

ชื่อการศึกษา คั่นคว้ออิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ
โรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส
ผู้ศึกษา นายศรีสุข ขวัญคง **รหัสนักศึกษา** 2585001692 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.พณีย์ สีตกะสิน **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลผู้มาใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส 2) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส

วิธีดำเนินการวิจัย ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการในเวลาราชการ กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบง่ายจำนวน 355 คน โดยใช้แบบสอบถามประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการหลังการรับบริการทันตกรรม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้รับบริการเข้าร่วมในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเพศหญิงร้อยละ 71.30 อายุเฉลี่ย 24 ปี ร้อยละ 89.30 ใช้สิทธิ์การรักษาแบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และร้อยละ 54.40 เคยมีประสบการณ์การรับบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลแห่งนี้ 2) ระดับการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงกว่าทุกด้าน และ 3) ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทันตกรรมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการและปัจจัยด้านรายได้ของผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ คุณภาพบริการทันตกรรม การรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ

Independent Study title: Factors Influencing the Patients' Dental Service Quality Perceptions at the Yi-Ngo Community Hospital Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary, Narathiwat Province

Author: Mr. Srisuk Khwankong; **ID:** 2585001692; **Degree:** Master of Public Health; **Independent Study advisor:** Dr. Panee Sitakalin, Associate Professor; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of this survey research were to identify 1) personal factors of dental clients; 2) perceptions of the quality after receiving dental treatment; and 3) factors influencing dental service quality perceptions at the Yi – Ngo Community Hospital Commemorating His Majesty the King's 80th Birthday Anniversary in Narathiwat Province.

The study was conducted among a sample of 355 dental clients who attended the hospital's dental clinic during office hours, selected using the simple random sampling method. Data were collected using a questionnaire for personal factors and perceptions of service quality after receiving dental treatment. Descriptive statistics and stepwise multiple regression analysis were used for data analysis.

The results showed that 1) Among the dental clients, most of them (71.30%) were female and 24 years of age on average; 89.30% were eligible for services under the Universal Health Coverage Scheme and more than half (54.40%) had ever had previous dental treatment at the hospital; 2) The participants had a high level of overall dental service quality perceptions, especially responsiveness; and 3) Clients' expectations in dimensions of responsiveness and income significantly had an influence on their perceptions of dental service quality.

Keywords: Dental service quality, Client's perceptions of service quality