

# คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก

วาสนา วงศ์ขันทอง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล


บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ธันวาคม 2542

คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยศัลยกรรมช่องปาก


วาสนา วงศ์ขันทอง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ พุ่มอาภรณ์

.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวพรรณ จันทร์ประสิทธิ์

.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาดา คุณาวิกติกุล

.....กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประคิน สุขฉายา

17 ธันวาคม 2542

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์อรพรรณ พุมอาภรณ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวพรพรรณ จันทร์ประสิทธิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข จนเสร็จสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านที่ได้กรุณาตรวจสอบความตรงในเนื้อหาของแบบสอบถาม และขอกราบขอบพระคุณกรรมการสอบค้นคว้าแบบอิสระทุกท่านที่ได้เสนอแนะแนวทางและข้อคิดเห็นในการปรับปรุงการค้นคว้าแบบอิสระให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และสนับสนุนตลอดจนให้กำลังใจเป็นอย่างดี ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในภาควิชาศัลยศาสตร์ช่องปากทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลของผู้ศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ที่คอยเป็นห่วงเป็นใยและให้กำลังใจในการศึกษา ขอขอบพระคุณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่ให้เงินทุนบางส่วนในการศึกษาครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนขอบแต่บุพการีและคณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาทุกท่าน ตลอดจนทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มา ณ โอกาสนี้

ท้ายที่สุดนี้ หากมีสิ่งขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใด ผู้เขียนขออภัยเป็นอย่างสูงในข้อบกพร่องและความผิดพลาดนั้น และผู้เขียนหวังว่าการค้นคว้าแบบอิสระนี้คงจะมีประโยชน์บ้างไม่มากนักน้อยสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดจนผู้ที่สนใจทั่วไป

วาสนา วงศ์ขันทอง