ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้มารับบริการที่คุณภาพบริการตามความคาดหวังข้วมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางวรนารถ เล้าอติมาน

ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ. วิลาวัณย์ เสนารัตน์	ประธานกรรมการ
ผศ. พรพรรณ ทรัพย์ไพบูลย์กิจ	กรรมการ
ผศ. ดร. ยุวยงค์ จันทรวิจิตร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้วมุง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน โดยเลือกแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพบริการตามความคาดหวังเท่ากับ .87 และคุณภาพบริการที่ได้รับจริง เท่ากับ .83 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณาและทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ

ผลการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากร้อยละ 55.7 ปานกลางร้อยละ 28.8 น้อยร้อยละ 5.2 ขณะที่ระดับบริการที่ได้รับจริงโดยรวมอยู่ในระดับมากร้อยละ 50.9 ปานกลางร้อยละ 30.7 น้อยร้อยละ 6.6 ทดสอบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวัง (88.99) และคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริง (85.17) พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวัง เชิงโครงสร้าง (14.92) มากกว่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริง (14.71) คะแนนเฉลี่ยเชิงคุณภาพบริการตามความคาดหวังเชิงกระบวนการ (46.20)มากกว่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริง (45.40) ซึ่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) และ คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความคาดหวังเชิงผลลัพธ์ (28.15) มากกว่าคะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการที่ได้รับจริง (27.40) ซึ่งต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม ร้อยละ 27.8 เช่น แพทย์พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่พูดเร็ว มาทำงานสาย เป็นต้น การให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้านค่อนข้างน้อย ร้อยละ 17.8 กลุ่มตัวอย่างยังคงเลือกศูนย์สุขภาพชุมชนขัวมุงเป็นสถานบริการแห่งแรก สาเหตุที่เลือกคือ ใกล้บ้าน ไปมาสะดวก ร้อยละ80.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและอุปกรณ์ทันสมัย ร้อยละ24.3

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารงานสาธารณสุขระดับตำบล อำเภอ และระดับสูงขึ้นไป ในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Expected and Actual Quality Service Provided for Clients at Kuamung Primary Care Unit Saraphi District Chiang Mai Province

Author Mrs. Woranart Lao- atiman

Degree Master of Public Health

Independent Study Advisory Committee

Assoc. Prof. Wilawan Senaratana Chairperson
Asst. Prof. Pornpun Subpaiboongid Member
Asst. Prof. Dr. Yuwayong Juntarawijit Member

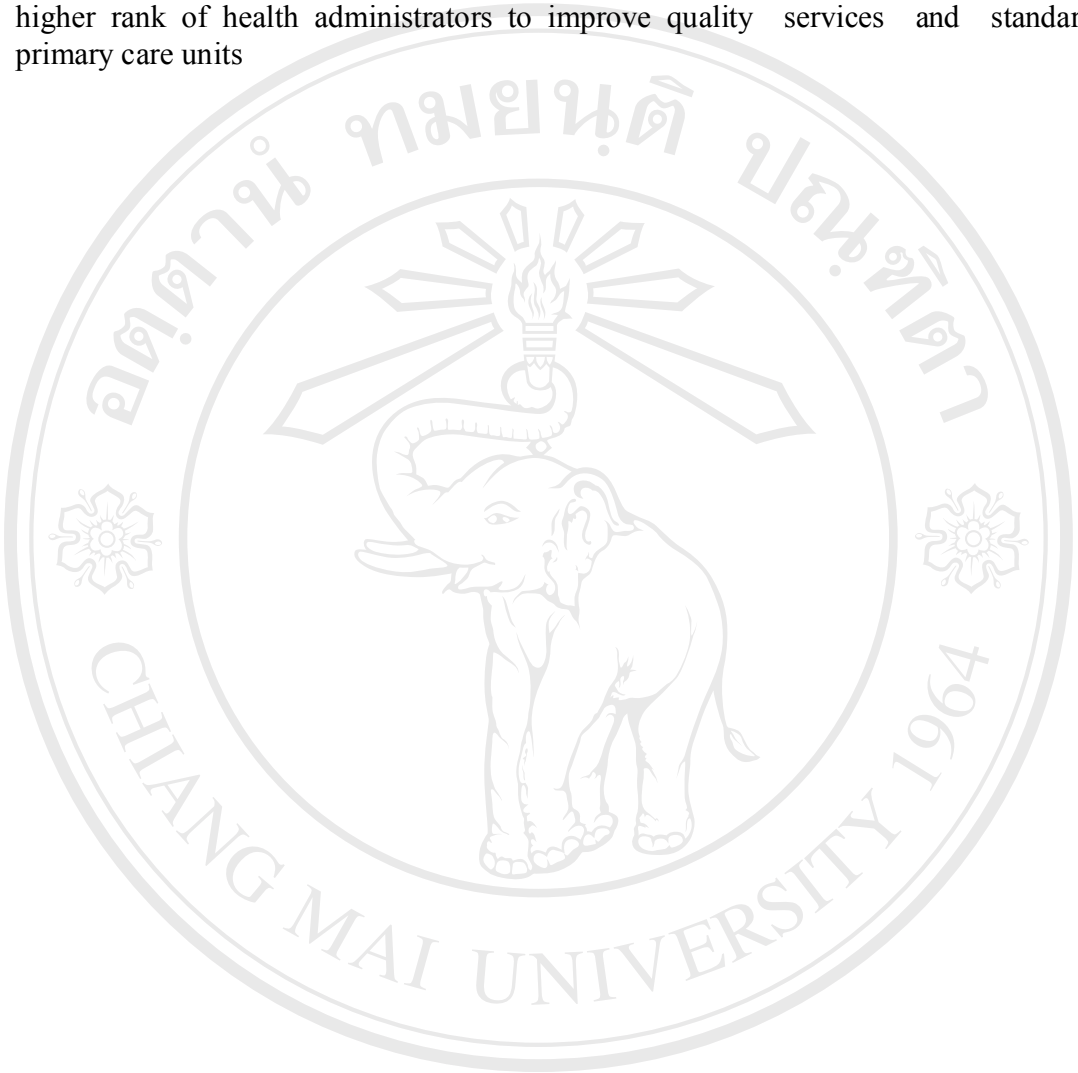
ABSTRACT

This descriptive study aimed to compared the expected and actual quality service provided for clients at Kuamung Primary Care Unit Saraphi District ChiangMai Province. The sample are two hundred and twelve clients who were selected by purposive sampling. Data were collected by using the questionnaires on expected and actual quality services developed by researcher with the reliability of .87 and .83 for expected quality services and actual quality services. Data were analyzed by using descriptive statistic and paired
t-test.

The result revealed that the level of overall expected services were (55.7%) at high level , (28.8 %) moderate and (5.2%) at low level. While the overall actual quality services were (50.9%) at high level , (30.7%) moderate and (6.6%) at low level. The mean score of expected (88.99) and actual (85.17) quality services were significantly difference ($p < .01$). The mean score of expected quality services (14.92) in structure standard was higher than the mean score of actual quality services (14.71). The mean score of expected quality services (46.20) in process standard was higher than the mean score of actual services (45.40) with significantly difference ($p < .01$). The mean score of expected quality services (28.15) in outcome standard was higher than the mean score of actual services (27.40) with significantly difference ($p < .05$) According to their comment health personnel performed unsuitable performance (27.8%) such as some doctor using impolite language and health personnel came late for duty , speak fast and provided inadequate home health care service (17.8%). The samples still selected Kuamung Primary Care Unit as the priority for services because of its near and convenience (80.4 %) with modern equipment , good services system with quality and standard (24.3%)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

The result of this study could be use as a based line data for sub - district, district, higher rank of health administrators to improve quality services and standard of primary care units



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved