

**THE OPINION OF CLIENTS ON SERVICE QUALITY  
OF ASSISTIVE DEVICES FOR DISABLED  
IN GENERAL HOSPITALS,  
KANCHANABURI PROVINCE**

**SORNSIREE PUMMARIN**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FUFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS  
(REHEBILITATION SERVICE FOR PERSONS WITH  
DISABILITIES)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2003**

**ISBN 974-04-3014-7  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการเครื่องช่วยคนพิการในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ จังหวัดกาญจนบุรี (THE OPINION OF CLIENTS ON SERVICE QUALITY OF ASSISTIVE DEVICES FOR DISABLED IN GENERAL HOSPITAL, KANCHANABURI PROVINCE).

สรสิรี ภูมรินทร์ 4236193 RSRS/M

ศศ.ม. (งานบริการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : วีระแมน นิยมพล ,M.Ed.(Computer Techne), วิไล กุศลวิศิษฎ์กุล, วท.ม.(ชีวสถิติ), ปิยวิทย์ สรไชยเมธา,พ.บ., ว.ว.เวชศาสตร์ฟื้นฟู

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่ออธิบาย คุณภาพบริการเครื่องช่วยคนพิการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ จังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ คนพิการทางการมองเห็น , คนพิการทางการได้ยินและสื่อความหมาย , และคนพิการทางกายหรือการเคลื่อนไหว ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 140 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์คนพิการที่เคยใช้บริการเครื่องช่วยคนพิการในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม-สิงหาคม 2545 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มที่แตกต่างใช้ Least Significant Different (LSD)

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ย 3.51 จำแนกตามรายด้านได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ, อัจฉาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่, การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ, ความสะดวกในการใช้บริการ และความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับพอใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ รายได้ต่อเดือน แหล่งข้อมูลข่าวสาร ประเภทของเครื่องช่วยคนพิการและจำนวนครั้งในการใช้บริการ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกจากนี้พบว่า เพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยควรมีการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ รวดเร็ว จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการ อย่างต่อเนื่อง

THE OPINION OF CLIENTS ON SERVICE QUALITY OF ASSISTIVE DEVICES FOR DISABLED PERSONS IN GENNERAL HOSPITALS, KANCHANABURI, PROVINCE.

SORNSIREE PUMMARIN 4236193 RSR/S/M

M.A. (REHABILITATION SERVICE FOR PERSONS WIYH DISABILITIES)

THESIS ADVISORS: VIRAMAN NIYOMPOL, M.Ed., WILAI KUSOLVISITKUL, M.Sc., PIYAVIT SORACHAIMETHA, M.D.

## ABSTRACT

The objective of this survey research was to explore the opinions of clients on the service quality of assistive devices for disabled persons in general hospitals, Kanchanaburi province. The sample of 140 disabled persons consisted of blind persons, deaf and hard of hearing persons, and persons with physical disabilities who were over 18 years old. The researcher collected data by interviewing disabled persons who have received assistive devices from the disabled persons service in general hospitals, Kanchanaburi province from May to August 2002. Statistical used for data analysis were percentage, average, standard deviation and analysis of variance (ANOVA), and the difference in each pair of data was test by Least Significance Different (LSD).

The results of the study found that the opinion of clients on the service quality entirely is at a good level. The average is 3.51. It was classified according to the reliability, the friendliness of officers, the acknowledgement, and the morality of officers which were all at a good level. Meanwhile, the concreteness of service, the facilities in using service, the readiness of providing service were at a fair level. Moreover, it was found that the difference in the clients' careers, salaries, information sources, aided equipments types and frequency of receiving service alters the opinion of clients on the service quality different at a statistically significant level lower than 0.05. In addition, the difference of gender and marital status does not alter the opinion of clients on the service quality.

This research suggests that the rapidity of charge in to steps offering the service should be improved and also that the officers ought to undergo continuous training in order to gain knowledge and understanding on service functions.

KEY WORDS: OPINION / SERVICE QUALITY / DISABLED PERSON

92 p, ISBN 9740430147