

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาถึงคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก ประชากรคือ ผู้มารับบริการของภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) จากประชากรที่กำหนดไว้ ในระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม 2542 ได้จำนวน 132 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมี 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบบันทึกข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ จำนวนครั้งของการมารับบริการที่ภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปาก ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก ที่ผู้ศึกษาได้ดัดแปลงมาจาก SERVQUAL ของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al, cited in Youssef, 1996) มี 5 ด้าน รวมทั้งหมด 24 ข้อ เป็นแบบ Likert scale 3 ระดับ คือ เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง และเห็นด้วยน้อย ผู้ศึกษานำเครื่องมือไปหาความตรงของเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ช่วยตรวจสอบแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ แล้วจึงนำไปหาความเที่ยง โดยนำเครื่องมือดังกล่าวไปใช้กับผู้รับบริการจำนวน 20 คน แล้วนำมาหาค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficients) ได้ค่าความเที่ยงโดยรวมเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาคือดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.3 ช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี (อายุเฉลี่ย 37.5ปี) สถานภาพสมรสคู่ ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 2,000 – 5,000 บาทต่อเดือน (รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,500 บาท) ส่วนอาชีพนั้นส่วนใหญ่อำชีพรับจ้าง และมารับบริการที่คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากเป็นครั้งแรก

2. ข้อมูลคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.63$) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากทุกด้านคือ ด้านการ

สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.71$) ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.67$) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 2.63$) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 2.61$) ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ($\bar{X} = 2.55$) แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่าด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ มีคุณภาพอยู่ในระดับมากและปานกลาง ส่วนในด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการมีคุณภาพอยู่ทั้งในระดับมาก ปานกลางและในระดับน้อย

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพงานบริการผู้ป่วยนอก ของภาควิชา ศัลยศาสตร์ช่องปาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. ใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพงานบริการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. จัดสัมมนาผู้ร่วมงานเพื่อบอกให้ทราบถึงผลการศึกษาและหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน
2. จัดอบรมบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้นเกี่ยวกับแนวคิดของการบริการที่มีคุณภาพ โดยเน้นความต้องการของผู้รับบริการ
3. จัดทำมาตรฐานการบริการผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน
4. ควรทำการประเมินคุณภาพบริการทุก 6 เดือน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
5. ปรับปรุงเอกสารที่แจกให้แก่ผู้รับบริการเพื่อให้อ่านและเข้าใจได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 1 ควรศึกษาคุณภาพบริการในหน่วยงานอื่น ๆ ร่วมด้วย เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการครั้งหนึ่ง ๆ ผู้รับบริการจะได้สัมผัสและรับรู้การให้บริการในจุดอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงคุณภาพทุก ๆ หน่วยทั่วทั้งองค์การ

2 ควรศึกษาถึงคุณภาพบริการจากผู้ให้บริการด้วย เพื่อทราบถึงมุมมองในเรื่องคุณภาพจากผู้ให้บริการ

3 ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับบริการ และการรับรู้คุณภาพบริการหลังจากได้รับบริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University