

3836132 PHPH/M : สาขาวิชา : การบริหารโรงพยาบาล ; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

ศัพท์สำคัญ : คุณภาพบริการ / ผู้รับบริการ / การรับรู้ / งานกายอุปกรณ์

สุพัตรา เหลี่ยมวรารังกูร : คุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ (PERCEIVED SERVICE QUALITY FOR THE DISABLED ATTENDING THE PROSTHETIC DEPARTMENT AT SIRINDHON NATIONAL MEDICAL REHABILITATION CENTER) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : ปิยธิดา ตรีเดช, ศ.ค., วสันต์ ศิลปสุวรรณ, Dr.P.H., พีระ ครีกครั้นจิตร, วท.ม. (ชีวสถิติ), ปิยวิทย์ สรไชยเมธธา, พ.บ., ว.ว. เวชศาสตร์ฟื้นฟู 120 หน้า. ISBN 974-589-071-5

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการงานกายอุปกรณ์ ศูนย์สิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน 255 คน ในช่วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน 2540 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับดี คือมีค่าเฉลี่ย 3.57 สำหรับคุณภาพบริการในแต่ละด้าน คือ ด้านความปลอดภัยมั่นคง ด้านสมรรถภาพในการให้บริการ ด้านความสุภาพอ่อนโยน ด้านการสื่อสาร ด้านความเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69, 3.87, 3.71, 3.69, 3.63 และ 3.50 ตามลำดับ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับพอใช้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40, 3.26 และ 3.15 ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ ชนิดของกายอุปกรณ์ จำนวนครั้งที่มารับบริการแตกต่างกัน มีคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนผู้รับบริการที่มีเพศ ที่อยู่ปัจจุบัน และแหล่งข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาที่พบคือ รอเจ้าหน้าที่กายอุปกรณ์นาน การนัดหมายไม่ตรงกำหนด คุณภาพอุปกรณ์ขาดความคงทนและไม่สวยงามเหมือนจริง จำนวนช่างในการผลิตไม่เพียงพอ ข้อเสนอในการวิจัย คือ จัดทำคู่มือการรับบริการกายอุปกรณ์ ปรับปรุงขั้นตอนการบริการให้สะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ รวมทั้งการจัดทำป้ายบอกที่ตั้งของศูนย์สิรินธร ฯ และอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ