**ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์** คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

**ชื่อผู้เขียน** ร้อยเอกหญิงปัณนิกา วนากมล

**พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต** สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

**คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ :**

| | | |
|---|---|---|
| รองศาสตราจารย์อุดมรัตน์ | สงวนศิริธรรม | ประธานกรรมการ |
| อาจารย์ ดร. ฐิติณัฏฐ์ | อัคคะเดชอนันต์ | กรรมการ |
| อาจารย์ ดร. อวยพร | ตัณมุขยกุล | กรรมการ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิมล | ธนสุวรรณ | กรรมการ |
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันเพ็ญ | เอี่ยมจ้อย | กรรมการ |

## บทคัดย่อ

โรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ได้มีการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้โรงพยาบาลได้รับการรับรองคุณภาพภายในปี พ.ศ. 2547 ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ 5 กลุ่ม คือ ทหารบก ครอบครัวของทหารบก ผู้มีบัตรประกันสังคม ผู้มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และประชาชนทั่วไป กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการจำนวน 400 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างเป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่ดัดแปลงจากแบบสอบถามการบริการของโรงพยาบาลตามกรอบกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดบริการของ สมบูณ ขัตติยะสุวงศ์ (2543) นำไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาได้ค่าเท่ากับ 0.94 และทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธ์อัลฟ่าครอนบาคได้ค่าเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับดี และรายด้านพบว่า ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง

2. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลค่ายธนะรัชต์ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 5 กลุ่ม พบว่าโดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนรายด้านพบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการในด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลค่าย ธนะรัชต์ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อไป

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

**Thesis Title** Service Quality of Fort Thanarat Hospital as Perceived by Clients

**Author** Captain Punnika Wanakamon

**M.N.S.** Nursing Administration

**Examining Committee:**

| | | |
|---|---|---|
| Assoc. Prof. Udomrat | Sngounsiritham | Chairman |
| Lect. Dr. Thitinut | Akkadechanunt | Member |
| Lect. Dr. Ouyporn | Tonmukayakul | Member |
| Assist. Prof. Wimon | Tanasuwan | Member |
| Assist. Prof. Wanpen | Eamjoy | Member |

## Abstract

Fort Thanarat Hospital has improved the service quality in order to achieve the hospital accreditation in 2004. This research aimed to examine service quality of such hospital as perceived by the five different groups of client including military personnel, military family, social security card holders, universal coverage card holders, and general population. The study subjects were 400 clients, obtained through proportional stratified random sampling method. The research instrument used for data collection was the service quality as perceived by client questionnaire modified from the hospital services marketing mix questionnaire by Somboon Kattiyasuwong (2002). The content validity index was 0.94, and the reliability using Cronbach's alpha coefficient was 0.96. Data were analyzed by using descriptive statistics, one way analysis of variance, and post-hoc test by Scheffe method.

The results revealed that:

1. The overall score of service quality of Fort Thanarat Hospital as perceived by clients was at a good level. The subscale score of the Price, People, Physical evidence, and Process were at good level whereas Product, Place and Promotion were at moderate level.

2. There was no statistical significant difference of the overall score of the service quality but there were statistical significant differences of the subscale score of Promotion and Process at the level of .05.

The results of this study could be applicable as basic data in improving the services of Fort Thanarat Hospital so as to achieve the standard quality as well as client expectation.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University