesthetic visit one day before anesthesia was given by an anesthetists or an anesthetic nurse at Rajavithi Hospital. Statistics used for data analysis were One Way ANOVA using LSD method and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

Results showed that the quality of anesthetic service at Rajavithi Hospital, as perceived by the service receivers, was lower than their expectations. It was found that the service receivers expected the highest quality of anesthetic service in the aspects of reliability and confidence building for service receivers. While perception in both aspects were the lowest, perception in the aspect of service tangibles was highest. Patients with an educational level higher than junior college diploma expected a higher service quality than patients with only primary education or no education, and the difference was statistically significant (p-value = 0.005). Age was negatively related to the expectation of service receiver ($r = -0.248$, p-value < 0.001). The characteristics of service receivers, causing a difference in perception of service quality with statistical significance, were profession (p-value = 0.028), (especially agriculturists who had the lowest average level), type of anesthesia, in which those who did not know the type of anesthesia had the lowest average scores and were different from other groups with statistical significance (p-value < 0.001); and age was negatively related to perception of service quality as well as expectation ($r = -0.195$, p-value = 0.001).

To improve perceived service quality in anesthetic service receivers, several supporting tools must be used such as a visiting manual, effective preanesthetic and postanesthetic visits, stressing good relationship building with patients, and reducing complications after anesthesia to minimum.

Copyright by Mahidol University

4238510 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : บริหารสาธารณสุข ; วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์)

ณัชชา มิลินทานุช : คุณภาพบริการงานวิสัญญี โรงพยาบาลราชวิถี ตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ (THE QUALITY OF ANESTHETIC SERVICE AT RAJAVITHI HOSPITAL: A COMPARISON OF EXPECTATION AND PERCEIVED PERFORMANCE). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ปิยธิดา ตรีเดช ส.ค., วงเดือน ปั้นดี ส.ค., อรชร เอี่ยมอารีรัตน์ พ.บ., วว.(วิสัญญี) 137 หน้า.
ISBN 974-05-1060-4

ปัจจุบันการให้บริการจะต้องเน้นให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ดังนั้นการที่จะทราบได้ว่าบริการที่ผู้รับบริการได้รับนั้นมีคุณภาพตามมุมมองของผู้รับบริการหรือไม่ จึงต้องมีการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย (Explanatory Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริหารงานวิสัญญีตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โรงพยาบาลราชวิถี โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในประชากรศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มารับการผ่าตัด และได้รับการระงับความรู้สึกโดยวิสัญญีแพทย์ หรือวิสัญญีพยาบาล ณ โรงพยาบาลราชวิถี ได้รับการเตรียมล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วันก่อนผ่าตัด จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติทดสอบที่ One Way ANOVA ทดสอบคู่ที่แตกต่างโดยวิธี แอล เอส ดี (LSD) และหาค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการงานวิสัญญีโรงพยาบาลราชวิถี ตามการรับรู้ของผู้รับบริการยังต่ำกว่าความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการ และพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการวิสัญญีสูงสุดในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ขณะที่การรับรู้ทั้ง 2 ด้านนี้ต่ำที่สุด แต่มีการรับรู้ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมากที่สุด โดยในกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับอนุปริญญา มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการสูงกว่าในกลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา หรือไม่ได้ศึกษา และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value = 0.005) อายุ มีสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในทางลบ (r = -0.248, p-value < 0.001) ลักษณะผู้รับบริการที่ทำให้การรับรู้คุณภาพบริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อาชีพ (p-value = 0.028) โดยเฉพาะอาชีพเกษตรกรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ประเภทการระงับความรู้สึก กลุ่มที่ไม่ทราบชนิดระงับความรู้สึกมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด และแตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value < 0.001) อายุ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ในทางลบเช่นเดียวกับความคาดหวัง (r = -0.195, p-value = 0.001) การที่จะทำให้ผู้รับบริการงานวิสัญญีรับรู้คุณภาพบริการดีขึ้นจะต้องใช้อุปกรณ์ช่วย เช่น คู่มือการเยี่ยม และการเยี่ยมก่อนและหลังการระงับความรู้สึกที่มีประสิทธิผล เน้นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยและพยายามให้เกิดภาวะแทรกซ้อนหลังระงับความรู้สึกน้อยที่สุด

Copyright by Mahidol University