

คุณภาพบริการเป็นสิ่งสำคัญของการจัดการบริการและเป็นสิทธิพื้นฐานที่ผู้รับบริการพึงได้รับการศึกษาคำนี้วัดดูประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการจากความคาดหวังบริการ การรับรู้บริการ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้บริการของผู้รับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร จำนวน 158 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ พาราสุรามานและคณะ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลและความคาดหวังกับการรับรู้บริการ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา 0.80 และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ในด้านความคาดหวังบริการ เท่ากับ 0.93 และด้านการรับรู้ เท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.11; SD = 0.53) โดยความคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{X} = 4.20, 4.16, 4.15, 4.04, 4.01; SD = 0.61, 0.64, 0.63, 0.61, 0.64 ตามลำดับ)

2. การรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.22; SD = 0.53) โดยการรับรู้บริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการตอบสนองในการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (\bar{X} = 4.28, 4.24, 4.23, 4.20, 4.16; SD = 0.57, 0.57, 0.65, 0.59, 0.55 ตามลำดับ)

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน ตำบลมะม่วง อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านบวก

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการดำรงรักษาไว้ซึ่งคุณภาพบริการ และทำให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ABSTRACT

TE 141195

Service quality is the most importance for service management; and basic human's right for clients. Purpose of this study was to determine service quality from service expectation, service perception and differentiation between expectation and service perception of clients in primary care unit at Tambon Kamung Mueng district Phichit province. The 158 subjects were chosen purposively from those who are visited at the primary care unit. Research instrument used in this study was a questionnaire developed by the investigator based on conceptual framework of Parasuraman and others. This questionnaire consisted of two parts : demographic data, and the expected service and perceived. Content validity was assured by two experts. Internal consistency reliability using reliability using Cronbach & alpha coefficient was Data were analyzed by descriptive statistic. The major results show as follows.

1. Total service expectation was at high level ($\bar{X} = 4.11$; $SD = 0.53$). The service quality expectation and were at high level. That is assurance, Empathy, Responsiveness, Reliability, and Tangibles ($\bar{X} = 4.20, 4.16, 4.15, 4.04, 4.01$; $SD = 0.61, 0.64, 0.63, 0.61, 0.64$).

2. Total service perception was at high level ($\bar{X} = 4.22$; $SD = 0.53$), and were high level in all aspects: Responsiveness, Assurance, Empathy, Reliability, and Tangibles ($\bar{X} = 4.28, 4.24, 4.23, 4.20, 4.16$; $SD = 0.57, 0.57, 0.65, 0.59, 0.55$)

3. The difference of overall service quality between expectation and perception was found positively in all aspects.

The results of this study can be used as suggestions to maintain service quality and continue quality improvement.