

หัวข้อวิจัย การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ผู้วิจัย วันเฉลิม เป้ามี
หน่วยงาน กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ปีที่ทำการวิจัยเสร็จเรียบร้อย พ.ศ. 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา 2) ศึกษาความต้องการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา และ 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ประชากรคือ นักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ในปีการศึกษา 2560 รวมทั้งสิ้น 19,650 คน ที่เป็นสมาชิกและเข้าใช้บริการในศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan ได้จำนวน 377 คน ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามปลายเปิดและปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทดสอบค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อได้ค่าระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อ และทั้งฉบับเท่ากับ 0.92 ค่าความเชื่อมั่น รายข้ออยู่ระหว่าง 0.72-0.74 และทั้งฉบับเท่ากับ 0.74 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่องทุกวันในวันและเวลาเปิดให้บริการจนครบตามจำนวน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าพิสัย

ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ใช้บริการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย ร้อยละ 68.20 มีอายุตั้งแต่ 21-30 ปี ร้อยละ 65.50 ศึกษาภาคปกติ ร้อยละ 95.50 โดยศึกษาอยู่คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมากที่สุด ร้อยละ 38.70 มาใช้บริการ 4-5 ครั้ง/สัปดาห์ มากที่สุด ร้อยละ 30.80 ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-16.30 น. ร้อยละ 65.50 วัตถุประสงค์การใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการมีสุขภาพร่างกายที่ดี ร้อยละ 32.40 มีความเห็นว่าสถานที่ตั้งมีความเหมาะสม ร้อยละ 97.90 และอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเพียงพอ ร้อยละ 96.80

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.65) พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.65) และด้าน

การเข้าถึงจิตใจ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.62) อันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.64) อันดับที่ 3 ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.67) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.35$, S.D.=0.66)

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความต้องการพัฒนาการให้บริการของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($R=2.68$) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้ อันดับที่ 1 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ ($R=3.00$) อันดับที่ 2 ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ($R=2.83$) และอันดับที่ 3 ด้านความไว้วางใจ ($R=2.68$) สำหรับ ด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับน้อย ($R=2.20$)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการ ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพโดยการจัดหาสถานที่ให้มีความเพียงพอ เหมาะสม ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยการกำหนดกลยุทธ์การบริการอย่างมีเป้าหมาย มีความยืดหยุ่น มีระบบกลไกการวัดและการติดตามข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ และด้านความไว้วางใจ โดยการสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน และเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการรับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยการจัดอบรมด้านการบริการให้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และการเพิ่มช่องทางแสดงความคิดเห็นและการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยเป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง

Title Service quality development of health center at Nakhon Ratchasima Rajabhat University
Researcher Wunchalerm Baomee
Institute Division of student department, Nakhon Ratchasima Rajabhat University.
Year 2019

Abstract

This survey research "Development of Service Quality of Health Promotion Center at Nakhon Ratchasima Rajabhat University (NRRU) was a quantitative research. It aimed 1) to study the service quality of health promotion center at NRRU, 2) to study the needs of the development of service quality of health promotion center at NRRU, and 3) to provide guidelines for development of service quality of health promotion center at NRRU. The population of this study was 19,650 undergraduate students of NRRU in the academic year 2560, who became the member of the health promotion center and used service of the health promotion center of NRRU. Krejcie and Morgan Approach was used to determine the sample size. This study has 377 samples by accidental sampling. Research instrument was a five-rating scale questionnaire (open-ended and close-ended). The content validity was 0.67-1.00 in all items and 0.92 of overall. Reliability of all items was 0.72-0.74 and 0.74 of overall. Data was collected by the researcher continually on the day that the health promotion center was open until it reached the required number. Descriptive statistics (frequency and percentage) and inference statistics (Mean, Standard Deviation, and Range) were used to analyze the data.

Findings showed that

Most clients were male (68%), aged between 21-30 (65.50%), and studied in the regular session (95.50%). Majority clients were from the faculty of sciences and technology (38.70%) and they worked out 4-5 times per week (30.80%) from 12.01-16.30 p.m. (65.50%). The objective of the clients was to be healthy (32.40%). They agreed that the location of the center was appropriate (97.90%) and had available equipment (96.80%).

Opinion of the samples towards service quality of NRRU health promotion center in overall was at strongly agree (\bar{X} =4.37, S.D.=0.65). When considered in each aspect, it was found that most aspect was at the strongly agree as follows: trust (\bar{X} =4.38, S.D.=0.65), mind access (\bar{X} =4.38, S.D.=0.62), physical environment (\bar{X} =4.37, S.D.=0.64), service reliability (\bar{X} =4.36, S.D.=0.67), and response to the needs of the clients (\bar{X} =4.35, S.D.=0.66) respectively.

Opinion of the samples towards the needs for development of service quality of NRRU health promotion center in overall was at the moderate level (R=2.68). When considered in each aspect, it was found that it was at the moderate level in three aspects as follows: response to the needs of the clients and service reliability (R=3.00), physical environment (R=2.83), and trust (R=2.68) respectively while mind access was at the low level (R=2.20)

Guidelines for development of service quality were as follows: in terms of physical environment, the place should be provided sufficiently. For the response to the need of the clients, it should have dynamic service strategy, quality assurance system and feedback including using update technology. In terms of service reliability and trust, it should provide the working manual and increase enough officials. Lastly, in terms of mind access, it should provide training workshop for the officials and increase more channel of giving comments and update public relation.