

### Service Quality in the Gynecologic Oncology Unit

by Jirasri Hansajaronroj, Kanitha Hanprasitkam, Bualuang Sumdaengrit

Division of Adult and Elderly Nursing, Ramathibodi School of Nursing, Faculty of Medicine  
Ramathibodi Hospital, Mahidol University, Thailand

**Abstract** This descriptive research study analyzed and compared service needs satisfaction, service quality, and factors related to service quality (age, marital status, and education) in a gynecologic oncology unit. Data were collected from 149 cancer patients who attended the gynecologic oncology unit. The study data were analyzed by frequency, percentage, mean, and standard deviation. The Wilcoxon Signed-Rank and chi-square tests were used to compare differences between groups. The results showed that the service needs, overall and for each of 5 dimensions, were at the highest levels. For satisfied service needs, only the assurance dimension was at the highest level. Overall, and the other 4 dimensions--tangibles, reliability, responsiveness, and empathy--were at high levels. When the differences in satisfied and unsatisfied needs were compared, it was found that unsatisfied service needs were less than satisfied service needs, both overall and for each of the 5 dimensions ( $P<0.001$ ). Only 24.20% of the subjects with satisfied overall needs rated the overall service quality in the gynecologic oncology unit highly. For the 5 dimensions of service quality, the assurance dimension was the highest quality perceived by the subjects, followed by empathy, responsiveness, and reliability, respectively; while tangible was lowest. There was no correlation between age, marital status, and service quality, either overall or for each of the 5 dimensions. Only education was found to correlate with responsiveness ( $P=0.05$ ). Nurse administrators can use these results as evidence-based data to improve service quality to satisfy patients' service needs and improve the quality of services in the gynecologic oncology unit. (*Thai Cancer J 2014;34:79-91*)

**Keywords:** service quality, gynecologic oncology unit, gynecologic cancer patient

### บทนำ

จากแผนยุทธศาสตร์ฉบับที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2553-2557 กระทรวงสาธารณสุขต้องการพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพของเอเชีย<sup>1</sup> (Center of excellent health care of Asia) โรงพยาบาลต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงมีการปรับตัวพัฒนา และเสริมสร้างขีดความสามารถ ตลอดจนถึงภาพในการแข่งขันของธุรกิจบริการสุขภาพ รวมทั้งโรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยที่มีขีดความสามารถในการให้บริการ และมีความพร้อมในการรักษาสูง แม้ว่าจะได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation) แล้วก็ตาม ยังต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ

บริการให้คงการบริการที่มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา การบริการที่มีคุณภาพตามแนวคิดของ Parasuraman A. และคณะ<sup>2</sup> หมายถึงการที่ผู้ใช้บริการได้รับการบริการจากผู้ให้บริการในระดับเดียวกันหรือมากกว่าที่ใช้บริการคาดหวังไว้จึงจะทำให้เชื่อมั่นว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพ ซึ่งแนวคิดนี้สรุปจากการวิจัยในธุรกิจบริการ ได้แก่ ธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต นายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ และบริการซ่อมบำรุง แล้วนำผลการวิจัยมาปรับใช้เพื่อประเมินคุณภาพการบริการด้านอื่น รวมถึงการนำมาปรับใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการด้านสาธารณสุข<sup>3</sup> ได้แก่ การศึกษาคุณภาพการบริการในแผนผู้ป่วยนอกทั้งในโรงพยาบาล