

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการ
ผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวนันทิพา นิมนันท์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร. ชัยวุฒิ ตั้งสมชัย

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการที่เกิดขึ้น กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 288 ราย โดยเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ “SERVQUAL” ประกอบด้วยมิติของคุณภาพที่ประเมินโดยผู้ป่วย 5 ด้าน คือ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การทดสอบค่าทีสำหรับหนึ่งกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศรีพัฒน์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 51-60 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว /ค้าขายมากที่สุด มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ผู้ป่วยส่วนใหญ่ชำระเงินเอง และมีจำนวนครั้งในการใช้บริการมากที่สุดจำนวน 2-5 ครั้ง

ระดับความคาดหวังในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยใน โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ รองลงมา คือ ด้านความรับผิดชอบ

ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคาดหวังระดับมาก คือ ด้านเอาใจเขามาใส่ใจเรา

ระดับการรับรู้ในคุณภาพงานบริการผู้ป่วยในที่ได้รับจริง โดยรวมแล้วอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีการรับรู้ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจ ส่วนด้านที่มีการรับรู้ระดับมาก คือ ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตามลำดับ

ระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพบริการโดยรวม และในแต่ละด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ โดยรวมแล้วมีความแตกต่างกัน ซึ่งด้านที่มีความแตกต่างมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมา คือ ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ และด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ตามลำดับ

เมื่อพิจารณารายข้อย่อย พบว่า ความคาดหวังในคุณภาพบริการของผู้ป่วย มีระดับสูงกว่าการรับรู้เกือบทุกเรื่อง ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ยกเว้นเรื่องการมีเครื่องมือ เครื่องใช้ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ที่มีระดับความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ และไม่มี ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้สูงสุด 4 อันดับแรก เป็นคุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบต่อทั้งสิ้น ได้แก่ เรื่อง ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลที่รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ในขณะนั้น มีความแตกต่างสูงสุด รองลงมา คือ การที่ ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือทุกครั้ง que ผู้ป่วยร้องขอ การที่ ผู้ให้บริการสามารถบอกถึงกระบวนการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน แน่นนอน ในระหว่างที่ผู้ป่วยเข้าสู่กระบวนการรักษาพยาบาล และการที่ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้ป่วยเสมอ ตามลำดับ

Independent Study Title Patient Expectation and Perception Towards Service Quality of Inpatient Department at Sriphat Medical Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University

Author Miss Montippa Nimanandh

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor
Lecturer Dr. Chaiwuth Tansomchai

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the expectation and perception of service quality that patients received from Inpatient Department at Sriphat Medical Center, Faculty of Medicine, Chiang Mai University, and to examine the differences between patient expectation and perception. Two hundred and eighty eight patients were selected by purposive sampling technique and were requested to fill out the questionnaire based on “SERVQUAL”. The study focused on the patient expectation and perception consisting of 5 dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The data were analyzed by applying descriptive statistics including frequencies, percentages, means, standard deviations and one sample t-test.

The result of the study showed that patients were mostly male, with age between 51-60, highest education of bachelor degree, self-employed, and average of income between 10,000-20,000 bath. Most of the patients paid for services by themselves and the frequency of visit was twice to five times a year.

The results showed that the expectation level of respondents on service quality of Inpatient Department in general was at the highest level. The dimensions ranking the highest level were assurance, responsiveness, tangibility, and reliability, respectively. The dimensions ranking at high level was empathy.

The perception level on service quality of Inpatient Department was at high level. The dimension ranking at the highest level was assurance. The dimensions ranking at high level was tangibility, reliability, responsiveness, and empathy, respectively.

The findings revealed that the patient expectation score was higher than the patient perception score in overall and all dimensions with 95 percent confident level. Expectation and perception were all different. The most different scores were found in dimensions the following: responsiveness, empathy, reliability, assurance, and tangibility, respectively.

The findings revealed that the patient expectation were much higher than what they perceived with 95 percent confident level. For medical technology, patient expectation was indifferent from perception at 95 percent confident level. The four sub-factors showing most different scores between expectation and perception were all in responsiveness dimension. Those sub-factors were readiness of staff members, helpfulness of staff members, informative and knowledgeable staff members, and willingness to service, respectively.