

T 141193

คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับการจัดการของผู้ให้บริการ ซึ่งการบริการที่ผู้รับบริการได้รับมากกว่าความคาดหวังบริการย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร โดยศึกษาความคาดหวังบริการ การรับรู้บริการ และความแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการกับการรับรู้บริการ ของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มาใช้บริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร ในช่วงเดือนตุลาคม 2545 จำนวน 375 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถามที่สร้างจากแนวคิดของพาราสุรามานและคณะในเครื่องมือ SERVQUAL มี 2 ส่วน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามเท่ากับ 0.79 ทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการเท่ากับ 0.98 และ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคาดหวังบริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.63$ ) โดยความคาดหวังบริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X} = 3.95, 3.95, 3.87, 3.87, 3.83$ ;  $SD = 0.70, 0.73, 0.60, 0.75, 0.72$  ตามลำดับ)

2. การรับรู้บริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.64$ ) โดยการรับรู้บริการรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านการตอบสนองของการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ( $\bar{X} = 3.80, 3.80, 3.74, 3.70, 3.66$ ;  $SD = 0.72, 0.74, 0.79, 0.59, 0.69$  ตามลำดับ)

3. ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังบริการและการรับรู้บริการของผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพิจิตร โดยรวมพบว่ามี ความแตกต่างกันในด้านลบ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาและธำรงรักษาคุณภาพบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวัง เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## ABSTRACT

TE 141193

Service Quality is the only important thing that patients would like to receive and expect to obtain from the performance. The more they received than their expectation will make them satisfied. The main purpose of this study was to examine the service quality as perceived by patient of emergency department Phichit Hospital. By studying the expectation and perception of service and also the difference of those things. The patients have been treated at the emergency department in Phichit Hospital. The 375 subjects were chosen purposively from those were treated at the emergency department of the hospital in October, 2001. Research instrument adopted in the study was a questionnaire constructed by using Parasuraman's identification from SERVQUAL that's he himself and others had developed. This questionnaire consisted of two main part : demographic data, and the perceived service quality. Content validity was assured by a panel of experts. The content validity index of questionnaire was 0.79 Internal consistency using cronbach's alpha coefficient. The variability of expectation service was 0.98 and that of perception service was 0.96. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation.

The results of study indicated that :

1. Total service expectation was at high level ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.63$ ), and were high level in all aspects : Assurance, Empathy, Tangibles, Responsiveness and Reliability. ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $3.95$ ,  $3.87$ ,  $3.87$ ,  $3.83$  ;  $SD = 0.70$ ,  $0.73$ ,  $0.60$ ,  $0.75$ ,  $0.72$ ).
2. Total service perception was at high level ( $\bar{X} = 3.74$ ,  $SD = 0.64$ ) and were high level in all aspects : Assurance, Empathy, Responsiveness, Tangibles and Reliability. ( $\bar{X} = 3.80$ ,  $3.80$ ,  $3.74$ ,  $3.70$ ,  $3.66$  ;  $SD = 0.72$ ,  $0.74$ ,  $0.79$ ,  $0.59$ ,  $0.69$ )
3. The difference of overall service quality between expectation and perception was found negatively in all aspects.

The results of this study can be used as suggestions to develop and maintain service quality to need and expectation for patients ' satisfaction.