

**ชื่อเรื่อง** ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการงานจ่ายกลาง สถาบันโรคทรวงอก  
**ผู้วิจัย** สิทธิวัฒน์ กล้ามสันเทียะ สมศักดิ์ กันณะ และสุตตะนิง ปลั่งพงษ์พันธ์

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการงานหน่วยจ่ายกลาง สถาบันโรคทรวงอก 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการงานหน่วยจ่ายกลาง สถาบันโรคทรวงอก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน่วยงาน และความถี่ในการใช้บริการ ตามกรอบแนวคิดโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman ได้ระบุการวัดคุณภาพการบริการไว้ 5 ด้าน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาในบุคลากรที่ทำงานในหอผู้ป่วย และบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน สถาบันโรคทรวงอก จำนวน 298 คน โดยการเลือกแบบง่าย ใช้แบบสอบถามเป็นตัวเครื่องมือ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าสถิติทดสอบที (Independent t-test และ Pair t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20- 30 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ/เทคนิค ทำงานในหน่วยงานผู้ป่วยในเป็นส่วนใหญ่ และส่วนใหญ่มาใช้บริการที่งานจ่ายกลางมากกว่า 5 ครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า (1) ความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการงานจ่ายกลางในด้านภาพรวม พบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้อยู่ในระดับมาก เมื่อแยกรายด้าน 5 ด้าน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด การรับรู้อยู่ในระดับมาก ด้านความเข้าใจ/ไว้วางใจ ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความมีอัธยาศัยไมตรี ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเข้าถึงคุณภาพการบริการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมาก การรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการติดต่อสื่อสาร ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง (2)ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ทั้งในภาพรวมและรายด้าน 5 ด้าน (3) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และหน่วยงานต่างก็มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (4) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างก็มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (5) ปัญหาอุปสรรค/ข้อเสนอแนะ เครื่องมืออุปกรณ์บางส่วนไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งานทำให้การหมุนเวียนสับเปลี่ยนในการใช้ขาดตอน, ควรเปิดให้บริการนอกเวลาทั้งเสาร์อาทิตย์

**คำสำคัญ :** ความคาดหวัง / การรับรู้ / คุณภาพการบริการ / หน่วยจ่ายกลาง