

ชื่อเรื่อง	คุณภาพการบริการของแผนกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลลำพูน
ผู้จัดทำ	นายภรณ์ ะวิงษ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ยวลักษณ์ จิระกิตาการ
วันที่อนุมัติผลงาน	18 กุมภาพันธ์ 2556
จำนวนหน้า	60 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพบริการ / ความคาดหวัง / การบริการที่รับรู้ / แผนกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่

บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพบริการของแผนกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลลำพูนมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการ ทั้งในด้านความคาดหวัง และการบริการที่รับรู้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ กลุ่มผู้มาตรวจสุขภาพที่แผนกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลลำพูน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีทั้งหมด 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัย พัฒนามาจากทฤษฎีคุณภาพการบริการของพาราเซอรามาเนน มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อมั่นและวางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการทันที 4) ความน่าเชื่อถือได้ 5) ความเข้าใจ รู้จักผู้รับบริการ และนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้ข้อมูลทางสถิติ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อหาระดับการบริการที่คาดหวังและการบริการที่รับรู้พร้อมทั้งหาความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการบริการที่รับรู้

จากการวิเคราะห์พบว่าระดับความคาดหวังและการบริการที่รับรู้อยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 ด้าน ส่วนการวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการบริการที่รับรู้พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการเป็นส่วนใหญ่ จะมีเพียงด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการสนองตอบผู้รับบริการที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจในบางประเด็น ซึ่งในส่วนที่ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจถือเป็นส่วนสำคัญสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไปเพื่อให้แผนกตรวจสุขภาพเคลื่อนที่โรงพยาบาลลำพูนมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง