



คุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัว โรงพยาบาลเทพาในมิติของผู้ให้และผู้รับบริการ

Quality of service in Family Practice at Thepha Hospital :

Views of Providers and Clients

วันดี แสงเจริญ

Wandee Sangjarern

เลขที่	RA9๒๑.๖ ๗๖3 2543 ๓.๒
Order Key	28823
Bib Key	177599
	10 ก.ค. 2543

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Master of Science Thesis in Health Systems Research and Development

Prince of Songkla University

2543

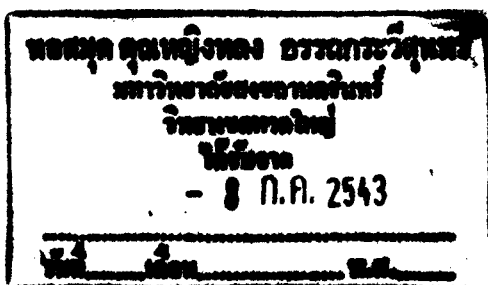
ชื่อวิทยานิพนธ์	คุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัว โรงพยาบาลเทพาในมิติของผู้ให้และผู้รับบริการ
ผู้เขียน	นางสาววันดี แสงเจริญ
สาขาวิชา	การวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข
ปีการศึกษา	2542

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความหมายคุณภาพบริการ และตัวชี้วัดองค์ประกอบคุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัว โรงพยาบาลเทพาในมิติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในพื้นที่ตำบลเทพา โดยทำการศึกษาจากผู้ให้บริการงานเวชปฏิบัติครอบครัว โรงพยาบาลเทพาจำนวน 8 คน ผู้รับบริการจำนวน 20 คน โดยคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลแบบมีมิติ (dimension sampling technique) ซึ่งประกอบด้วยผู้ป่วยโรคเรื้อรังคือผู้ป่วยเบาหวาน 6 คน ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูง 5 คน ผู้รับบริการโรคทั่วไป 5 คน และผู้รับบริการฝากครรภ์ 4 คน และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การบันทึกภาคสนามและการสังเกต และมีการตรวจสอบความตรงของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation method) โดยใช้การตรวจสอบกลับของผู้ให้ข้อมูล (data triangulation) และวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีของ โคลเลซซี่ (Colaizzi's method)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่าทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการให้ความหมายคุณภาพบริการไว้ 2 ความหมาย และ 15 ลักษณะที่แสดงถึงบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งคุณภาพคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ 1) คุณภาพบริการเชิงด้านการบริการ ในเรื่องความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ซึ่งจะทำให้มีความสะดวกในการจัดบริการ ความสามารถในการวินิจฉัยโรคและการตรวจรักษา ทางด้านผู้รับบริการจะมองประเด็นทางด้านสัมพันธภาพของผู้ให้บริการที่มีอย่างต่อเนื่องทั้งในสถานบริการและในชุมชน มีการทักทายไม่ว่าจะเจอกันที่ไหนก็ตาม และมีการจัดบริการอย่างครบถ้วน ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการเห็นพ้องต้องกันว่านอกจากจะเป็นการดูแลผู้ป่วยแล้ว จะดูแลรวมไปถึงสมาชิกในครอบครัวด้วย ทางด้านผู้ให้บริการจะให้ความหมายเพิ่มเติมว่านอกจากจะดูแลปัญหาการเจ็บป่วยแล้วยังจะเป็นการดูแลปัญหาอื่น ๆ ร่วมด้วยเช่นปัญหาครอบครัว ปัญหาชุมชน และสิ่งแวดล้อมต่างๆ และการจัดบริการอย่างครบถ้วนมีการดูแลสมาชิกทุกคนในครอบครัวไปพร้อมๆกัน และ 2) คุณภาพบริการเชิงสังคม ในเรื่องของการต้อนรับ การปฏิบัติอย่างนุ่มนวลเป็นกันเองและผู้ที่ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องให้ความสนใจผู้รับบริการ

และในส่วนขององค์ประกอบคุณภาพบริการงานเวชปฏิบัติครอบครัว โรงพยาบาลเทพา พบว่าทั้งผู้ให้และผู้รับบริการกล่าวถึงองค์ประกอบคุณภาพบริการมี 6 องค์ประกอบ และมีตัวชี้วัด 44 ตัวชี้วัด ดังนี้คือ 1) บริการอย่างต่อเนื่อง มี 6 ตัวชี้วัด 2) บริการแบบองค์รวมมี 4 ตัวชี้วัด 3) แบบผสมผสาน 4 ตัวชี้วัด 4) บริการอย่างเสมอภาค มี 6 ตัวชี้วัด 5) การมีส่วนร่วมและการตรวจสอบของผู้รับบริการ มี 5 ตัวชี้วัดและ 6) การเข้าถึงบริการ มี 19 ตัวชี้วัด



**Thesis Title:** Quality of service in Family Practice at Thepha Hospital: Views of Providers and Clients  
**Author:** Miss Wandee Sangjareern  
**Major Program** Health Systems Research and Development  
**Academic Year:** 1999

#### Abstract

This phenomenological research aimed to determine the meaning of service quality and the indicators of service quality in family practice at Thepha Hospital in the views of providers and clients. The subjects were 8 service providers from Thepha Hospital and 20 clients who were selected by a dimensional sampling technique consisting of 6 chronic diabetic, 5 high blood pressure, 4 ante-natal, and 5 other clients. The data were collected by means of in-depth interviews and field records and observation. The content validity were tested using the triangulation method. Colaizzi's method were used to analyze the data.

It was found that the meaning of service quality given by the providers and clients could be divided into 2 categories: 1. Service satisfaction, i.e. the readiness of equipment facilitating the service, friendliness, and ability of providers in diagnosis and treatment, and 2. Social satisfaction, i.e. the physical structure of the providing institute, attention paid to clients, continuous relationship with clients, and a complete service system. Both the providers and clients agreed that the care should be given to not only the patients but also their family members. In the views of service providers, the meaning of service quality involved the care for other matters such as family problems, community problems as well as environmental problems.

In the views of providers and clients at Thepha Hospital, the meaning of service quality referred to 6 indicators: 1) continuous care, 2) holistic service, 3) comprehensive service, 4) equity and equality service, 5) client-participation and client-monitored service, and 6) service accessibility.