

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก

ชื่อผู้เขียน นางสาววาสนา วงศ์ขันทอง

พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

ผศ.อรพรรณ	พุมอาภรณ์	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.ชวพรพรรณ	จันทร์ประสิทธิ์	กรรมการ
ผศ.ดร.วิภาดา	คุณาวิกติกุล	กรรมการ
ผศ.ดร.ประคิน	สุจฉายา	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีมารับบริการที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในช่วงเดือน ตุลาคม 2542 จำนวน 132 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจาก SERVQUAL ของพาราสุรามานและคณะ มี 2 ส่วนประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ และข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิ และทดสอบความเชื่อมั่น ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคได้เท่ากับ 0.89 วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า

1. คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 0.54$)

2. คุณภาพบริการรายด้านตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปากในแต่ละด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน กล่าวคือ ด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.71$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 2.67$) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.63$) ความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 2.61$) และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.55$) แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการรับรู้คุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้คุณภาพของการบริการทั้งในระดับปานกลางและน้อยร่วมด้วย โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้รับบริการและด้านความเห็นอกเห็นใจ ยกเว้นด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการเฉพาะระดับมากและปานกลางเท่านั้น

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การที่จะคงไว้ซึ่งคุณภาพบริการ รวมทั้งการปรับปรุงคุณภาพบริการในทุก ๆ ด้านให้อยู่ในระดับที่เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ควรที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องให้ความสนใจพัฒนาบริการด้านความน่าเชื่อถือ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและความเห็นอกเห็นใจ

Independent Study Title Service Quality as Perceived by Oral Surgical Patients

Author Miss Wasana Wongkuntong

M.N.S. Nursing Administration

Examining committee :

Assist Prof. Orapun Pumarporn Chairman

Assist Prof. Dr. Chawapornpan Chanprasit Member

Assist Prof. Dr. Wipada Kunaviktikul Member

Assist Prof. Dr.Prakin Suchaxaya Member

Abstract

The objective of this study was to examine the level of service quality as perceived by patients who have been treated at oral surgical department in the Faculty of Dentistry Chiang Mai University. The 132 subjects were chosen purposively from those who were treated at the faculty in October, 1999. Research instrument used in the study was a questionnaire modified from SERVQUAL developed by Parasuraman and others. This questionnaire consisted of two main parts : demographic data, and the perceived service quality. Content validity was assured by a panel of experts. Internal consistency reliability using cronbach's alpha coefficient was 0.89. Data were analyzed by means of descriptive statistics. The major results show as follows.

1. Over all, the service quality as perceived by oral surgical patients treated at the Faculty of Dentistry Chiang Mai University was at high level ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 0.54$)

2. The service quality of each aspect as perceived by oral surgical patients was also at the high level. That is assurance ($\bar{X} = 2.71$), tangibles ($\bar{X} = 2.67$), responsiveness ($\bar{X} = 2.63$), empathy ($\bar{X} = 2.61$), and reliability ($\bar{X} = 2.55$). However, when considering in detail of each aspect, some of the service quality aspect were also perceived at moderate and low level,

especially the aspects of reliability, responsiveness and empathy. just only tangibles aspect was perceived at both high and moderate level.

These results, hence, indicate that to maintain as well as to improve the service quality of all aspects to reach the acceptance level of the clients, it is necessary for the related persons to pay more attention on the improvement of the service for reliability, responsiveness and empathy.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University