

คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย

ในตึกพิเศษ 60 เตียง โรงพยาบาลศรีสะเกษ

บทคัดย่อ(ภาษาไทย)

เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยในตึกพิเศษ 60 เตียง โรงพยาบาลศรีสะเกษ

ผู้วิจัย นางรุ่งทิพย์ เครือรัตน์, นางคำพันธ์ ก้อนคำ

ปี พ.ศ. 2554

สถานที่ติดต่อ หน่วยงานพิเศษ 60 เตียง

เลขหนังสือ วจ.WY.100.5

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการกับการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในตึกพิเศษ 60 เตียง โรงพยาบาลศรีสะเกษ จำนวน 151 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่มีค่าความเที่ยง .97 สถิติที่ใช้คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก การรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังสูงกว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อ ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ป่วยส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าควรปรับปรุงห้องผู้ป่วยให้สะอาดและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยได้

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ ความคาดหวัง การรับรู้ ผู้ป่วย โรงพยาบาลศรีสะเกษ

Abstract

The objectives of this survey research were to: study the difference of quality of service as expectation and perception, compare the personal characters and service utilization patterns with the perception about the quality of service and identify suggestions for improving quality of service. The sample of 151 patients in 60 beds special ward of Sisaket Hospital was selected using the purposive method. The instrument for data collection was a questionnaire with the reliability of 0.97. Statistics used to data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The results showed that: The overall quality of service as expectation was at a high level. The overall quality of service as perception was at a high level. The quality of service as expected and perceived were significantly difference at .001 level, in that means of expectation is highest than means of perception for overall quality and quality of each dimension and each item. The patients with differences in age had significantly difference perceptions about quality of service, at .05 level. The most patient's suggested that the patient's room cleanliness and modern equipment should be improved. So involved persons should be improve quality of service by responsiveness expectation of patients.

Keywords: Quality of Service, Expectation, Perception, Patient, Sisaket Hospital