



ความตั้งใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกที่บัณฑิตกรรม
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

มอ^๑พร^๒ณ^๓ พย^๔น^๕ต^๖ร^๗ว^๘ม

สารนิพนธ์เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

พุทธศักราช ๒๕๕๓

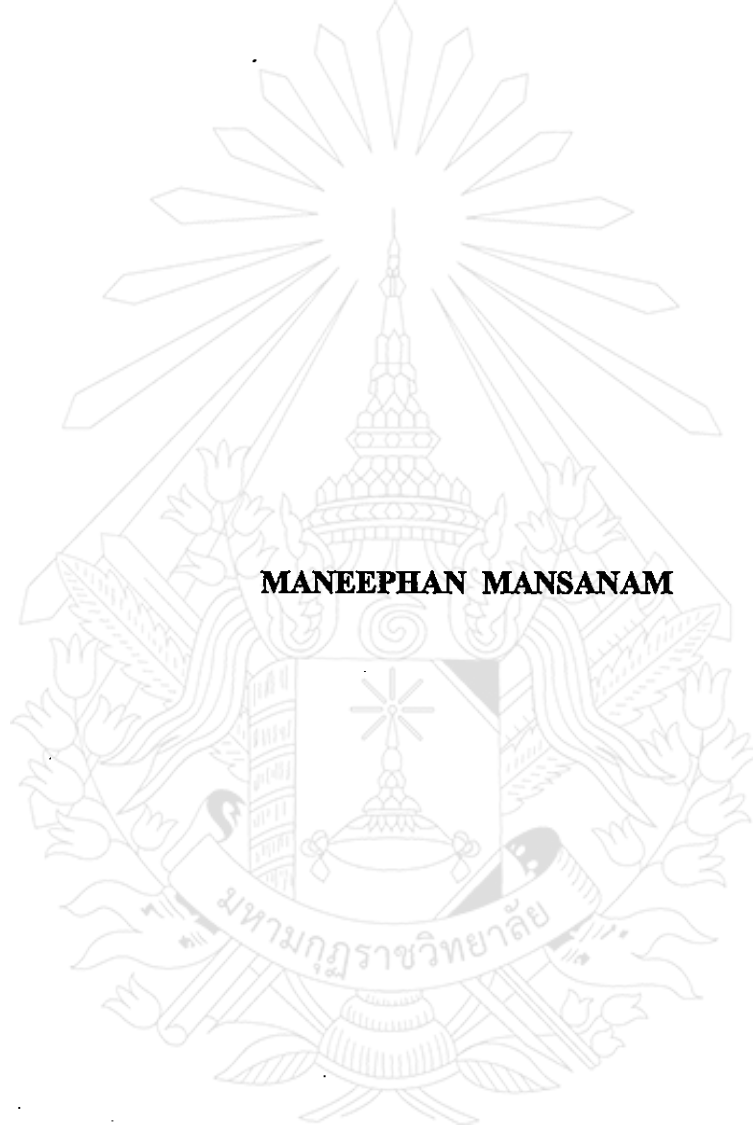
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา รัฐศาสตร์การปกครอง
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๕๓

B 14645

**PATIENTS' SATISFACTION TOWARD SERVICE OF DENTAL
DIVISION AT SUWANNAPHUM HOSPITAL,
SUWANNAPHUM DISTRICT,
ROI ET PROVINCE**



MANEEPHAN MANSANAM

A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS

FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS

DEPARTMENT OF GOVERNMENT

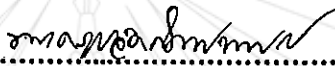
GRADUATE SCHOOL

MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY


B.E. 2553 (2010)


หัวข้อสารนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา : มณีพรรณ หมั่นสนาม
สาขาวิชา : รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ไพรัช พันขมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : อาจารย์ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศาสตรมหาบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))

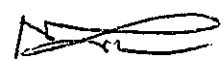
คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(พระครูปลัดสัมพิพัฒน์วิริยาจารย์ (ดร.))


..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ไพรัช พันขมภู)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(อาจารย์ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี)


..... กรรมการ
(ดร. ชาติณี รักกตัญญู)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรพันธ์ สุวรรณศรี)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

Thematic Title : Patients' Satisfaction toward Service of Dental Division at Suwannaphum Hospital, Suwannaphum District, Roi Et Province

Student's Name : Maneephan Mansanam

Department : Government

Advisor : Dr. Phairat Phuenchomphoo

Co-Advisor : Lect. Theeraphat Thinsandee

Accepted by the Graduate School, Mahamakut Buddhist University in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree.

P. Sampipattanavirajarn
..... **Dean of Graduate School**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

Thematic Committee

P. Sampipattanavirajarn
..... **Chairman**
(Phrakhrupaladsampipattanaviriyajarn (Dr.))

P. Phuenchomphoo
..... **Advisor**
(Dr. Phairat Phuenchomphoo)

T. Theeraphat
..... **Co - Advisor**
(Lect. Theeraphat Thinsandee)

S. Raggatanyoo
..... **Member**
(Dr. Salinee Raggatanyoo)

S. Suvannasri
..... **Member**
(Asst. Prof. Dr. Surapan Suvannasri)

หัวข้อสารนิพนธ์	: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด
ชื่อนักศึกษา	: มณีพรรณ หมั่นสนาม
สาขาวิชา	: รัฐศาสตร์การปกครอง
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ไพรัช พันชมภู
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: อาจารย์ธีรภัทร์ ถิ่นแสนดี
ปีการศึกษา	: ๒๕๕๓

บทคัดย่อ

สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนในเขตอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๑๔๖ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าห้าระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง ๐.๕๕ - ๐.๘๒ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๘๘ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการทดสอบค่า t - test และ F - test

ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดด้านเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากสูงไปหาค่า คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

๒) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในเขตอำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน

๓) ข้อเสนอแนะจากประชาชนในเขตอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ควรมีการบริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีทัศนคติที่ดีและเต็มใจให้บริการ ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลิกและเทคนิคของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารควรพัฒนาระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น ควรมีการประเมินคุณภาพของบริการงานบริการต่างๆ ภายในโรงพยาบาล ควรมีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ควรมีการประกาศระยะเวลาและขั้นตอนการบริการให้ประชาชนได้ทราบ



Thematic Title : **Patients' Satisfaction toward Service of Dental Division at Suwannaphum Hospital, Suwannaphum District, Roi Et Province**

Student's Name : **Maneephan Mansanam**

Department : **Government**

Advisor : **Dr. Phairat Phuenchomphoo**

Co-Advisor : **Lect. Theeraphat Thinsandee**

Academic Year : **B.E. 2553 (2010)**

ABSTRACT

The thematic paper's objectives were as follows : 1) to explore patients' satisfaction toward dental service division's services at Suwannaphum Hospital in Roi Et's Suwannaphum district, 2) to compare their satisfaction toward its services here, resting upon their differing genders, ages and educational backgrounds, 3) to closely examine their suggestions on its services here. The sampling group used for conducting the research included 146 residents, whose domicile were in Roi Et province's Suwannaphum district. The tool used for data collection was the five rating scale questionnaire, endowed with the discrimination between 0.59 and 0.92, and the reliability for the entire volume amounting to 0.98. The statistics exploited for data analyses encompassed: percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research's results were found as follows :

1) Patients were satisfied with dental division's services at at Suwannaphum Hospital in Roi Et's Suwannaphum in the overall aspect at the high level. Given a single aspect, each of four aspects was also found at the high level. Those aspects ranked in descending order were: service qualities received, action duration taken, comfort and convenience experienced and clerk rendering services.

2) The hypothesis testing result indicated that those patients with differing genders, ages and educational backgrounds were identically satisfied with its dental service division.

3) Suggestions garnered from patients in Roi Et' Suwannaphum district were found that: services should be based a friendly basis, there should be the-state-of-art equipment and tools, clerks rendering services should be of good disposition and be willing to render services, there should have training courses on personality developments and techniques of rendering services for personnel concerned, executives should develop levels of received services much more, there should have

service assessment of services undergoing inside the hospital, patients should be informed of the duration of an action taken and clear steps of work procedures, duration of time and steps of rendering services taken should be announced to patients.



กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จ ได้ด้วยความกรุณาอย่างดียิ่งจากบุคคลหลายฝ่าย ในการให้คำแนะนำ ปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ พระราชปรีดีดิวิมล รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ที่มอบโอกาสส่งเสริมสนับสนุนให้ได้ศึกษาเล่าเรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานในอาชีพที่ปฏิบัติอยู่ให้ดียิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณพระครูปลัดสัณห์พิพัฒนาวินิจาจารย์ คณบดี มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย และขอขอบคุณ ดร.ไพรัช พันชมภู อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ธีรภัทร ถิ่นแสนดี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จ

ขอกราบขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดชา ใจกลาง ดร.ประพิศ โบราณมูล และทันตแพทย์หญิงปรัชชัญญา ศรีชาย ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยให้คำแนะนำปรับปรุงเนื้อหาสาระเพื่อให้อมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์สาขาวิชาการรัฐศาสตร์การปกครองที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ เพื่อนนักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครองทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ คณะผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และให้กำลังใจด้วยดีเสมอมา

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ อันเป็นที่เคารพรักยิ่งของผู้วิจัยผู้ซึ่งวางรากฐานการศึกษาที่ดี และเป็นพลัง กำลังใจที่สำคัญยิ่งของผู้วิจัย

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ผู้วิจัยได้มีโอกาสศึกษาจนสำเร็จ

มณีพรรณ หมั่นสนาม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	๗
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๓
๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย	๓
๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย	๔
๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๔
๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๔
บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๗
๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๗
๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	๑๔
๒.๓ แนวทางการดำเนินงานทันตกรรม	๒๑
๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย	๒๔
๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๒๕
๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	๓๔
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	๓๕
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓๕
๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง	๓๖

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๓๖
๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๓๗
๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๓๘
๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล	๓๙
๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย	๔๐

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๔๓

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๔๔

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล ๔๔

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ๔๕

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ๔๕

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๔๗

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ๕๒

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๖๗

บทที่ ๕ สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ๖๙

๕.๑ สรุปผลการวิจัย ๗๐

๕.๒ อภิปรายผล ๗๒

๕.๓ ข้อเสนอแนะ ๗๘

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ๗๘

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย ๘๐

บรรณานุกรม ๘๑

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

๘๕

ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

๘๖

ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

๘๘

ภาคผนวก ง แบบสอบถาม

๙๒

ภาคผนวก จ คำอธิบายจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

๙๔

ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie
and D.W. Morgan)

๑๐๐

๑๐๓

ประวัติผู้วิจัย

๑๐๕



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	๔๕
ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	๔๕
ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	๔๖
ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน	๔๗
ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	๔๘
ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ	๕๐
ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อ	๕๑
ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ	๕๒

ตารางที่ ๔.๑๘	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน จำแนกตามอายุ	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๐	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ	๕๗
ตารางที่ ๔.๒๑	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๒	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๓	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๔	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ	๕๘
ตารางที่ ๔.๒๕	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนก ตามอายุ	๖๐
ตารางที่ ๔.๒๖	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนกตามอายุ	๖๐
ตารางที่ ๔.๒๖๖	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามอายุ	๖๑

- ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ ๖๑
- ตารางที่ ๔.๒๙ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๒
- ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๒
- ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๓
- ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๓
- ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๔
- ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๔
- ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๕

- ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๕
- ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามระดับการศึกษา ๖๖
- ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ ๖๗
- ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๖๗
- ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ๖๘
- ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ๖๘

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพประกอบที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๓๔



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสุขภาพของประชาชน ถือเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า และมั่นคง รัฐบาลจึงเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันมากกว่าการรักษา แต่ในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงรักษาพยาบาลยังเป็นส่วนที่สำคัญ เนื่องจากผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น ซึ่งอาจมาจากการเพิ่มของประชากร ปัญหาสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ ซึ่งบั่นทอน สุขภาพกายและใจของประชาชน รวมทั้งกระแสของสังคมที่ให้ความสำคัญของทางเลือกในการดูแลสุขภาพ ทั้งการออกกำลังกาย อาหารเพื่อสุขภาพ การแพทย์ทางเลือกและการแพทย์แผนไทย ทำให้ความต้องการในการใช้บริการด้านสาธารณสุขเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชน ที่มารับบริการในสถานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการจัดการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ประทับใจ โดยส่วนใหญ่พบว่าปัญหาของระบบบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการ ด้านสาธารณสุขให้สอดคล้องกับสภาวะการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้ประชาชนพอใจสูงสุด ตามหลักการบริหารแนวใหม่ซึ่งถือว่าผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดของโรงพยาบาล ความคิดเห็นของผู้รับบริการจะสะท้อนปัญหาแท้จริงของระบบบริการ และจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งด้านความสะดวกประหยัดและมีประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

งานด้านการรักษาพยาบาลเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อน มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประกอบกับเป็นงานที่มีการเร่งรีบรอช้าไม่ได้ จึงมีโอกาสเกิดความผิดพลาดไม่สมบูรณ์ ความรู้สึกไม่พอใจ ความเข้าใจผิด และสิ่งไม่พึงประสงค์ต่างๆได้ง่าย และผลจากภาวะเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมี ความต้องการได้รับการที่ดี มีคุณภาพ และความสะดวก รวดเร็ว ความไม่เข้าใจและความไม่พอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการที่ได้รับมีมากขึ้น ทำให้เกิดกรณีร้องเรียนทางสื่อสาธารณะต่างๆและการฟ้องร้องต่อองค์กรวิชาชีพ ซึ่งส่งผลให้

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเสื่อมลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานบริการของรัฐที่มีความคับแคบ แออัด ขาดแคลน ครุภัณฑ์ทางการแพทย์ที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล ทำให้ภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลเป็นที่ ไร้วางใจและเชื่อมั่นของผู้ป่วย

ความพึงพอใจเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีขึ้นเนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและความไม่พอใจ แคนสกีและไมค์ กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยในโรงพยาบาลมีความสัมพันธ์ด้วยเหตุผลหลายประการ ประการแรก ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะช่วยดำรงรักษาสัมพันธภาพของโรงพยาบาลกับผู้รับบริการ การกลับมาใช้บริการอีกเป็นหลักฐานสำคัญพื้นฐานของการบริหารการตลาด การหาปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจจะทำให้โรงพยาบาลได้ทราบถึงจุดด้อยและการได้รับความเสียหายนี้ ประการที่สอง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะทำให้สามารถวางแผนการรักษาในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและประการสุดท้ายการวัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เป็นตัวเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ปัจจัยพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ คือ ความพึงพอใจต่อความสะอาด ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจต่ออหยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ความพึงพอใจต่อการประสานการบริการ ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ดังนั้นการรักษาที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีผู้มารับบริการหวังไว้ว่าจะได้รับซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประทับใจ แต่หากผู้รับบริการได้รับน้อยกว่าที่หวังไว้ก็จะเกิดความไม่พอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก สิ่งสำคัญการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้นผู้รับบริการต้องเกิดความรู้ถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการเพราะผู้รับบริการ คือเป้าหมายสำคัญในการให้บริการขององค์กร

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นโรงพยาบาลประจำอำเภอ ซึ่งตั้งอยู่ในเขตอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาล ขนาด ๖๐ เตียง ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริม สุขภาพ การป้องกันการรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ บริการให้การปรึกษาและการบริการด้านทันตกรรม มีจำนวนประชากรเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดร้อยเอ็ดแก่ประชาชนที่ผ่านเข้ามาใช้บริการสถานพยาบาล เพราะฉะนั้นการบริการของโรงพยาบาลเป็นสิ่งที่สำคัญ ถ้าคุณภาพของการบริการดีเป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการ สามารถที่จะสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาลซึ่งส่งผลถึงหน่วยงาน การประกอบวิชาชีพขององค์กรนั้น รวมทั้งระดับการศึกษาและความอยู่รอดของโรงพยาบาล

ปัจจุบัน โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ ได้บริการด้านแผนกทันตกรรม ซึ่งแผนกทันตกรรมได้แบ่งส่วนงานออกเป็น ๔ ส่วนที่สำคัญ คือ งานป้องกันและส่งเสริมทันตสุขภาพ งานบริการทางทันตกรรม งานทันตสาธารณสุขในชุมชน งานด้านบริหารจัดการและวิชาการ และแผนกทันตกรรมได้ให้บริการตรวจรักษาโรคในช่องปาก โรคฟันผุ และโรคปริทันต์ในคนไข้ทั่วไป และคนไข้ติดเชื้อ โดยให้บริการอุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน รักษาโรคเหงือก ผ่าฟันคุด ใส่ฟันปลอม รักษาโรคฟันเคลือบหลุมร่องฟัน เคลือบฟลูออไรด์ ฯลฯ เพื่อให้การบดเคี้ยวอาหารมีประสิทธิภาพ การออกเสียงชัดเจน และเกิดความสวยงาม

ดังนั้นผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ทันตสาธารณสุข สังกัดโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดจึงมีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อที่ผลวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการพัฒนาระบบบริการให้มีคุณภาพและให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการเข้ามาใช้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่โรงพยาบาล และสร้างความพึงพอใจที่ดีเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๓ สมมติฐานของการวิจัย

๑.๓.๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๓.๓ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๓๕ คน

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยจำกัดขอบเขตด้านเนื้อหาไว้ดังนี้

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ใน ๔ ด้าน ดังนี้

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

๑.๕.๑ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

๑.๕.๓ ทำให้ทราบข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑.๕.๔ ทำให้ผลวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการของประชาชน

๑.๖ คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ ตามลักษณะความพึงพอใจต่อบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง บริเวณที่จอครถของผู้มารับบริการมีความสะดวกเพียงพอ มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้มารับบริการขณะรอมีอย่างเพียงพอ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ สถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกง่ายต่อการติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ น้ำดื่ม มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ อ่อนโยนและมีอัธยาศัยดี เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็ว คล่องตัว

๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้มารับบริการเป็นหลักพัฒนาการ โดยการนำเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาให้บริการ มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน ได้รับบริการที่ตรงตามความถูกต้อง มีการติดตามผลการรักษาหลังจากที่ผู้มารับบริการได้ใช้บริการแล้ว ผู้มารับบริการสามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทันตกรรมได้หลังจากเข้ารับการรักษาแล้ว

๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง มีความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนในการซักประวัติ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน การจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความสะดวกคล่องตัว

โรงพยาบาล หมายถึง โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การบริการ หมายถึง การบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ การบริการตรวจรักษาโรคในช่องปาก โรคฟันผุ และ โรคปริทันต์ ในคนไข้ทั่วไป และคนไข้ติดเชื้อ โดยให้บริการอุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน รักษาโรคเหงือก ผ่าฟันคุด ใส่ฟันปลอม รักษาโรคฟันเคลือบหลุมร่องฟัน เคลือบฟลูออไรด์ ฯลฯ เพื่อให้การบดเคี้ยวอาหารมีประสิทธิภาพ การออกเสียงชัดเจน และเกิดความสวยงาม

ประชาชน หมายถึง ประชาชน ในเขตอำเภอสวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มารับบริการงานทันตกรรม ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - เดือนเมษายน ๒๕๕๓

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น

๑) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็นสองเพศ คือ (๑) เพศชาย และ (๒) เพศหญิง

๒) อายุ หมายถึง หมายถึง ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็นสาม ช่วงอายุ คือ (๑) อายุไม่เกิน ๓๕ ปี, (๒) อายุเกิน ๓๕ - ๕๐ ปี และ (๓) อายุเกิน ๕๐ ปี

๓) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็นสามระดับ คือ ๑) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ๒) ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ ๓) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี



บทที่ ๒

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อาศัยแนวความคิดทฤษฎี ผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาและตั้งคำถามเพื่อ การศึกษาวิจัยโดยแบ่งสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๓ แนวทางการดำเนินงานทันตกรรม

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๖ สรุปรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

๒.๑ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้ คือ

ธมพร ตุทัศน์ย์ ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์เป็นความรู้เบื้องต้นที่ใช้เป็นแนวทางในการสร้างมนุษยสัมพันธ์” แบ่งออกเป็น ๓ แนวคิด คือ แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ แนวคิดในเรื่องของสังคมไทย และแนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ ดังนี้

๑. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ความแตกต่างระหว่างบุคคล การคำนึงถึงบุคคลในลักษณะผลรวม พฤติกรรมของมนุษย์ย่อมก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ มนุษย์มีคุณค่าและศักดิ์ศรี มนุษย์มีความซับซ้อน มีรายละเอียดดังนี้

๑.๑ ความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences) นอกจากบุคคลจะมีความคล้ายคลึงกันแล้วบุคคลยังมีความแตกต่างกันมากมายหลายประการ เช่น รูปร่างหน้าตา การแสดงออกทางอารมณ์ ความรู้สึก ความคิด สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นผลมาจากพันธุกรรมส่วนหนึ่งและประสบการณ์อีกส่วนหนึ่ง ดังนั้นการเข้าใจตนเองและผู้อื่น นอกจากจะเข้าใจความคล้ายคลึงกันแล้วยังต้องเข้าใจ

ในเรื่องความแตกต่างของมนุษย์อีกด้วยจึงทำให้เราสามารถปฏิบัติต่อผู้อื่น ได้ถูกต้องเหมาะสม อย่างดี ยิ่งขึ้น และก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

๑.๒ คำนี้ถึงบุคคลในลักษณะรวม (A Whole Person) เราไม่อาจศึกษาบุคคล โดยการแยกศึกษาเป็นส่วนย่อย ๆ แต่ละส่วน แต่ต้องศึกษาทั้งกาย อามรณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนถึง สถานการณ์ที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่อีกด้วย ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะมอบหมายงานให้บุคคลในองค์การ มิใช่จะมอบหมายให้ตามความรู้ความสามารถแต่เพียงเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงความพอใจที่บุคคลนั้น จะทำงานด้วย

๑.๓ พฤติกรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดขึ้นได้และจงใจได้ (A Caused Behavior) ทางจิตวิทยา เชื่อว่า พฤติกรรมเกิดจากความต้องการ ซึ่งถือว่าความต้องการเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรมจะเกิดจากแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรม นอกจากพฤติกรรม จะเกิดจากแรงจูงใจภายในแล้วเรายังสามารถทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมโดยใช้สิ่งจูงใจภายนอกได้ เช่น ให้รางวัลคำชมเชย ให้ความรักความสนใจ ให้บริการที่ดีและอื่น ๆ สำหรับในองค์การถ้าผู้บริหาร ต้องการให้พนักงานมีความขยัน รั้งงานร่วมมือในการทำงาน ผู้บริหารก็วางเงื่อนไขโดยใช้รางวัลเป็น เครื่องล่อ เช่น เพิ่มเงินเดือนหรือ โบนัส ให้พนักงานที่ขยันทำงานหรือทำรายได้ให้แก่บริษัทในระดับสูง

๑.๔ มนุษย์ทุกคนมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน (Dignity) มนุษย์ทุกคนเป็นคนมีคุณค่า มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน ฉะนั้น การปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานในองค์การควรเป็นไปในลักษณะของการยกย่อง ให้เกียรติศูภาพ อ่อนน้อม ไม่วางอำนาจ หรือขู่บังคับ ผู้บริหารที่ฉลาดจะต้องตระหนักถึงเรื่องนี้เป็น อย่างยิ่งเพราะเราไม่อาจจะซื้อความร่วมมือได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว

๑.๕ มนุษย์มีความซับซ้อนและมีความผันแปรเป็นอย่างมาก (Complex) มนุษย์เป็น สัตว์ชั้นสูงที่มีความซับซ้อนและพฤติกรรมผันแปรอยู่ตลอดเวลาตามความต้องการหรือแรงจูงใจที่มี อยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะผันแปรไปตามแรงจูงใจที่มีอยู่ นอกจากพฤติกรรมของมนุษย์จะ ผันแปรไปตามแรงจูงใจทั้งภายในและภายนอกแล้วพฤติกรรมยังผันแปรไปตามเวลาและสถานการณ์ ต่าง ๆ อีกด้วย บางครั้งจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกและแรงจูงใจภายในที่ทำให้เกิด พฤติกรรมซับซ้อนยิ่งขึ้น เช่น บุคคลพยายามเรียนหนังสือเพื่อให้ได้รับรางวัล ขณะเดียวกันการได้รับ รางวัลเป็นการสนองความต้องการการยอมรับของสังคมด้วย

๒. แนวคิดในเรื่องลักษณะของสังคมไทย ลักษณะของสังคมไทยที่เกี่ยวข้อง มนุษยสัมพันธ์ มีหลายประการ เช่น เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา เป็นสังคมอำนาจนิยมอิสระนิยม หรือ มีความเป็นปัจเจกชนนิยม ลักษณะต่าง ๆ ได้มาจากผลงานวิจัยของชาวไทยและชาวต่างประเทศ มี สาระโดยสังเขปดังนี้

๒.๑ เป็นสังคมที่เน้นตัวบุคคลมากกว่าปัญหา คือ คนไทยจะให้ความสำคัญแก่บุคคลมากกว่าหลักการ ปัญหา หรือแนวคิด ตัวอย่างที่เห็นได้ชัด คือ การที่บุคคล ๒ คนถกเถียงกันในที่ประชุมเกี่ยวกับแนวคิดที่ไม่ตรงกัน เมื่อออกจากที่ประชุมก็โกรธเคืองกันเพราะคนไทยคิดว่าเมื่อเขาตำหนิหรือวิจารณ์แนวคิดของเราก็คือเขาวิจารณ์เรานั้นเอง ความคิดนี้เป็นความคิดที่ผิด

๒.๒ เป็นสังคมอำนาจนิยม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในลักษณะของผู้ใหญ่กับผู้น้อยจะต้องเคารพเชื่อฟังผู้ใหญ่ไม่ว่าผู้ใหญ่จะผิดหรือถูก ลักษณะของสังคมจึงเน้นในเรื่องอายุมากกว่าเพศนอกจากนี้คนในสังคมมักจะยกย่องให้เกิดเกียรติผู้มีตำแหน่งสูง ในการแสดงความคิดเห็นหรือการโต้แย้งนั้นคนไทยถือว่าเป็นการไม่สุภาพและไม่บังควรที่จะแสดงความคิดเห็นโต้แย้งผู้มีตำแหน่งสูงกว่า การตัดสินใจที่มาจากเบื้องบนและเชื่อฟังจากเบื้องล่างจะเป็นการแสดงความเคารพ การยอมรับอำนาจผู้มีอำนาจเหนือกว่าจึงเป็นเรื่องธรรมดาและเป็นลักษณะเฉพาะของสังคมไทย

๓. แนวคิดในเรื่องธรรมชาติขององค์การ มีข้อสมมติฐานว่า องค์การมีธรรมชาติ ดังนี้

๓.๑ องค์การเป็นระบบสังคม กิจกรรมทางสังคมภายในองค์การจึงอยู่ภายใต้กฎของสังคม การแสดงบทบาทและสถานภาพของบุคคลจึงต้องเป็นไปตามสังคม พฤติกรรมบางอย่างได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม กลุ่มสังคมจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างยิ่ง

๓.๒ องค์การเป็นศูนย์รวมความสนใจ องค์การเกิดขึ้นเพราะคนมีความสนใจร่วมกัน ในขณะที่เดียวกันบุคคลก็มีอิสระในการเลือกที่จะเข้าร่วมในองค์การหรือไม่ ฉะนั้น ผู้บริหารองค์การก็ย่อมตระหนักในเรื่องการจูงใจให้บุคคลมีความสนใจนั้นคงอยู่ตลอดไป

แนวคิดดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้บุคคลในองค์กร สังคม ได้ตระหนักและใช้เป็นประโยชน์ในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๑.๒ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๑. ความหมายของความพึงพอใจ

สิริวรรณ ประกิจสังข์ ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง “ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”

ความพึงพอใจ หมายถึง “สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง” ความพึงพอใจ เกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ และอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้ที่มี ความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ”^๒

พิน กงพูล ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือ มีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ”^๓

วัลภา ซายหาคล ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ได้รับบริการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
๒. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
๓. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
๔. การให้บริการอย่างก้าวหน้า^๔

อัจฉรา โทบุญ ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้า และสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทาง พฤติกรรม และเป็น องค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล”^๕

^๒ สิริวรรณ ประกิจสังข์, **จิตดำเนินแห่งความต้องการ**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒.

^๓ พิน กงพูล, “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประณม ศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒสงขลา), ๒๕๒๕, หน้า ๒๑.

^๔ วัลภา ซายหาคล, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ ด้านรักษาความ สะอาดของกรุงเทพมหานคร”, **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย), ๒๕๓๒, หน้า ๖๕.

^๕ อัจฉรา โทบุญ, “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม), ๒๕๓๔, หน้า ๑๑ - ๑๒.

จิตตินันท์ เคะชคุปต์ ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือคิดเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ”^๖

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา ให้ความหมายไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือ ความผิดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”^๗

วิภา อรุณศรีพิศัญญกุล กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจาก ประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานที่นั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของ ผู้รับบริการ”^๘

ปนัดดา อ่างแก้ว ได้กล่าวไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวก ของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเกิดขึ้น ก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ ที่ได้รับ”^๙

กิติมา ปรีดีคิลก ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกชอบ หรือ พ้อใจที่มีต่อองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนองความต้องการ ของเขาได้”^{๑๐}

^๖จิตตินันท์ เคะชคุปต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ), ๒๕๕๒, หน้า ๑๕.

^๗เพลินทิพย์ โกเมศโสภา, **การวางแผนการตลาด**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔), หน้า ๗๖.

^๘วิภา อรุณศรีพิศัญญกุล, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๒๕, หน้า ๑๒.

^๙ปนัดดา อ่างแก้ว, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราช บัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงาน ในจังหวัดสระบุรี”, **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์), ๒๕๓๘, หน้า ๗.

^{๑๐}กิติมา ปรีดีคิลก, **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๒๔), หน้า ๓๒๑ - ๓๒๒.

ประสาท อิศรปริดา ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการตามสถานที่ตามสถานการณ์ตามสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปตามการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใด โดยมีสิ่งที่เข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางของการเกิดความพึงพอใจเช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกมีทิศทางเป็นไปในทางใด”^{๑๑}

มณีวรรณ ต้นไทย ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ”^{๑๒}

๒. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เคะขุปต์ ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

- ๑) ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- ๒) ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับ ราคาค่าบริการที่รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการ ที่มีต่อราคาค่าบริการ ที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

^{๑๑}ประสาท อิศรปริดา, **สารคดีจิตวิทยาการศึกษา**, (มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔), หน้า ๓๕.

^{๑๒} มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์), ๒๕๓๑, หน้า ๒๐.

๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยิน ข้อมูล ข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อ ที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วน เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหาร การบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการ ด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มี อิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้ สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษ จดหมาย - ซอง เป็นต้น

๗) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล^{๑๑}

จากความหมายที่อธิบายมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและในด้านจิตใจโดยเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

^{๑๑}จิตตินันท์ เคะชะกุลป์ต์, “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก ในเขตกรุงเทพมหานคร : ความต้องการรูปแบบและคุณภาพ”, รายงานการวิจัย, อ่างแล้ว, หน้า ๒๔ - ๒๕.

๒.๒ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

๒.๒.๑ ความหมายของการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญเนื่องจากเป็นงานที่ต้องติดต่อกับสมาชิก มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕ ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ”^{๑๔} ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

งานบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกร่องขอรับบริการบริการเพื่อความพึงพอใจของตน

งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น

การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

ธีรพงษ์ ศิริโสม ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า “งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง”^{๑๕}

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ให้ความหมายไว้ว่า “งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า”^{๑๖}

รัชยา กุวานิชไชนันท์ กล่าวว่า “บริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่ตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองอยู่

^{๑๔}ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๓๕, (กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์ จำกัด, ๒๕๔๖), หน้า ๔๕๖.

^{๑๕}ธีรพงษ์ ศิริโสม, “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนสำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๖, หน้า ๑๒.

^{๑๖}ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การบริหารการตลาดยุคใหม่, (กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๕), หน้า ๒๗.

ตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก”^{๑๑}

มณูญ ศิริวรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “SERVICES” ดังนี้

๑. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเราเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากของลูกค้า

๒. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

๓. R = Respectful การแสดงออกถึงความนับถือและให้เกียรติลูกค้า

๔. V = Voluntaries manner ความสมัครใจและเต็มใจที่จะบริการ

๕. I = Image Enhancing การรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมสร้างภาพพจน์ของ

องค์กร

๖. C = Courtesy กิริยาอาการอ่อน โขน สุภาพ มีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน

๗. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงและกระตือรือร้นที่จะให้บริการให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ^{๑๒}

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีคุณประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

๒.๒.๒ ส่วนประกอบทางงานบริการ (Service Mix)

๑) กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre - Service Factors)

๑.๑) ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)

๑.๒) ความเชื่อถือ ไว้วางใจของบริษัท (Credibility of Company)

๑.๓) ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)

๑.๔) ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

๒) กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During - Service Factory)

^{๑๑}รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์, “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”, รายงานการวิจัย, (กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม), ๒๕๓๕, หน้า ๑๓.

^{๑๒}มณูญ ศิริวรรณ, “ศัพท์ที่ควรรู้”, **อมรินทร์พัฒนา**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน - ตุลาคม ๒๕๔๒) :

- ๒.๑) ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- ๒.๒) ความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- ๒.๓) กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- ๒.๔) ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexness)
- ๒.๕) ความประณีตบรรจงและพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- ๒.๖) ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- ๒.๗) ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของบริการ (Competence)
- ๓) กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post - Service Factors)
 - ๓.๑) ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
 - ๓.๒) ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
 - ๓.๓) ความคงเส้นคงวาด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
 - ๓.๔) การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complaint Handling)
 - ๓.๕) ความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้น (Cost Effectiveness)^{๑๕}

๒.๒.๓ ความสำคัญของงานบริการ

งานบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะงานบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐราชการและภาคธุรกิจเอกชน การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ การพัฒนาคุณภาพของงานบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน ในการพิจารณาความสำคัญของงานบริการ อาจพิจารณาได้ ๒ ด้าน ได้แก่

๑) ถ้าบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

๒) ถ้าบริการที่ไม่ดีจะเสียอย่างไร

บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ดีอัน ได้แก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

๑) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ

๒) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ

^{๑๕}แจ่มจันทร์ ณาภสินธุ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด สาขามหาสารคาม”, วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม), ๒๕๔๒, หน้า ๑๘.

- ๓) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
 - ๔) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - ๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
 - ๖) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
 - ๗) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี
- งานบริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้
- ๑) มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
 - ๒) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการอีก
 - ๓) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
 - ๔) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
 - ๕) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
 - ๖) มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และหน่วยงานในทางที่ไม่ดี^{๒๐}

๒.๒.๔ ลักษณะของงานบริการ

งานบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น งานบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานแต่ละด้าน โดยมีผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของงานบริการออกได้ ดังนี้

- ๑) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันทีเกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

- ๒) เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไร ขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

- ๓) เป็นสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

^{๒๐} กระทรวงสาธารณสุข, **โครงการสวนสาธารณะริมนรมย์ ปี ๒๕๔๖**, (กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖), หน้า ๑๗ - ๑๘.

งานบริการเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการ ลักษณะเช่นเดียวกับงานต้อนรับ คือ จะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำ ชี้แจง ตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อให้ได้รับความประทับใจ ชัดเจน กระฉ่าง และประทับใจ โดยเฉพาะด้านธุรการซึ่งเป็นประตูด่านแรกที่ใช้บริการต้องสัมผัส ฉะนั้นต้องทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ประทับใจเมื่อแรกพบ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม^{๒๐}

๒.๒.๕ คุณภาพของงานบริการ

คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันออกไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ได้มีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการว่าปัจจัยที่อาจใช้เป็นตัวตัดสินคุณภาพของบริการ โดยวัดผู้รับบริการมี ๑๐ ปัจจัย คือ

๑) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ นั่นคือ ชื่อเสียงภาพลักษณ์ของหน่วยงานที่รักษาไว้อย่างดี จนเกิดความเชื่อถือว่าการให้บริการได้มาตรฐานอาจเป็นการวัดในเรื่องเวลาว่าจะไม่เสียเวลามาก เช่น กองหนังสือเดินทางของกระทรวงการต่างประเทศ ที่ทำให้ประชาชนเชื่อถือในมาตรฐานของเวลาว่าการยื่นของหนังสือเดินทางจะใช้เวลากี่วัน

๒) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของผู้รับบริการว่าเศร้า โศกเสียใจ ผิดหวังหุดห่วยอยากได้ยิน ได้พบเห็นในเรื่องใด เช่น หน่วยงานบรรเทาสาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเร่งออกไปบรรเทาความทุกข์ โดยมุ่งเน้นความต้องการพื้นฐานเร่งด่วน

๓) Competences มีความสามารถมีสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้อง เหมาะสม และเชี่ยวชาญงานรู้งจริง เช่น การให้บริการของแพทย์ตามสถานพยาบาลของรัฐบาล โดยเฉพาะโรงพยาบาลที่มีการเรียนการสอนคณะแพทยศาสตร์

^{๒๐} สุขสนัน อินทชัย, “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”, วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๗, หน้า ๓๕.

๕) Access การเข้าถึงได้ง่าย การให้บริการอย่างไม่ยุ่งยาก ไม่พิธีรีตองเป็นเจ้าขุนมูลนาย เช่น สถานีตำรวจที่มีร้อยเวรนั่งประจำ พร้อมจะให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชนตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๕) Courtesy ความสุภาพ เคารพอ่อนน้อม อ่อนน้อมให้เกียรติ มีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ ไม่ว่าจะทักทายหรือแสดงกิริยาใด ๆ เช่น ตำรวจจราจรในบางท้องที่ซึ่งเมื่อจำเป็นจะต้องจับกุมผู้ทำผิดกฎจราจร ก็จะทำ ความเคารพทักทาย กล่าวคำสวัสดิ์ก่อน

๖) Communication หรือความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ทำให้ประชาชนทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

๗) Creditability ความเชื่อถือได้ ความน่าเคารพนับถือของผู้ให้บริการ เช่น ผู้พิพากษาศาลสถิตยยุติธรรม มีภาพพจน์สำคัญ คือ ความซื่อสัตย์ยุติธรรม ประชาชนยึดเหนี่ยวเป็นที่พึ่งได้

๘) Security ความมั่นคงปลอดภัย ความอบอุ่นใจสบายใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยเฉพาะในขณะที่บริการอยู่ เช่น เมื่อเหตุการณ์ร้าย รถชนกัน หรือทะเลาะวิวาทกัน เมื่อตำรวจเข้ามาในที่เกิดเหตุ ความรู้สึกของประชาชนจะอบอุ่นใจว่าจะมีผู้มาดูแลใกล้เกลี่ย

๙) Customer Understanding ความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ เอาใจเขามาใส่ใจเรา เช่น แพทย์และพยาบาลตามหน่วยสาธารณสุขหรือ โรงพยาบาลต่างจังหวัดที่มีประชาชนผู้ยากไร้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะนึกถึงความทุกข์ยากความขาดแคลน มีการผ่อนปรนให้ญาติมาปูเสื่อนอนเฝ้าไข้ได้เมื่อจำเป็น

๑๐) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้ รับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการให้บริการ เช่น สถานที่ทำงานของหน่วยงานราชการที่ให้บริการต้องสง่างาม ดูแลรักษาความสะอาดอย่างดี บริเวณโดยรอบปลูกต้นไม้ใบหญ้าไว้น่าชื่นชม แสดงถึงความเอาใจใส่ของผู้บริหารในหน่วยงานให้บริการนั้น หรือเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยก้าวทันเทคโนโลยีของโลก^{๒๒}

๒.๒.๖ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

๑) การเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการประชาชนของบุคลากรภาครัฐ

๑.๑ คิดพิจารณาจริงจังรู้สึก บุคลากรภาครัฐจะต้องใส่ใจใฝ่รู้ เพิ่มพูนทักษะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายได้อย่างทันโลกมีความคิดแบบพหุนิยมหรือแบบองค์รวม ที่สามารถผสมผสานความหลากหลายให้ส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ ทั้งนี้จะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่จริงจัง รู้สึกในเรื่องที่รับผิดชอบ และรู้จักกว้างพอที่จะนำองค์ความรู้ภายนอก

^{๒๒} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๖.

มาพัฒนาองค์ความรู้ภายใน และพัฒนาคนให้มีทักษะหลายด้านที่สามารถจะปรับตัวรับต่อความเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒ ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ บุคลากรภาครัฐทุกคนต้องมุ่งมั่น ที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้ บรรลุเป้าหมาย ไม่เกียจคร้าน เหนื่อยชา เฉยเมยต่อปัญหาและวิกฤติการณ์รอบตัว ต้องกล้าตัดสินใจแก้ปัญหา ต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างทันการณ์ และมีประสิทธิภาพคุ้มค่าทรัพยากร การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้อง เปลี่ยนให้เป็นราชการที่ไม่คิดเพียงการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหา หนทางที่จะทำให้งานสำเร็จ ได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นทีพอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๑.๓ ทำงานด้วยความโปร่งใสและประชาชนมีส่วนร่วม งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ จึงต้องมีการประชาสัมพันธ์ผลงานภาครัฐให้ประชาชนได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน อย่างต่อเนื่องและพร้อมให้ประชาชนตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐจะต้องเปิดใจให้กว้างพร้อมที่จะรับความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนและเพื่อนร่วมงาน และนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

๑.๔ ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ การแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็สามารถชี้แจงแสดงเหตุผล ได้ทันทีและ ต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมีอุปสรรค หรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหาร จะต้องดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๑.๕ ทำงานเป็นทีมและเป็นระบบเครือข่าย สังคมยุคใหม่เป็นสังคมเครือข่ายที่ข้อมูล วิ่งผ่านไปมาเป็นเครือข่าย จึงเป็น โอกาสที่องค์กรและบุคคลต่าง ๆ จะสื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและความรู้ ความคิดกันได้โดยง่าย การเป็นสมาชิกเครือข่ายจึงเป็น ประโยชน์การทำงานของคนจึงจะเป็นระบบ เครือข่าย หมดสมัยเก็บบังไว้เพียงคนเดียว การแลกเปลี่ยนและร่วมใช้ข้อมูลด้วยกันจะเป็นพลังให้องค์กร และบุคคลเจริญก้าวหน้าไม่หยุดยั้ง ข้าราชการยุคใหม่จะต้องใจกว้างรู้จักประสานประโยชน์และสร้าง ความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแนวราบได้ การทำงานลักษณะนี้มีประสิทธิภาพสูง เพราะเป็นการใช้ ประโยชน์สูงสุด จากพลังความคิดทรัพยากรทั้งในและนอกองค์กร

๒) งานบริการเป็นหน้าที่ของข้าราชการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การปรับปรุงการบริการภาครัฐประสบความสำเร็จ ได้ คือ การมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีจิตสำนึกในการให้บริการและปรารถนาที่จะปรับปรุงบริการภาครัฐ ทั้งนี้ เนื่องจาก งานบริการเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่ สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ให้เกิดความพึงพอใจ ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญในการปรับปรุงบริการภาครัฐ แบ่งออกเป็น ๓ ด้าน ดังนี้

๒.๑ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๒.๒ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

๒.๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๓) การบริหารการแสดงความคุณภาพของข้าราชการ

ภาพสะท้อนที่ประชาชนทั่วไปจะมองข้าราชการขึ้นอยู่กับบริการที่ข้าราชการเป็นผู้ให้การบริการที่ไม่ดีแม้ว่าจะเกิดจากการให้บริการของข้าราชการเพียงบางส่วน แต่ก็มีผลส่วนกระทบสำคัญมายังข้าราชการในส่วนรวม

ลักษณะการบริหารที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของข้าราชการมีตัวอย่างดังนี้

๓.๑ ทำแบบเฉื่อยชา ชักช้า แบบเคยชิน ใช้ความรู้วิธีการเดิม

๓.๒ ไม่บริการประชาชน

๓.๓ ไม่รับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติงาน

๓.๔ มุ่งเน้นแต่กฎหมาย ระเบียบ และระบบงานที่ไม่ทันสมัย

๓.๕ ขาดความรู้และทัศนคติที่ถูกต้อง

๔) งานบริการเป็นหัวใจของข้าราชการ

ประชาชนก็คือ ลูกค้า ภาคเอกชนพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อเอาใจลูกค้า เปรียบเทียบลูกค้าว่ามีความสำคัญระดับพระเจ้าหรือพระราชา เพราะลูกค้านั้นเป็นผู้ทำให้ธุรกิจอยู่ได้เป็นผู้ทำให้กิจการมีรายได้เติบโต และส่งคืน ทำนองเดียวกัน งานราชการอยู่ได้ก็ด้วยภาษีของประชาชนหน่วยราชการอยู่ได้ก็เพราะประชาชนมารับบริการ หน่วยราชการจะขยายและเติบโตได้ก็เพราะประชาชนใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การให้บริการที่ดีจึงเป็นหัวใจของงานราชการ โดยแท้^{๒๓}

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การทำงานของเจ้าหน้าที่จะต้องเปลี่ยนแนวคิดใหม่เป็นข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ในเวลาราชการเท่านั้น แต่จะต้องพยายามคิดหาหนทางที่จะทำให้งานสำเร็จได้อย่างมีคุณภาพทันการณ์ และเป็นที่พอใจของประชาชนและสังคมโดยรวม

๒.๓ แนวทางการดำเนินงานทันตกรรม

๒.๓.๑ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานทันตสาธารณสุข

กรมอนามัย สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ กล่าวว่า งานทันตสาธารณสุข มีหน้าที่ครอบคลุมทั้งการดำเนินการ งานทันตกรรมป้องกัน งานส่งเสริมทันตสุขภาพ การให้บริการทันตกรรม และการดำเนินงานทันตกรรมฟื้นฟูแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับ

^{๒๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๓๗ - ๓๘.

ปฐมภูมิ รวมทั้งให้การสนับสนุนการจัดบริการทันตสาธารณสุขและพัฒนางานทันตสาธารณสุขในหน่วยบริการปฐมภูมิที่อยู่ในเครือข่ายบริการเดียวกัน

จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวข้างต้น จึงสามารถจัดแบ่งงานหรือ โครงสร้างการทำงานของงานทันตสาธารณสุขของเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ได้ดังนี้

๑) งานบริหารและงานแผนงาน

๑.๑) จัดทำแผนการปฏิบัติงานทันตสาธารณสุขของหน่วยงานและสนับสนุนการจัดทำแผนทันตสาธารณสุขระดับตำบล อำเภอและจังหวัด

๑.๒) จัดทำแผนงบประมาณประจำปีและการบริหารงบประมาณของงานทันตสาธารณสุข

๑.๓) การจัดแบ่งงานและมอบหมายงานให้แก่บุคลากรและการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรงานทันตสาธารณสุขให้มีสมรรถนะเหมาะสมกับการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพตลอดจนการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทันตสาธารณสุข

๑.๔) งานบริหารพัสดุ ได้แก่ การสำรวจวัสดุคงเหลือประจำปีการสำรวจและตรวจสอบสภาพการใช้งานของเครื่องมือและครุภัณฑ์ทางทันตกรรม การตรวจสอบการหมดอายุของวัสดุเวชภัณฑ์ ตลอดจนการประเมินความต้องการและความพอเพียงในการใช้งานปัจจุบัน การดำเนินการจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ ให้เพียงพอกับความต้องการและการจัดทำบัญชีรับ - จ่าย ครุภัณฑ์ทางทันตกรรมให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

๑.๕) การจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านทันตสุขภาพ ศึกษาสถานะทันตสุขภาพของประชาชน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ (ข้อมูลระดับอำเภอ) และศึกษาปัจจัยแนวโน้มนการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อทันตสาธารณสุขที่เหมาะสมกับพื้นที่ จัดการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานและประเมินผลงานด้านทันตสาธารณสุข เป็นแหล่งข้อมูลด้านทันตสาธารณสุขระดับอำเภอ ตลอดจนสนับสนุนการจัดทำข้อมูลข่าวสารในประเด็นเกี่ยวข้องกับทุกระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด

๑.๖) การนิเทศติดตามและประเมินผลการดำเนินงานทันตสาธารณสุขในระบบการนิเทศแบบผสมผสานและนิเทศเฉพาะกิจด้านเทคนิคบริการแก่ทันตบุคลากรและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ

๒) งานวิชาการและพัฒนาคุณภาพบริการ

๒.๑) ดำเนินการศึกษาวิจัยค้นคว้าหรือร่วมวิจัยเพื่อพัฒนางานด้านทันตสาธารณสุขในอำเภอ

๒.๒) ดำเนินงาน โครงการพิเศษเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่

๒.๓) สนับสนุนการจัดระบบการพัฒนางานทันตสาธารณสุขในหน่วยบริการปฐมภูมิ (สถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลสุขภาพระดับตำบล เป็นต้น) โดยการสร้างเครือข่ายการบริการ ในพื้นที่รับผิดชอบ โดยประสานความเชื่อมโยงกับสถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลใกล้เคียงและหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีระบบบริการหรือระบบส่งต่อที่มีมาตรฐาน

๒.๔) พัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง

๒.๕) สนับสนุนการเป็นแหล่งฝึกอบรมทางทันตสาธารณสุขทั้งในระดับก่อนปริญญาตรีและปริญญาตรี

๓) งานบริการทันตกรรม

๓.๑) จัดคลินิกบริการทันตกรรมในคลินิก บริการทันตกรรมป้องกันในคลินิกและจัดบริการทันตกรรมป้องกันเพื่อรองรับการรักษาทางทันตกรรมตามระบบส่งเสริมทันตสุขภาพในทุกกลุ่มวัยเพื่อให้บริการแก่ประชาชนภายในพื้นที่รับผิดชอบ

๓.๒) จัดหน่วยทันตสาธารณสุขเคลื่อนที่ เพื่อให้หน่วยบริการแก่ประชาชนในพื้นที่ซึ่งมีความยากลำบากในการมารับบริการที่โรงพยาบาล

๔) งานส่งเสริมทันตสุขภาพตามกลุ่มวัย โดยวางระบบ โครงการส่งเสริมสุขภาพช่องปากของประชาชนในกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ โดยบูรณาการกับงานส่งเสริมสุขภาพ งานควบคุมโรค งานสุขภาพภาคประชาชนและงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ผลการดำเนินงานครอบคลุมและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ อาจแบ่งกลุ่มวัย ดังนี้

- กลุ่มหญิงตั้งครรภ์ใน ANC
- กลุ่มอายุ ๐ - ๒ ปี
- กลุ่มเด็กอายุ ๓ - ๖ ปี ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนอนุบาล
- กลุ่มนักเรียนประถมศึกษา
- กลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษา
- กลุ่มผู้ใหญ่
- กลุ่มสูงอายุ

๕) งานทันตสาธารณสุขในชุมชน

๕.๑) รณรงค์ให้เกิดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านทันตสาธารณสุขทุกรูปแบบและทุกช่องทางของสื่อสาธารณะที่มี ให้แก่ ประชาชน ผู้ป่วยและญาติ หน่วยงานราชการ เอกชน เพื่อสร้างกระแสการดูแลทันตสาธารณสุขที่ดีของตนเองและเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านทันตกรรม

๕.๒) สร้างการมีส่วนร่วม เสริมพลังชุมชนและภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานด้านทันตสาธารณสุข เพื่อให้สามารถดูแลตนเองได้^{๒๔}

๒.๔ สภาพพื้นที่ที่ใช้ในการวิจัย

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นโรงพยาบาลขนาด ๖๐ เตียง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ และเพื่อพัฒนาระบบบริการให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ประกอบกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลสุวรรณภูมิมีมติว่าจะให้มีการพัฒนาโรงพยาบาลในด้านการบริการของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนถึงสิ่งแวดล้อมและอาคารสถานที่ของโรงพยาบาล เพื่อมุ่งสู่การรับรองมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาลต่อไป

๒.๔.๑ วัตถุประสงค์ของสถานบริการ

เราจะเป็นผู้นำระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินและบริการสุขภาพองค์รวม

๒.๔.๒ พันธกิจ

- ๑) จัดบริการสุขภาพแบบองค์รวมด้านการส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพ
- ๒) พัฒนาระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน
- ๓) ภาคีเครือข่ายมีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพ
- ๔) พัฒนาตามเกณฑ์คุณภาพ HA HPH และเกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ PMQA

๒.๔.๓ ค่านิยม

รวดเร็ว ปลอดภัยได้มาตรฐาน บริการประทับใจ หัวใจสุขภาพ

๒.๔.๔ ลักษณะบริการ

จำนวนเตียงผู้ป่วยในที่เปิดให้บริการ ๖๐ เตียง

๒.๔.๕ ระดับของการให้บริการ

- ๑) โรงพยาบาลชุมชนหรือโรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก (ต่ำกว่า ๑๐๐ เตียง)
- ๒) โรงพยาบาลทั่วไป (ขนาด ๑๐๐ เตียงขึ้นไป)
- ๓) โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย/โรงพยาบาลที่ให้การดูแลระดับตติยภูมิ^{๒๕}

^{๒๔} กรมอนามัย สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ, แนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุข สำหรับทันตบุคลากรในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (CUP), (นนทบุรี : กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๒), หน้า ๕ - ๑๐.

๒.๕ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์และดวงสมร บุญผดุง ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า “ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่ำ ซึ่งเป็นเครื่องแสดงว่า โรงพยาบาลควรที่จะปรับปรุง ได้แก่ ความพร้อมในการให้บริการ การจัดระบบให้บริการความเป็นกันเองและการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่จากแพทย์ ความพร้อมและประสิทธิภาพ การใช้ อุปกรณ์การรักษาพยาบาล ความสามารถในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่ระบบในการประสานงาน ความสามารถของแพทย์และพยาบาลในการที่จะติดต่อรักษาพยาบาลผู้ป่วยให้ครอบคลุมทุกด้าน คุณภาพของยา ประสิทธิภาพและอุปกรณ์ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำต่าง ๆ และข้อมูลที่ควรที่จะได้รับจากแพทย์และพยาบาล”^{๒๖}

อนงค์ เอื้อวัฒนา ได้ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวน ๒๗๐ คนพบว่า “ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการอยู่ในระดับบริการปานกลาง ร้อยละ ๖๕.๖ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ ๖๐.๗ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ ๕๐.๐ ผู้รับบริการที่ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”^{๒๗}

เกศินี ศรีคงอยู่ ได้ศึกษาเรื่อง ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น ๒๕๕ คน พบว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘ รองลงมา มีความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐ และมีความพึงพอใจระดับต่ำร้อยละ ๑.๒ เมื่อจำแนกรายด้าน และรายชื่อพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอา

^{๒๕}โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ, “ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ”, ร้อยเอ็ด : โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ, ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).

^{๒๖}ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง, “การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป”, **รายงานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : กองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข), ๒๕๓๒, ๑๐๒ หน้า .

^{๒๗}อนงค์ เอื้อวัฒนา, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ”, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๒, ๘๖ หน้า.

ใจใส่ และสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษาและพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านความสะดวก ในเรื่องความพึงพอใจของบริเวณที่รอรับบริการ”^{๒๔}

เกณฑ์การเกณฑ์ นักศก ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้านอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง มีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .๐๕ และในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๕๔ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความสะดวกที่ได้รับจากบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑๑ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การประสานงานของการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๖๔๖ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่า ๓.๖๔๖ แสดงว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ข้อมูลที่ได้รับจากบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๒๐ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คุณภาพของการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔๐ แสดงว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒๔ แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในส่วนของปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างคือ ปัญหาจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ไม่ดี มารยาทไม่ดีและขาดการเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะคือควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มีเพียงพอต่อการให้บริการด้วยความรวดเร็วโดยลดขั้นตอนของการติดต่อเพื่อขอรับบริการลง ควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ มาใช้บริการเพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นต่อการใช้บริการ และอุปกรณ์ที่ใช้ในบริการควรได้รับการ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้คือ ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลของประกันสังคมเพื่อสามารถอธิบายผู้ประกันตนให้ทราบถึงสิทธิและการปฏิบัติตนของผู้ประกันตนได้เป็นอย่างดี ควรมีการจัดเตรียมเอกสารเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิหรือบริการต่างๆ ด้านประกันสังคมให้ผู้ประกันตนทราบล่วงหน้า และควรจัดเตรียมจำนวนเจ้าหน้าที่ให้

^{๒๔} เกศินี ศรีคงอยู่, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๓, ๗๒ หน้า.

มี ความเหมาะสมกับจำนวนของผู้ประกันตนที่มาขอใช้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการอย่าง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล^{๒๔}

วิภา คุรงค์พิศิษฐ์กุล และ นริมาลย์ นีละไพจิตร ได้ทำการศึกษาคำถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าตัด ห้องผ่าตัดศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า “ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการได้รับบริการในระดับดีมากร้อยละ ๓๓.๓ ระดับดี ร้อยละ ๖๓.๓ และพอใช้ร้อยละ ๓.๓ โดยพบว่ามีความพึงพอใจการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับดีมากร้อยละ ๕๒.๒ ระดับดีร้อยละ ๔๕.๕ แต่ในอีกด้านหนึ่งพบว่าผู้ใช้บริการจำนวนน้อยมากที่พึงพอใจต่อความรวดเร็วในการบริการคิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒ และเห็นได้อย่างชัดเจนในระดับพอใช้ และควรปรับปรุงรวมกันถึงร้อยละ ๓๘.๘ ซึ่งถือว่าค่อนข้างสูง จากเหตุผลนี้เองอาจสรุปได้ว่าความรวดเร็วในการบริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญในการปฏิเสธที่จะกลับมาใช้บริการถึงร้อยละ ๖.๖ ดังนั้นจากการสำรวจนี้ จึงขอเสนอแนะให้ผู้เกี่ยวข้องได้พิจารณาปรับปรุงวิธีการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต”^{๒๕}

พรรณี อึ้งปัญญัตถวงศ์ และคณะ ได้ทำการศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน ๕๖๒ คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย ๔๒.๑๘ ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น ส่วนกลุ่มที่มารับบริการนอกเวลาราชการนั้นมีอายุเฉลี่ย ๔๖.๖๒ ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้ยาดีมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ ๘๐.๗๖ ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ ๐.๖๑ โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ความรวดเร็วในบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ

^{๒๔} เกษนราภรณ์ มักสกุล, “ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์”, **รายงานการวิจัย**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๔, ๕๗ หน้า.

^{๒๕} วิภา คุรงค์พิศิษฐ์กุล และ นริมาลย์ นีละไพจิตร, “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าตัด ห้องผ่าตัดศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ”, **รายงานการวิจัย**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๕, ๑๐๖ หน้า.

ความพอใจของเก้าอี้ และเมื่อประเมินจุดให้บริการทั้งหมด ๑๑ จุด (๑๐ ห้องและ ๑ จุดบริการ) คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด ๕ ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ ๘๐ ทุกเรื่อง

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน ๑๓๗ คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย ๓๓.๑๘ ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เดินทางสะดวก เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทั่วไปทั้ง ๔ ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง ๔ ด้านดังกล่าว (ตาราง ๔.๖๒) ได้สูงถึงร้อยละ ๘๔.๕๐ พบว่าดีขึ้นกว่าเดิมเดือนมกราคม ๒๕๔๖ ร้อยละ ๓.๘๕ (เดือนมกราคม ๒๕๔๖ ได้ร้อยละ ๘๐.๖๕) และยังพบอีกว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อบริการเรื่องต่าง ๆ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการ โดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ ซึ่งพบว่า ตึกชงโค ตึกศรีตรังและที่คอนดุ่มนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล (ต่ำกว่าร้อยละ ๘๐)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุก ๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ ๘๐ ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ ๘๖.๖๒ ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ ๗๘.๑๐ ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี่ และร้อยละ ๘๘.๕๖ ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ ๗๘.๑๐ ของผู้ป่วยในบอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่

โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง ๒ กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี้อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก^{๑๑}

เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๗๐ คนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ ๗๑.๘๐ มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกตามรายด้านแล้วพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือผู้ให้บริการเป็นร้อยละ ๗๔.๖๐ มีความพึงพอใจมากต่อคุณภาพบริการร้อยละ ๗๖.๑๐ มีระดับความพึงพอใจมากต่อการเข้าถึงบริการร้อยละ ๖๕.๘๐ และเมื่อจำแนกตามตัวแปรทางด้านเพศพบว่าเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๕.๖๐ ทางด้านสถานภาพสมรสพบว่าสถานภาพโสดมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๘๓.๓๐ ทางด้านอาชีพพบว่าอาชีพค้าขายมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ ๗๗.๘๐ ทางด้านการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญา ปวช. ปวส. มีระดับความพึงพอใจมากในระดับร้อยละ ๑๐๐ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรสวัสดิการ บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด^{๑๒}

บุษกร พงษ์ชวลิต ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า “๑. ผู้รับบริการทั้งที่เป็นประชาชนทั่วไปและผู้ประกันตน ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในผู้รับบริการทุกสถานภาพด้านเพศ อายุระดับการศึกษา การสมรส อาชีพ รายได้และถิ่นที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงเรียนพนัสนิคมในระดับพึงพอใจ ๒. ผู้รับบริการทั้งที่เป็นประชาชนทั่วไปและผู้ประกันตน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ประกันตน ๓. ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้ป่วยในมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยนอก ๔. ผู้รับบริการหญิงและผู้รับบริการชายมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการหญิงมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการชาย ๕. ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับ

^{๑๑}พรณี อึ้งปัญญาตวงค์ และคณะ, “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์”, รายงานการวิจัย, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น), ๒๕๔๖, ๑๐๕ หน้า.

^{๑๒}เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”, วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล), ๒๕๔๒, ๑๒๕ หน้า.

บริการกลุ่มอายุตั้งแต่ ๖๐ ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มอายุระหว่าง ๒๑ - ๖๐ ปี มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ๖. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มระดับการศึกษามัธยมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มระดับการศึกษาอื่น ๆ ๗. ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มหย่า/ร้าง/หม้ายมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มสถานภาพการสมรสอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มสถานภาพสมรสโสดมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มสถานภาพการสมรสอื่น ๆ ๘. ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอาชีพอื่น ๆ ๙. ผู้รับบริการที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มรายได้ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่น ๆ และผู้รับบริการกลุ่มรายได้มากกว่า ๖,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ ๑๐. ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยแตกต่างกันอยู่มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคมแตกต่างกัน โดยผู้รับบริการกลุ่มที่มีที่อยู่อาศัยนอกเขตเทศบาลมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาล”^{๓๓}

วิภาวดี รุ่งเจริญตา ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ทั้งโดยรวมและแต่ละรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อวิเคราะห์โดยตัวแปรบางตัวแปร พบว่าผู้ป่วยที่มีอาชีพค้าขาย อาชีพเกษตรกร ผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย (ไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท) และผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษาที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์อยู่ในระดับสูง ผู้ป่วยประเภทประชาชนทั่วไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สูงกว่าผู้ป่วยประเภทผู้ประกันตน ผู้ป่วยเพศชาย ผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยที่มีถิ่นที่อยู่ในเขต และนอกเขตอำเภอศรีราชา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราช

^{๓๓}บุษกร พงษ์ชวลิต, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพณีสนิคม จังหวัดชลบุรี”, **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๑, ๗๕ หน้า.

เทวี ณ ศรีราชา ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ป่วยที่มีสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ อายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้เสนอแนะแนวทางการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่สำคัญดังนี้ ด้านความสะดวกในการให้บริการ เสนอแนะให้กำหนดห้องตรวจโรคเฉพาะ หรือเฉพาะแผนกให้ชัดเจน ด้านอรรถาธิบายของผู้ให้บริการ เสนอแนะให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับ และให้คำแนะนำกับผู้บริการ ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ เสนอแนะให้แพทย์อธิบายถึงผลวินิจฉัยโรคให้ผู้ป่วยได้รับทราบ และด้านความเร็วในการให้บริการ เสนอแนะให้จัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตอบข้อซักถามกับผู้ป่วย และญาติผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว”^{๓๔}

ศรัณยา ภิบาลชนม์ ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด สำหรับผลการประเมินการให้บริการพบว่า “ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพึงพอใจ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านความสะดวกสบาย ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านคุณภาพ และในภาพรวมของทุกด้าน พบว่า มีผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลางเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการ พบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .๐๑ ส่วนในด้านความเสมอภาค และด้านความเป็นธรรม พบว่า มีผลการประเมินในระดับดีเท่ากัน และจากการศึกษาความแตกต่างของคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทบริการพบว่า ประเภทบริการที่แตกต่างกัน มีคุณภาพการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .๐๑ โดยทั้ง ๑๐ ด้าน การรักษาโรคมีคุณภาพการบริการดีที่สุด รองลงมาได้แก่การส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคตามลำดับ”^{๓๕}

ศศิธร กษิตา ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราด ปี ๒๕๕๒ ผลการวิจัยพบว่า “กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลตราด ในช่วงวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๕ จากจำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วย

^{๓๔}วิภาวดี ธนังเจริญลาภ, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา”, **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๓, ๗๕ หน้า.

^{๓๕}ศรัณยา ภิบาลชนม์, “การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด”, **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๖, ๗๕ หน้า.

นอก ๑๕๐ คน ส่วนมากเป็นหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง จำนวน ๘๑ คน หรือร้อยละ ๕๔ เป็นชาย ๖๙ คน หรือร้อยละ ๔๖ มีอายุ ๓๐ - ๔๔ ปี จำนวน ๗๔ คน หรือร้อยละ ๔๙.๓ อาชีพของผู้มารับบริการมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๔ คน หรือร้อยละ ๓๖.๐ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน ๕๘ คน หรือร้อยละ ๓๘.๗ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๑๒,๐๐๑ บาท/เดือนขึ้นไป จำนวน ๔๐ คน หรือร้อยละ ๒๖.๗ และสิทธิได้รับบริการจากโรงพยาบาล ใช้สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน ๕๓ คนหรือร้อยละ ๓๕.๓ มีผลการศึกษาในแต่ละด้านที่ศึกษา ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะอาด ด้านความเสมอภาค ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร มีระดับความพึงพอใจปานกลางในการศึกษามีการทดสอบสมมติฐาน โดยมีเกณฑ์ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ .๐๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราดไม่มีความสัมพันธ์กับเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ส่วนระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ การเสนอแนะในการปรับปรุงงานบริการพบว่า การให้บริการของโรงพยาบาลตราดมีการปรับปรุงในงานบริการ เพราะทุกกลุ่มบริการที่ให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในระดับปานกลางเท่านั้น”^๖

อ่าไพรัตน์ พุดสวัสดิ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า “ด้านความสะอาดในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ในภาพรวมการให้บริการ ๑) ด้านความสะอาดในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก ๒) ความสะอาดในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ๓) เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกบริบาล ด้านอัตรยาศัยและคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมการให้บริการด้านอัตรยาศัยและคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้ำให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก ๓ อันดับแรกในเรื่อง ๑) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา ๒) ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา ๓) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ ด้านการรวดเร็วในการให้บริการ ในภาพรวมการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจปานกลาง โดยลูกค้ำให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมากในเรื่อง ๑) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล ๒) การทำการตรวจค้นทะเบียนประวัติ ๓) การคิดราคายาและเวชภัณฑ์มีความรวดเร็วและถูกต้อง ในภาพรวมลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีทั้ง ๓ ด้านอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางด้านการเปรียบเทียบ พบว่า เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ปัจจุบัน การ

^๖ ศศิธร คชศิลา, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราด ปี ๒๕๕๒”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๕๔, ๗๘ หน้า.

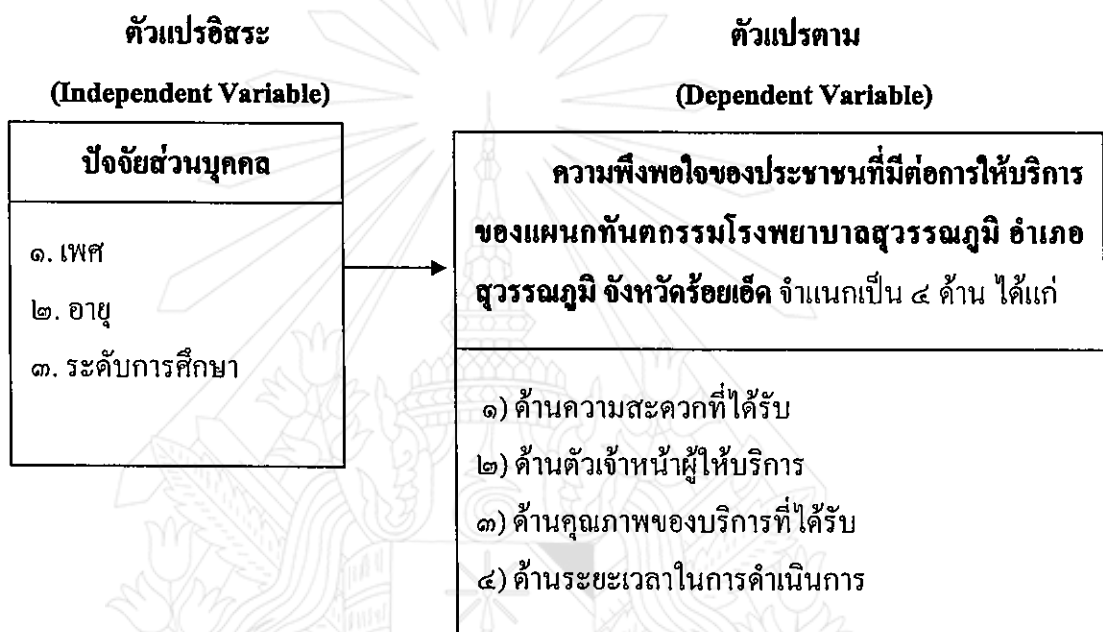
ทำประกันชีวิตของลูกค้ำที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเรื่องระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวเฉลี่ย ช่วงเวลาการใช้บริการและประสบการณ์ในการใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับอาชีวะและปริญญาตรีขึ้นไป ลูกค้ำที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่มีรายได้ระหว่าง ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาทและ ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป ลูกค้ำที่ใช้บริการช่วงเวลา ๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่ใช้บริการช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๒๐.๐๐ น. และลูกค้ำที่มีประสบการณ์การใช้บริการมากกว่า ๓ ครั้งขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้ำที่มาใช้บริการครั้งแรกหรือ ๒ - ๓ ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติข้อเสนอแนะที่เสนอให้โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ โรงพยาบาลตากสินจันทบุรีควรเน้นนโยบายให้แผนกที่ต้องใช้เวลารอคอยฟังผลการตรวจเป็นเวลานานเช่นแผนกชันสูตรโรค แผนกรังสี มีการปรับปรุงระบบการเก็บเครื่องชี้วัดภายในแผนกโดยการเก็บระยะเวลาการคอยผลคนไข้ทุกรายและมีการให้บริการเสริมในขณะที่ลูกค้ำรอฟังผล เช่น มีมุมพักผ่อนดูทีวี อ่านหนังสือพิมพ์ วารสาร ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้ำรู้สึกว่ามีไ้การรอคอยที่นานและที่สำคัญทุกกระบวนการส่งต่อระหว่างแผนกควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ลูกค้ำ^{๓๖}

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การได้รับบริการอย่างเสมอภาค ทั้งถึง สะดวก รวดเร็ว ดังนั้นความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

^{๓๖} อ่ำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของลูกค้ำต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา), ๒๕๔๖, ๖๘ หน้า.

๒.๖ สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ **มณีวรรณ ต้นไทย**^{๓๔} และได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบคำถาม สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยสามารถเขียนเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้



แผนภูมิที่ ๒.๑ แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

^{๓๔}มณีวรรณ ต้นไทย, “พฤติกรรมบริการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”, วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, อ่างแก้ว, หน้า ๒๐.

บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

- ๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- ๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

๓.๑ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

๓.๑.๑ ประชากร

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๓๕ คน

๓.๑.๒ กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซีและมอร์แกน (R.V. Krejcie and E.W.Morgan)^๑ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๑๔๖ คน

^๑บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, พิมพ์ครั้งที่ ๖, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๓), หน้า ๔๓.

๓.๒ เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ การสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะมีประชากรคนใดเป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้แจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียบร้อยแล้ว ซึ่งไม่จำกัดว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการจนครบถ้วน^๒

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดและปลายเปิด แบ่งออก ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดมีลักษณะของแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยแบ่งระดับในการจัดออกเป็น ๕ ระดับ โดยกำหนดค่าระดับ ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	๕	คะแนน
มาก	หมายถึง	๔	คะแนน
ปานกลาง	หมายถึง	๓	คะแนน
น้อย	หมายถึง	๒	คะแนน
น้อยที่สุด	หมายถึง	๑	คะแนน

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - ended) เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

^๒ เรื่องเดียวกัน, หน้า ๔๔.

๓.๔ การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มีขั้นตอน ดังนี้

๓.๔.๑ ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน

๓.๔.๒ ร่างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้เกี่ยวกับความพึงพอใจ ของประชาชน

๓.๔.๓ เสนออาจารย์ที่ปรึกษาขอคำแนะนำในการกำหนดประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ตรวจสอบสำนวนภาษา ความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถาม และปรับปรุงแก้ไขตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ

๓.๔.๔ แก้ไขตามอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอแนะ และดำเนินทดสอบที่สร้างขึ้นตามเนื้อหาและจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเพื่อปรับปรุงแก้ไขความเที่ยงตรงทั้งด้านโครงสร้างเนื้อหา และสำนวนภาษา จำนวน ๓ ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์เชิงพฤติกรรมกับข้อคำถามประเมินความถูกต้องโดยใช้สูตรการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item Objective Index) หรือ IOC^๑ มีเกณฑ์ดังนี้

- +๑ หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
 - ๐ หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
 - ๑ หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่วัดตามวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
- การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบของแต่ละข้อ โดยใช้สูตร IOC คำนวณได้ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างจุดประสงค์กับเนื้อหาหรือระหว่างข้อสอบกับจุดประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

(เกณฑ์ในการเลือกคำถาม พิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า หรือเท่ากับ .๕๐) ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

๑. ยุทธ ไกยวรรณ, **พื้นฐานการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕), หน้า ๑๕๕.

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เดชา ใจกลาง ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

การศึกษา D.A., M.A.Ph.D (Political Science)

ตำแหน่ง อาจารย์พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒) ดร.ประพิศ โบราณมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

การศึกษา กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์)

ตำแหน่ง อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓) ทนตแพทย์หญิงปรัชชญา ศรีชาย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและภาษา

การศึกษา ทนตแพทย์ศาสตร์

ตำแหน่ง ทนตแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓.๔.๕ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ค่า IOC ($0.50 \leq IOC \leq 1.0$)

๓.๔.๖ นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับประชาชนผู้มารับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

๓.๔.๗ การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม ดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

๑) หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t -test^๕ พิจารณาข้อที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน ๒๘ ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง ๐.๕๕ - ๐.๕๒

๒) นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)^๕ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๕๘

๓.๔.๘ จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

๓.๕ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการจัดเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๓.๕.๑ ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด เรียนผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัย

^๕บุญชม ศรีสะอาด, การวิจัยเบื้องต้น, อ่างแล้ว, หน้า ๕๔.

^๕เรื่องเดียวกัน, หน้า ๕๖.

๓.๕.๒ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมด้วยผู้ช่วยในการวิจัย

๓.๕.๓ ทำการแจกแบบสอบถาม โดยทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังโดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถามและได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด

๓.๕.๔ เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแล้วทั้งหมดเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

๓.๖ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

๓.๖.๑ นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ทุกฉบับ

๓.๖.๒ นำแบบสอบถามที่คัดเลือกไว้แล้วดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์

๓.๖.๓ นำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

๓.๖.๔ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในภาพรวม รายด้านและเป็นรายข้อ แล้วแปลผลตามเกณฑ์การวิเคราะห์ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด^๖

๓.๖.๕ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด กับปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้ค่าที่ t - test และ One - Way ANOVA or F - test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least - Significant Different) เพื่อหาความแตกต่างรายคู่

๓.๖.๖ วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency)

๓.๖.๗ นำเสนอผลการวิจัยโดยการพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

^๖เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๐๐.

^๗รศ. ดร. สมชัย วงษ์นาคะ และรศ. ดร. ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์, เอกสารประกอบการสอน

๓.๗ สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีสถิติที่ใช้ในการทำวิจัย ๒ ประเภท ได้แก่

๑) **สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อบรรยายข้อมูลทั่วไป

๒) **สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics)** ได้แก่ การทดสอบค่าที (t - test) และการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least - Significant Different)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

๑) การหาค่าร้อยละ (Percentage)^๕

$$P = \frac{fx100}{N}$$

$$P = \text{ค่าร้อยละ}$$

$$f = \text{ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ}$$

$$N = \text{จำนวนความถี่ทั้งหมด}$$

๒) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) หรือมัชฌิมาเลขคณิต^๖

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ย}$$

$$\sum X = \text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

$$N = \text{จำนวนประชากร}$$

^๕ นิภา เมธาวิชัย, **วิทยาการวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓), หน้า ๑๒๘.

^๖ ตังศรี ชมภูวงศ์, **การวิจัย**, (นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗), หน้า ๕๕.

๓) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)^{๑๑}

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{N \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

N = จำนวนประชากร

๔) ค่า t - test^{๑๒} การเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสองกลุ่ม

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t = ค่าที - เทสต์ (t - test Independent) โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

\bar{X}_1, \bar{X}_2 = ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

S_1, S_2 = ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

n_1, n_2 = จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ ๑ และกลุ่มที่ ๒ ตามลำดับ

^{๑๑} ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ, **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**, (กรุงเทพมหานคร : ศุวีริยาสาน, ๒๕๒๕), หน้า ๕๓.

^{๑๒} พวงรัตน์ ทวีรัตน์, **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)**, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๓), หน้า ๑๘๓.

๕) ค่า F - test^{๑๒} ในการเปรียบเทียบตัวแปรอิสระสามกลุ่มขึ้นไป

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b = ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w = ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม



^{๑๒}นิภา เมธาวิชัย, **วิทยาการวิจัย**, อ่างแก้ว, หน้า ๑๑๐.

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objectives) ไว้ ๓ ประการ คือ

๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดที่มี ของประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน

๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๑๔๖ คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบจากตารางเครจซี่และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามประมาณค่าห้าระดับ จากนั้นนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติสำหรับตอบวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มสองกลุ่ม (Independent)
F	แทน	ทดสอบความแตกต่างตั้งแต่สามกลุ่ม
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมยกกำลังสองระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่ม (Sum of Squares)
MS	แทน	ผลรวมยกกำลังสองเฉลี่ยระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่ม (Mean of Square)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕

๔.๒ ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะความคิดเห็นอื่น ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๔.๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๑ - ๔.๓

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๗๑	๔๘.๖๓
หญิง	๗๕	๕๑.๓๗
รวม	๑๔๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๗ และเพศหญิง จำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๖๓

ชาย

ตารางที่ ๔.๒ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๒๘.๐๘
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๘๒	๕๖.๑๖
เกิน ๕๐ ปี	๒๓	๑๕.๗๕
รวม	๑๔๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุเกิน ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๑๖ รองลงมา คือ อายุไม่เกิน ๓๕ ปี จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๘ และมีอายุเกิน ๕๐ ปี จำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๕

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๒๕.๔๕
ปริญญาตรี	๕๑	๖๒.๓๓
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๘.๒๒
รวม	๑๐๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๓ รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๕ และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๒๒



ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๔ - ๔.๘

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

ที่	การให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาล สุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	ด้านความสะอาดที่ได้รับ	๔.๑๒	๐.๒๕	มาก
๒	ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก
๓	ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	๔.๑๕	๐.๒๕	มาก
๔	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	๔.๑๗	๐.๒๓	มาก
รวม		๔.๑๔	๐.๒๓	มาก

(n = ๑๔๖)

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง ๔ ด้าน เช่นเดียวกัน ลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความสะอาดที่ได้รับ และด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	บริเวณที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความสะดวกเพียงพอ	๓.๕๘	๐.๕๓	มาก
๒	มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้มารับบริการขณะรอมืออย่างเพียงพอ	๔.๐๓	๐.๖๓	มาก
๓	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ	๔.๑๐	๐.๕๗	มาก
๔	สถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกง่ายต่อการติดต่อ	๔.๔๐	๐.๔๕	มาก
๕	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม	๔.๒๕	๐.๔๑	มาก
๖	มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว	๔.๒๑	๐.๗๕	มาก
๗	มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ	๓.๕๐	๐.๔๐	มาก
รวม		๔.๑๒	๐.๒๕	มาก

(n = ๑๔๖)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมอยู่
ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ
สามลำดับแรก คือ มีสถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกง่ายต่อการติดต่อ รองลงมา คือ มีสิ่ง
อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสะดวกสบาย
ขณะใช้บริการ

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	๔.๓๕	๐.๕๒	มาก
๒	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	๔.๑๑	๐.๕๕	มาก
๓	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ	๔.๐๕	๐.๖๕	มาก
๔	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน โยนและมีอัธยาศัยดี	๓.๗๕	๐.๔๑	มาก
๕	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว	๔.๓๕	๐.๕๖	มาก
๖	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน	๓.๘๘	๐.๘๑	มาก
๗	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	๔.๐๕	๐.๖๕	มาก
รวม		๔.๐๘	๐.๓๑	มาก

(n = ๑๔๖)

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำสามลำดับแรก คือ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว คล่องตัว และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน โยนและมีอัธยาศัยดี

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	การให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้มารับบริการเป็นหลัก	๔.๑๔	๐.๕๕	มาก
๒	พัฒนาการโดยการนำเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาให้บริการ	๔.๒๐	๐.๕๐	มาก
๓	มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ	๓.๕๖	๐.๗๒	มาก
๔	การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน	๔.๔๘	๐.๔๕	มาก
๕	ได้รับบริการที่ตรงตามความถูกต้อง	๔.๒๑	๐.๔๑	มาก
๖	มีการติดตามผลการรักษาหลังจากที่ผู้มารับบริการได้ใช้บริการแล้ว	๔.๐๕	๐.๖๕	มาก
๗	ผู้มารับบริการสามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทันตกรรมได้หลังจากเข้ารับการรักษาแล้ว	๔.๓๐	๐.๗๕	มาก
รวม		๔.๑๕	๐.๒๕	มาก

(n = ๑๔๖)

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม
โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตามค่าเฉลี่ยจาก
สูงไปหาต่ำสามลำดับแรก คือ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน รองลงมา คือ ผู้มารับ
บริการสามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทันตกรรมได้หลังจากเข้ารับการรักษาแล้ว และ
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ
จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมและรายข้อ

ที่	ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ระดับความพึงพอใจ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑	ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ชับช้อนและมี ความสะดวกคล่องตัว	๔.๑๑	๐.๕๕	มาก
๒	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอก ข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนในการซักประวัติ	๔.๐๕	๐.๖๕	มาก
๓	มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการ ประชาชน	๓.๗๕	๐.๔๑	มาก
๔	มีการจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง	๔.๓๕	๐.๕๒	มาก
๕	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๔๐	๐.๔๕	มาก
๖	มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับ บริการ	๔.๓๕	๐.๕๖	มาก
๗	มีความถูกต้องแม่นยำในรายขั้นตอนการบริการ	๔.๑๑	๐.๕๕	มาก
รวม		๔.๑๗	๐.๒๓	มาก

(n = ๑๔๖)

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการ
ดำเนินการ โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ลำดับตาม
ค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำสามลำดับแรก คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ
ต้องการของผู้รับบริการ รองลงมา คือ มีการจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และข้อที่
มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน

ตอนที่ ๓ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบปรากฏตามตารางที่ ๔.๘ - ๔.๑๓

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๗๑	๔.๑๓	๐.๑๘	มาก
หญิง	๗๕	๔.๑๕	๐.๒๗	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๔	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๘ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๗๑	๔.๑๓	๐.๑๘	-๐.๔๕๒	๐.๔๖๕
หญิง	๗๕	๔.๑๕	๐.๒๗		
รวม	๑๔๖	๔.๑๔	๐.๒๓		

จากตารางที่ ๔.๑๐ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๗๑	๔.๐๕	๐.๒๓	มาก
หญิง	๗๕	๔.๑๔	๐.๒๖	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๒	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๑ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๗๑	๔.๐๕	๐.๒๓	-๑.๓๗๔	๐.๓๔๘
หญิง	๗๕	๔.๑๔	๐.๒๖		
รวม	๑๔๖	๔.๑๒	๐.๒๕		

จากตารางที่ ๔.๑๒ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๗๑	๔.๐๕	๐.๒๕	มาก
หญิง	๗๕	๔.๐๕	๐.๓๕	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๔ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๗๑	๔.๐๕	๐.๒๕	๐.๔๐๐	๐.๐๕๗
หญิง	๗๕	๔.๐๕	๐.๓๕		
รวม	๑๔๖	๔.๐๕	๐.๓๑		

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๗๑	๔.๑๕	๐.๒๔	มาก
หญิง	๗๕	๔.๑๕	๐.๓๓	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๕	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๖ แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๗๑	๔.๑๕	๐.๒๔	๐.๑๐๐	-๐.๐๒๓
หญิง	๗๕	๔.๑๕	๐.๓๓		
รวม	๑๔๖	๔.๑๕	๐.๒๕		

จากตารางที่ ๔.๑๖ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	๗๑	๔.๑๖	๐.๒๐	มาก
หญิง	๗๕	๔.๑๘	๐.๒๖	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๗	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๗ พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๑๘ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	๗๑	๔.๑๖	๐.๒๐	๐.๓๔๕	-๐.๕๖๖
หญิง	๗๕	๔.๑๘	๐.๒๖		
รวม	๑๔๖	๔.๑๗	๐.๒๓		

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๔.๑๖	๐.๑๘	มาก
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๘๒	๔.๑๓	๐.๒๓	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๒๓	๔.๑๓	๐.๓๑	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๔	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๑๘ พบว่า ประชาชน ทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๐ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๕	๒	๐.๑๐	๐.๑๘๒	๐.๘๓๔
ภายในกลุ่ม	๗.๕๐๕	๑๔๓	๐.๕๓		
รวม	๗.๕๒๘	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๒๐ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๔.๑๖	๐.๒๑	มาก
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๘๒	๔.๑๑	๐.๒๖	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๒๓	๔.๐๕	๐.๒๖	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๒	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๑ พบว่า ประชาชน ทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๒ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๘๓	๒	๐.๐๙๒		
ภายในกลุ่ม	๘.๗๖๘	๑๔๓	๐.๐๖๑	๑.๔๕๓	๐.๒๒๘
รวม	๘.๙๕๑	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๒๒ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๔.๐๕	๐.๒๔	มาก
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๔๖๘๒	๔.๐๕	๐.๓๐	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๒๑๒๓	๔.๐๕	๐.๔๑	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๓ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๔ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๐๔	๒	๐.๐๐๒		
ภายในกลุ่ม	๑๓.๕๔๗	๑๔๓	๐.๐๙๕	๐.๐๒๔	๐.๙๗๗
รวม	๑๓.๕๕๒	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๒๔ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๔.๒๒	๐.๒๖	มาก
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๘๒	๔.๑๘	๐.๒๘	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๒๓	๔.๒๑	๐.๓๗	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๕	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๕ พบว่า ประชาชน ทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๖ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๕๑	๒	๐.๐๒๖		
ภายในกลุ่ม	๑๒.๐๖๑	๑๔๓	๐.๐๘๔	๐.๓๐๔	๐.๗๓๕
รวม	๑๒.๑๑๒	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๒๖ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ไม่เกิน ๓๕ ปี	๔๑	๔.๑๗	๐.๑๘	มาก
เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี	๘๒	๔.๑๗	๐.๒๔	มาก
เกิน ๕๐ ปี	๒๓	๔.๑๕	๐.๒๕	มาก
รวม	๑๔๖	๔.๑๗	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๗ พบว่า ประชาชน ทุกกลุ่มอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๐๖	๒	๐.๐๐๓		
ภายในกลุ่ม	๗.๘๖๕	๑๔๓	๐.๐๕๕	๐.๐๕๐	๐.๕๕๑
รวม	๗.๘๗๑	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๒๘ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๔.๑๒	๐.๒๑	มาก
ปริญญาตรี	๕๑	๔.๑๔	๐.๒๔	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๔.๒๔	๐.๑๘	มาก
รวม	๑๐๖	๔.๑๔	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๒๘ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๐ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๒๕	๒	๐.๐๖๕	๑.๒๕๑	๐.๒๘๕
ภายในกลุ่ม	๗.๓๕๕	๑๔๓	๐.๐๕๒		
รวม	๗.๕๒๘	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๓๐ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๑ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๔.๐๘	๐.๒๖	มาก
ปริญญาตรี	๕๑	๔.๑๒	๐.๒๕	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๔.๒๑	๐.๑๓	มาก
รวม	๑๐๖	๔.๑๒	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๑ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๒ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๘๕	๒	๐.๐๙๓		
ภายในกลุ่ม	๘.๗๖๖	๑๐๓	๐.๐๖๑	๑.๕๑๒	๐.๒๒๔
รวม	๘.๙๕๒	๑๐๕			

จากตารางที่ ๔.๓๒ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๓ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๔.๐๖	๐.๓๐	มาก
ปริญญาตรี	๕๑	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๔.๑๘	๐.๒๕	มาก
รวม	๑๐๖	๔.๐๕	๐.๓๑	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๓ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๔ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๔๔	๒	๐.๐๗๒		
ภายในกลุ่ม	๑๓.๔๐๘	๑๔๓	๐.๐๙๔	๐.๗๖๘	๐.๔๖๖
รวม	๑๓.๕๕๒	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๓๔ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๕ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๔.๑๕	๐.๒๗	มาก
ปริญญาตรี	๕๑	๔.๑๘	๐.๓๑	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๔.๓๒	๐.๑๘	มาก
รวม	๑๐๖	๔.๑๕	๐.๒๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๕ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๖ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๒๑๖	๒	๐.๑๐๘	๑.๓๐๐	๐.๒๗๖
ภายในกลุ่ม	๑๑.๘๕๕	๑๔๓	๐.๐๘๓		
รวม	๑๒.๑๑๒	๑๔๕			

จากตารางที่ ๔.๓๖ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๓๗ แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๔๓	๔.๑๖	๐.๒๔	มาก
ปริญญาตรี	๕๑	๔.๑๗	๐.๒๓	มาก
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๒	๔.๒๔	๐.๒๐	มาก
รวม	๑๐๖	๔.๑๗	๐.๒๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๓๗ พบว่า ประชาชน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลา
ในการดำเนินการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ ๔.๓๘ แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
ระยะเวลาในการดำเนินการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๕๘	๒	๐.๐๒๙	๐.๕๒๖	๐.๕๙๒
ภายในกลุ่ม	๗.๘๑๗	๑๐๓	๐.๐๕๕		
รวม	๗.๘๗๕	๑๐๕			

จากตารางที่ ๔.๓๘ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลา
ในการดำเนินการ ไม่แตกต่างกัน

**ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏตามตารางที่ ๔.๓๙ - ๔.๔๒

**ตารางที่ ๔.๓๙ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
ความสะอาดที่ได้รับ**

ที่	ข้อเสนอแนะด้านความสะอาดที่ได้รับ	ความถี่
๑	ควรมีการบริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	๑๔
๒	ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	๑๑

จากตารางที่ ๔.๓๙ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะอาดที่ได้รับ เห็นว่า ควรมีการบริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย

**ตารางที่ ๔.๔๐ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้าน
ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ที่	ข้อเสนอแนะด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความถี่
๑	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีทัศนคติที่ดีและเต็มใจให้บริการ	๑๓
๒	ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลิกและเทคนิคของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่	๑๑

จากตารางที่ ๔.๔๐ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีทัศนคติที่ดีและเต็มใจให้บริการและ ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลิกและเทคนิคของการบริการให้กับเจ้าหน้าที่

ตารางที่ ๔.๔๑ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

ที่	ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ	ความถี่
๑	ผู้บริหารควรพัฒนาระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น	๑๕
๒	ควรมีการประเมินคุณภาพของบริการงานบริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล	๕

จากตารางที่ ๔.๔๑ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เห็นว่า ผู้บริหารควรพัฒนาระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการประเมินคุณภาพของบริการงานบริการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล

ตารางที่ ๔.๔๒ แสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

ที่	ข้อเสนอแนะด้านระยะเวลาในการดำเนินการ	ความถี่
๑	ควรมีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน	๑๖
๒	ควรมีการประกาศระยะเวลาและขั้นตอนการบริการให้ประชาชนได้ทราบ	๑๐

จากตารางที่ ๔.๔๒ พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ เห็นว่า ควรมีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน และ ควรมีการประกาศระยะเวลาและขั้นตอนการบริการให้ประชาชนได้ทราบ

บทที่ ๕

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ๒) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ดของประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน ๒๓๕ คน และได้ใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยการเปรียบเทียบจากตารางเครจซ์ และมอร์แกน (R.V.Krejcie and E.W.Morgan) การสุ่มแบบบังเอิญ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น ๑๔๖ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปลายปิดมีจำนวน ๒๘ ข้อ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended) เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสถิติอนุมานหรืออ้างอิง ได้แก่ ทดสอบค่า (t-test) การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different) โดยใช้การ

วิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถสรุปผลของการวิจัยตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

๕.๑ สรุปผล

๕.๑.๑ ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๓๗ และมีอายุเกิน ๓๕ - ๕๐ ปี จำนวน ๘๒ คน และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๓๗

๕.๑.๒ ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง ๔ ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทั้ง ๔ ด้าน เช่นเดียวกัน ลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ และด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

๑) **ด้านความสะดวกที่ได้รับ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีสถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกต่อการติดต่อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ

๒) **ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน โยนและมีอัธยาศัยดี

๓) **ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ

๔) **ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ** พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับ

มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๓) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

๕.๑.๔ ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

พบว่า ประชาชนได้นำเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยสามลำดับ ควรมีประกาศกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ และขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน ผู้บริหารควรพัฒนาระดับคุณภาพของการบริการที่ได้รับให้มากยิ่งขึ้น และควรมีการบริการที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่

๕.๒ อภิปรายผล

จากการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด มีผลการวิจัยที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

๕.๒.๑ การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ได้เห็นว่า การบริการประชาชนเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะการให้บริการที่นำเอาเทคโนโลยีสิ่งใหม่ ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้รับบริการและเนื่องจากผู้รับบริการเป็นผู้ที่สำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการ และความพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการบริการ หากกิจการใดให้บริการที่ดีทำให้ผู้รับบริการพอใจ ย่อมสามารถรักษาผู้รับบริการไว้ให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิภาวดี ธนังเจริญลาภ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ทั้งโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า คุณภาพการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการมาก โดยผู้รับบริการจะประเมินตามเกณฑ์กำหนด คุณภาพบริการ ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สมรรถภาพในการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน มีอริยาสัยไมตรี การสื่อสาร ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยมั่นคง ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกษรภรณ์ มังคกุล** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า คุณภาพของการรักษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๘๔ แสดงว่ากลุ่ม ตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีจรรยาบรรณในการให้บริการซึ่งแสดงออกโดยทั้ง วาจา และวางตัว การแสดงออกด้วยความเคารพ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น จะต้องปรากฏชัด

ในการติดต่อกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการต่อหน้า การพูดคุยทางโทรศัพท์หรือการติดต่อด้วยจดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิภา คุรงค์พิศิษฏ์กุล และนริมาลย์ นิละไพจิตร** ได้ทำการศึกษา การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าตัด หีองผ่าตัดศัลยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจกับการได้รับบริการในระดับดีมาก

เมื่อแยกออกเป็นรายด้านเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

๑) **ด้านความสะดวกที่ได้รับ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ให้บริการ เช่น มีบริเวณที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความสะดวกเพียงพอ มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้มารับบริการขณะรออย่างเพียงพอ มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และมีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกษราภรณ์ มัทกุล** ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๑๑ แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกง่ายต่อการติดต่อ ที่เป็นเช่นนี้สามารถอภิปรายได้ว่า โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ มีห้องทันตกรรมที่กว้างขวาง อากาศถ่ายเทได้สะดวก วัสดุมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การจัดห้องสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย วัสดุอุปกรณ์สามารถหยิบจับได้ง่ายได้อย่างง่ายดาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เคะหะกุล** ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านสถานที่บริการ การเข้าถึงบริการ ได้สะดวก เมื่อผู้รับบริการ มีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายได้ว่า ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ แผนกทันตกรรม ผู้ให้บริการยังไม่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสะดวกสบายเท่าที่ควร ทั้งการใช้น้ำ ในการล้างปาก วัสดุอุปกรณ์ยังมีไม่เพียงพอเท่าที่ควร ปัญหาการจัดระบบส่งต่อผู้ป่วยที่ไม่ได้รับความสะดวกในการไปใช้บริการ และปัญหาผู้ป่วยอยู่นอกพื้นที่บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มณีนวรัตน์ ไทย** ได้ให้ความสำคัญ

หมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

๒) **ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนของจะต้องมีจรรยาบรรณในการให้บริการซึ่งแสดงออกโดยทั้งวาจา และวางตัว การแสดงออกด้วยความเคารพ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น จะต้องปรากฏชัดในการติดต่อกับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการต่อหน้า การพูดคุยทางโทรศัพท์หรือการติดต่อด้วยจดหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เกษะกุลต์** ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การแต่งกายเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สิ่งที่สำคัญอันดับแรก คือ การแต่งกายเป็นปัจจัยหลักในการบริการ ถ้าแต่งกายสะอาด ถูกระเบียบ จะทำให้ผู้รับบริการมองว่าน่าเข้าไปใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุขสนั่น อินทัย** กล่าวว่า คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐานลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่างกัน สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอนนั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดีเป็นที่พอใจแต่กับผู้รับบริการอีกคน อาจได้รับ คำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อน โยนและมีอัธยาศัยดี ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า การได้รับการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเองเรียบร้อย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้มารับ

บริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เกษรภรณ์ นักสกุล** ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พบว่า อัยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

๓) **ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า คุณภาพของงานบริการอาจวัดออกมาเป็นหน่วยที่มีมาตรฐาน ลำบาก อีกทั้งผู้มารับบริการของหน่วยงานราชการ แต่ละหน่วยก็มีภาพลักษณ์ คำร่ำลือต่างกันไป ตัวผู้ให้บริการทั้งรูปร่าง หน้าตา การแต่งกายที่แตกต่าง สภาพแวดล้อมที่แตกต่างของผู้รับบริการ ตอน นั้นว่าอารมณ์ดีหรือเสีย หรือมาตรฐานคุณภาพของผู้รับบริการคนนั้นว่าสูงหรือต่ำเพียงใด การ ให้บริการแบบเดียวกัน ด้วยผู้ปฏิบัติงานคนเดียวกันอาจได้รับการประเมินจากผู้รับบริการคนหนึ่งว่าดี เป็นที่พอใจแต่รับบริการอีกคน อาจได้รับคำติชมว่าไม่เป็นที่พอใจอย่างไรก็ตาม ซึ่งไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ **ศรัณยา กิบาลขันธ์** ได้วิจัยเรื่องการประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ของเทศบาลเมืองมาบตาพุด สำหรับผลการประเมินการให้บริการพบว่า ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ การบริการมีความสมบูรณ์ ครบถ้วนทุกขั้นตอน ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ได้กำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการบริการต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ทราบ และได้บริการครบถ้วนทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **จิตตินันท์ เคะขุปลัต** ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการ ในกระบวนการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึงพอใจ กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดการระบบ การบริการส่งผลไม่ การปฏิบัติงาน บริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการระบบข้อมูล

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของ ผู้มารับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ถือว่าคำร้องเรียน หรือร้องขอของผู้มารับบริการเป็นคำชี้แนะที่ให้เจ้าหน้าที่ได้ปรับปรุงการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ **อุษณัน อินทชัย** ที่กล่าวว่า ทำงานด้วยความรับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องทำงาน อย่างมีความรับผิดชอบการแบ่งงานต้องมีความชัดเจนรู้ว่าใครรับผิดชอบเรื่องใด และแต่ละคนที่ ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ หากประชาชนสงสัยในงานเรื่องใดก็ สามารถชี้แจงแสดงเหตุผลได้ทันทีและต้องอธิบายให้ประชาชนทราบในกรณีที่การทำงานมี

อุปสรรค หรือเกิดปัญหาขึ้นสำหรับนักบริหารจะต้องดูแลผู้ได้บังคับบัญชาให้อยู่ในระเบียบ วินัย และทำหน้าที่อย่างแข็งขัน

๔) **ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ** พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ได้กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการและขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความสะดวกคล่องตัว การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนในการซักประวัติ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน การจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ มีความถูกต้องแม่นยำในรายชื่อนขั้นตอนการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **มณีวรรณ ตันไทย** ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

- ๑) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- ๒) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ๓) ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
- ๔) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- ๕) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ธีรพงษ์ ศิริโสม** ให้ความหมายของงานบริการไว้ว่า งานบริการคือ การที่ผู้ใช้บริการรับรู้ พึงพอใจและเกิดความประทับใจ เนื่องจากได้รับงานบริการเหนือความคาดหมายอย่างต่อเนื่อง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชนที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ ได้เล็งเห็นความสำคัญของเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เป็นการช่วยเหลือให้บริการนอกเวลาทำการ เช่น เวลาตอนเย็น วันเสาร์และวันอาทิตย์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ศิริวรรณ เจริญรักษ์** ให้ความหมายไว้ว่า งานบริการ (Services) เป็นกิจกรรมผลประ โยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า

๕.๒.๒ การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า

๑) ประชาชนที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วิภาวดี ธนังเจริญลาภ** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยเพศชาย ผู้ป่วยเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ไม่แตกต่างกัน

๒) ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย **อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

๓) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อธิบายได้ว่า งานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกกว่าใครมีการศึกษาสูงกว่า หรือต่ำกว่า แต่ให้บริการด้วยความเป็นกันเอง เป็นมิตร และด้วยความเต็มใจในการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์** ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า การเปรียบเทียบ พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจและนำมาเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัด โดยรวมทั้งสี่ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยส่งเสริมการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ดังนั้น ผู้บริหารควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญด้านการบริการประชาชนในส่วนที่จะสร้างความประทับใจแก่ประชาชนมากที่สุด เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ

ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรม เพิ่มพูนความรู้พัฒนาศักยภาพของตนเอง

๒) ด้านความสะดวกที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดสถานที่ห้องทันตกรรมให้มีความสะดวกต่อการติดต่อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีสถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกต่อการติดต่อ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดพื้นที่ของห้องทันตกรรมให้มีความสะดวก คล่องตัวในการติดต่อหรือขอรับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในขณะรอรับบริการ เช่น จัดเก้าอี้ให้มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนประชาชนที่มาขอรับบริการ

๓) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

โดยรวมอยู่ระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความสุภาพอ่อนน้อม มีใจรักในการให้บริการอย่างเต็มใจ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่แต่งกายที่สะอาดเรียบร้อย เป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้พบเห็น

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพอ่อนโยนและมีอัธยาศัยดี ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพอ่อนโยน และมีอัธยาศัยที่ดีกับประชาชน

๔) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นกระบวนการให้บริการที่ครบถ้วน ถูกต้องทุกขั้นตอน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยกระตุ้นจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้มาขอรับบริการให้ปฏิบัติตามเสมือนปฏิบัติตนต่อบิดา มารดา หรือพี่น้องของตน

๕) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ โดยรวมอยู่ระดับมาก ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยกำหนดระยะเวลาในการให้บริการที่แน่นอนชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องมากขึ้น ในขณะที่รอรับบริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์กำหนดระยะเวลาในการให้บริการของแต่ละงานว่าจะใช้เวลาในการให้บริการแต่ละด้านใช้เวลาในการบริการเท่าใด

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก คือ มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน ดังนั้น จึงนำเสนอผู้บริหารโรงพยาบาลควรรักษามาตรฐานนี้ไว้และ

พัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยจัดให้บริการคลินิกนอกเวลาทำการ เช่นหลังเวลา ๑๖.๓๐ หรือวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ เป็นต้น เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

๑) ควรวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๒) ควรวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๓) ควรวิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของงานทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด



บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

๑) หนังสือทั่วไป

กิติมา ปรีดีดิติก. **ทฤษฎีการบริหารองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๒๔.

นิภา เมธธาวิชัย. **วิทยาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏธนบุรี, ๒๕๔๓.

บุญชม ศรีสะอาด. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๓.

ประสาธ อิศรปริดา. **สาระถะจิตวิทยาการศึกษา**. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๒๔.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงใหม่ล่าสุด)**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๓.

เพลินทิพย์ โกเมศโสภาก. **การวางแผนการตลาด**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๔.

ยุทธ ไถยวรรณ. **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๔๕.

ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒**. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด, ๒๕๔๖.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. **เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, ๒๕๒๕.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : วิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๓๕.

สมชาติ โตรักษา. **การบริหารโรงพยาบาลยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ผลิตและพัฒนาสื่อสาธารณสุข, ๒๕๔๐.

สมชัย วงษ์นำยะ, รศ. ดร. และ ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์, รศ. ดร.. **เอกสารประกอบการสอนวิชาการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., ๒๕๕๑.

สมพร สุทัศน์ีย์. **มนุษยสัมพันธ์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๖.

สังศรี ชมพวงศ์. **การวิจัย**. นครศรีธรรมราช : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช, ๒๕๔๗.

สาธารณสุข, กระทรวง. **โครงการสวนสาธารณะร่มเย็น ปี ๒๕๔๖**. กรุงเทพมหานคร : สำนักอนามัยสิ่งแวดล้อม, ๒๕๔๖.

ศิริวรรณ ประกิจสังข์. **จิตสำนึกแห่งความต้องการ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศิลปะการพิมพ์, ๒๕๔๔.

อนามัย, กรม. สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ. **แนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขสำหรับ
ทันตบุคลากรในเครือข่ายบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ CUP**. นนทบุรี : กองทันตสาธารณสุข
กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๕๒.

๒) รายงานการวิจัย

เกษจราภรณ์ มัณฑกุล. “ความพึงพอใจต่อการรับบริการรักษาพยาบาลของประกันตน : ศึกษาเฉพาะ
กรณีผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์”. **รายงานการวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา,
๒๕๔๔.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. “ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็กในเขต
กรุงเทพมหานคร : ความต้องการ รูปแบบและคุณภาพ”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ, ๒๕๔๒.

พรณี อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิต
เวชขอนแก่นราชนครินทร์”. **รายงานการวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๖.

รัชยา กุลวานิช ไชยนันท์. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณี
ผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร :
สำนักงานประกันสังคม, ๒๕๓๕.

วิภา ดุรงค์พิศมัญกุล และนริมาลัย นีละไพจิตร. “การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่าตัด ห้องผ่าตัด
ศัลยกรรม โรงพยาบาลรามารินทร์”. **รายงานการวิจัย**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล,
๒๕๔๕.

ศุภชัย कुमारัตนพุกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. “การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการ
รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป”. **รายงานการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : กองโรงพยาบาล
ภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, ๒๕๓๒.

๓) วิทยานิพนธ์

เกศินี ศรีคงอยู่. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี”.

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๓.

แจ่มจันทร์ ณ กาฬสินธุ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของบริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด
สาขามหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม, ๒๕๔๒.

- ธีรพงษ์ ศิริโสม. “การศึกษาปัญหาและคุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียน สำนักงานที่ดินในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ๒๕๔๖.
- บุญกร พงษ์ชวลิต. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๑.
- เบญจมาศ ศิริกมลเสถียร. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี”. **วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.
- ปนัดดา อ่างแก้ว. “ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริหารทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. ๒๕๓๓ ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๓๘.
- พิณ คงพล. “ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถม ศึกษาใน ๑๔ จังหวัดภาคใต้”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา, ๒๕๒๕.
- มณีวรรณ ดั้นไทย. “พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๓.
- วัลภา ชายหาดล. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุข ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร”. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๒.
- วิภา ดุรงค์พิสิษฐ์กุล. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลรามาริบัติ”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๒๕.
- วิภาวดี ธนังเจริญลาภ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา”. **วิทยานิพนธ์การศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.
- ศรัณยาภิบาลชนม์. “การประเมินผลการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองมาบตาพุด”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

ศศิธร คชศिला. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่องานบริการของโรงพยาบาลตราด ปี ๒๕๕๒”.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๔.

สุขสนั่น อินทชัย. “ปัญหาและความต้องการของผู้ใช้บริการสวนสุขภาพจังหวัดขอนแก่น”. **วิทยานิพนธ์**

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๗.

อนงค์ เอื้อวัฒนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกนอกโรงพยาบาลอานาจเจริญ”. **วิทยานิพนธ์**

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหิดล, ๒๕๔๒.

อัจฉรา โทบุญ. “ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมือง

จังหวัดมหาสารคาม”. **วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.** บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, ๒๕๓๔.

อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี”.

วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๖.

๔) บทความในวารสาร

มนูญ ศิริวรรณ. “ศัพท์ที่ควรรู้”. **อมรินทร์พัฒนา**, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๕ (กันยายน - ตุลาคม ๒๕๔๒) : ๑๒ - ๑๓.

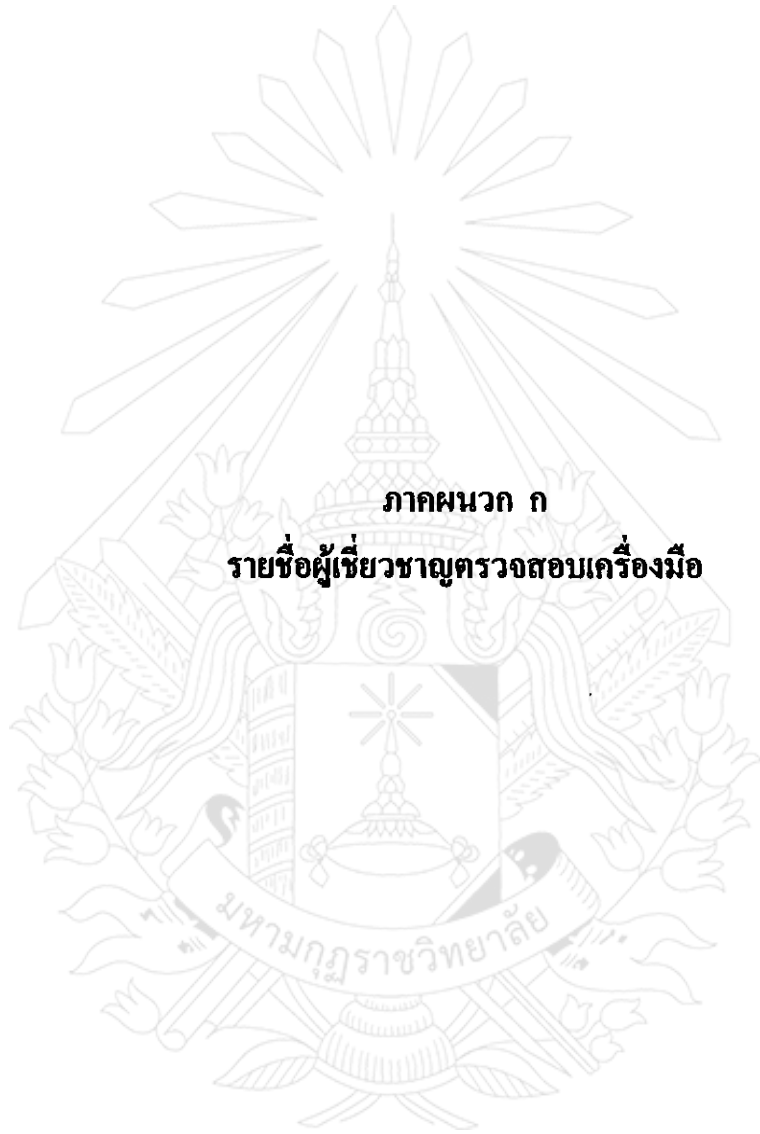
๕) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ. “ข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ”. ร้อยเอ็ด : โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ, ๒๕๕๒, (อัดสำเนา).



ภาคผนวก

มหามกุฏราชวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

มหามกุฏราชวิทยาลัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

๑) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เฉชา ใจกลาง

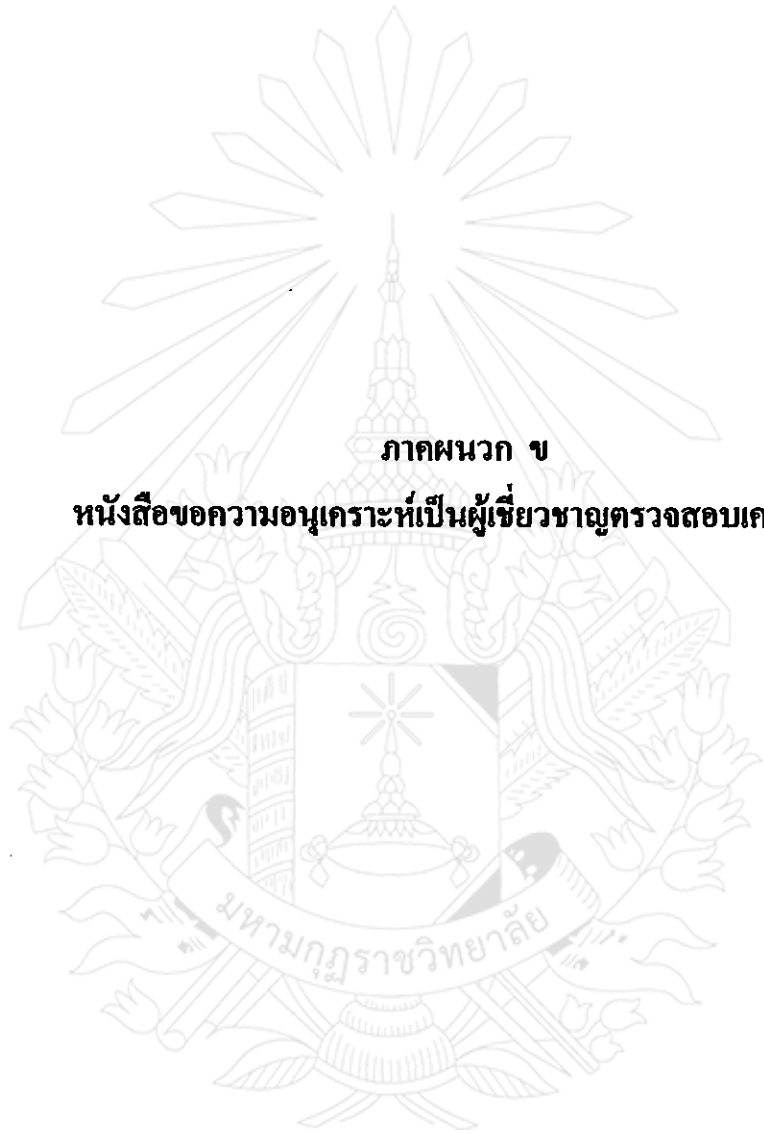
การศึกษา	D.A., M.A.Ph.D (Political Science)
ตำแหน่งปัจจุบัน	อาจารย์พิเศษประจำ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๒) ดร. ประทีศ โบราณมูล

การศึกษา	กศ.ม. (สังคมศึกษา) ปร.ด. (วัฒนธรรมศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

๓) ทินตแพทย์หญิงปรัชญา ศรีชาย

การศึกษา	ทันตแพทย์ศาสตร์
ตำแหน่งปัจจุบัน	ทันตแพทย์ชำนาญการ โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ จังหวัด ร้อยเอ็ด



ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



ศษ 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เดช ใจกลาง*

ด้วย นางมณีพรรณ หมั่นสนาม นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตรมหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมาเพื่อ โปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

พระราชปรีดิวิมล
(พระราชปรีดิวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

*ดร.จ. สอนแล้ว
มีดัดอุมแดงห
พ*

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

(ยศ.ดร.เดช ใจกลาง)



ศร 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลี้ยวเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร

ดร. ประทีป ไชยธรรม

ด้วย นางมณีพรรณ หมั่นสนาม นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ศาสตราจารย์ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร


(พระราชปริยัติวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด


ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)


๑๐ พ.ค ๕๓



ศธ 6015/ว 106

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
คำบดกลาง อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

เจริญพร *ทนต์แพทย์ทันตวิทยา สวีตย*

ด้วย นางมณีพรรณ หมั่นสนาม นักศึกษาสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำหลักสูตร ศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต (ศน.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอกความอนุเคราะห์จากท่านซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร

พระราชปรีดีวินิต
(พระราชปรีดีวินิต)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติกรแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)

รศ.ทนต์
ช.ร.ร. (ส.ร.)
ท.ร.ร. (ส.ร.)



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ
รับที่ 2147
วันที่ 13 พ.ค 2553
เวลา 09.30 น.

ศธ 6015/ว 107

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
วิทยาเขตร้อยเอ็ด ถนนเลียงเมือง
ตำบลคงลาน อำเภอเมือง
จังหวัดร้อยเอ็ด 45000

12 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

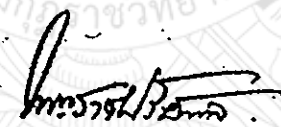
เจริญพร ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ

ด้วย นางมณีพรรณ หมั่นสนาม นักศึกษานิติศาสตรบัณฑิตการปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ได้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุพรรณภูมิ อำเภอสุพรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อเสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตร ศาสตราจารย์มหาบัณฑิต (ศ.ม.)

ดังนั้น มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน ส่วน วัน เวลา นั้น นักศึกษาจะมาติดต่อประสานงานกับท่านโดยตรง

จึงเจริญพรมมาเพื่อโปรดทราบ และวิทยาเขตร้อยเอ็ด หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขออนุโมทนาขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้.

ขอเจริญพร


(พระราชปรีชิตวิมล)

รองอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

ปฏิบัติการแทนอธิการบดี

ศูนย์การศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาเขตร้อยเอ็ด

โทร. 0-4351-8364, 0-4351-6076

โทรสาร. 0-4351-4618

[http:// www.rec.mbu.ac.th](http://www.rec.mbu.ac.th)



ภาคผนวก ง
แบบสอบตาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามนี้ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นที่ตรงตามความเป็นจริงทุกข้อ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากท่านในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างสูงต่อการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบของท่านแต่อย่างใด

๒.แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นางมณีพรรณ หมั่นสนาม

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐศาสตรการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ ๑ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมคำตอบลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริงสำหรับท่าน

๑. เพศ

() ชาย () หญิง

๒. อายุ

() ไม่เกิน ๓๕ ปี

() เกิน ๓๕ - ๕๐ ปี

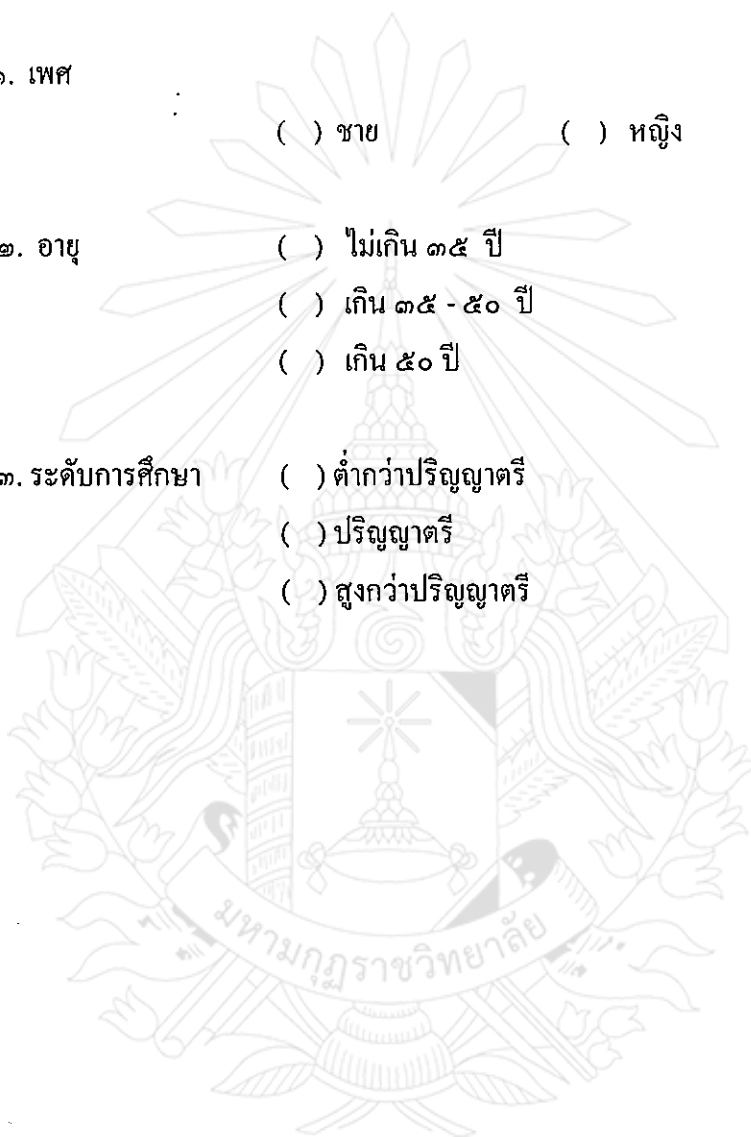
() เกิน ๕๐ ปี

๓. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี



ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของแผนก

ทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่องคำตอบขวามือของแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับ

ความ คิดเห็นของท่าน

ข้อ	การให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาล สุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อย ที่สุด (๑)
๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ						
๑	บริเวณที่จอดรถของผู้มารับบริการมีความสะดวก เพียงพอ					
๒	มีเก้าอี้ที่นั่งของผู้มารับบริการขณะรออย่างเพียงพอ					
๓	มีการจัดเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อให้คำแนะนำต่าง ๆ แก่ผู้มา รับบริการ					
๔	สถานที่ห้องทันตกรรมมีความสะดวกต่อการติดต่อ					
๕	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ น้ำดื่ม					
๖	มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ อย่างรวดเร็ว					
๗	มีความสะดวกสบายขณะใช้บริการ					
๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
๘	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
๙	เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ					
๑๐	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่รับผิดชอบ					
๑๑	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพอ่อน โยนและมีอัธยาศัยดี					
๑๒	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นปฏิบัติงานได้ อย่าง รวดเร็ว คล่องตัว					
๑๓	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
๑๔	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					

ข้อ	การให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาล สุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ						
๑๕	การให้บริการเจ้าหน้าที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของผู้มารับบริการเป็นหลัก					
๑๖	พัฒนาการโดยการนำเทคโนโลยีทันสมัยเข้ามาใช้บริการ					
๑๗	มีการปฏิบัติตามคำร้องเรียนของผู้มารับบริการ					
๑๘	การบริการมีความสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน					
๑๙	ได้รับบริการที่ตรงตามความถูกต้อง					
๒๐	มีการติดตามผลการรักษาหลังจากที่ผู้มารับบริการได้ใช้บริการแล้ว					
๒๑	ผู้มารับบริการสามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทันตกรรมได้หลังจากเข้ารับการรักษาแล้ว					
๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ						
๒๒	ขั้นตอนการขอรับข้อมูล ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความสะดวกคล่องตัว					
๒๓	การจัดเอกสาร/แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่อลดขั้นตอนในการซักประวัติ					
๒๔	มีการเปิดคลินิกนอกเวลาทำการ เพื่อให้บริการประชาชน					
๒๕	มีการจัดลำดับการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง					
๒๖	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
๒๗	มีการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อลดระยะเวลาในการรอรับบริการ					
๒๘	มีความถูกต้องแม่นยำในรายชื่งขั้นตอนการบริการ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสุวรรณภูมิ อำเภอสวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

๑. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

.....
.....
.....

๒. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....
.....
.....

๓. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ

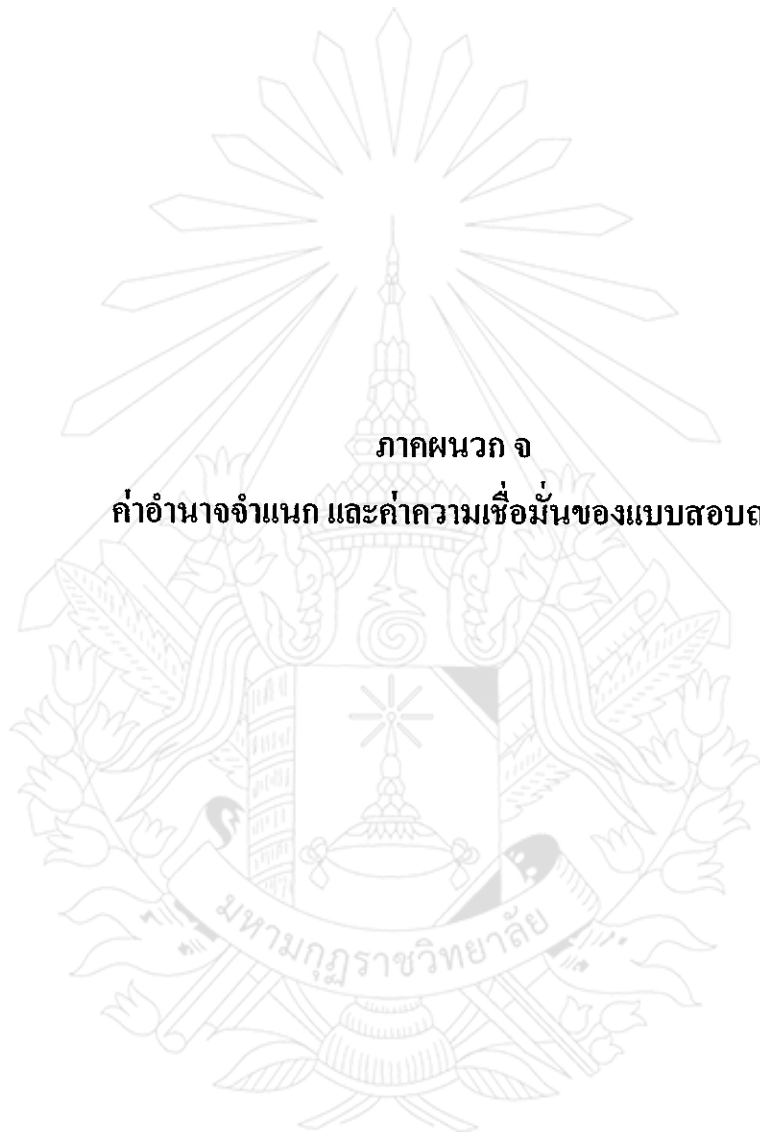
.....
.....
.....

๔. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

.....
.....
.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัย



ภาคผนวก จ
คำอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability Analysis) ของแบบสอบถาม
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมโรงพยาบาล
สุวรรณภูมิ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
๑	๑๐๐.๒๕	๕๕๕.๑๔	.๖๒๕	.๕๖๒
๒	๑๐๐.๑๐	๕๕๓.๒๕	.๕๑๗	.๕๖๑
๓	๕๕.๕๕	๕๕๓.๒๐	.๖๖๕	.๕๖๑
๔	๑๐๐.๔๐	๕๕๔.๓๕	.๖๒๔	.๕๖๒
๕	๕๕.๕๕	๖๐๕.๗๓	.๗๐๒	.๕๖๒
๖	๑๐๐.๑๕	๖๐๒.๕๗	.๕๕๕	.๕๖๓
๗	๑๐๐.๑๐	๖๐๖.๖๓	.๖๕๕	.๕๖๒
๘	๕๕.๕๐	๖๐๖.๔๑	.๖๔๖	.๕๖๒
๙	๕๕.๕๐	๕๕๖.๔๑	.๗๔๒	.๕๖๒
๑๐	๑๐๐.๑๐	๕๕๑.๑๔	.๖๒๓	.๕๖๒
๑๑	๑๐๐.๔๕	๕๕๑.๓๑	.๗๔๕	.๕๖๒
๑๒	๑๐๐.๑๐	๕๕๗.๐๔	.๗๖๕	.๕๖๒
๑๓	๑๐๐.๒๐	๖๐๕.๖๔	.๖๐๖	.๕๖๒
๑๔	๑๐๐.๑๐	๖๐๒.๖๒	.๗๕๖	.๕๖๒
๑๕	๑๐๐.๒๕	๕๕๓.๖๖	.๖๕๕	.๕๖๑
๑๖	๑๐๐.๕๕	๕๖๖.๑๕	.๗๒๗	.๕๖๒
๑๗	๑๐๐.๖๕	๕๖๗.๕๐	.๗๐๔	.๕๖๑
๑๘	๑๐๐.๒๕	๕๖๗.๑๔	.๖๖๕	.๕๖๒
๑๙	๑๐๐.๔๕	๕๕๑.๑๔	.๗๖๕	.๕๖๑
๒๐	๑๐๐.๓๐	๕๗๖.๗๔	.๕๒๑	.๕๖๑

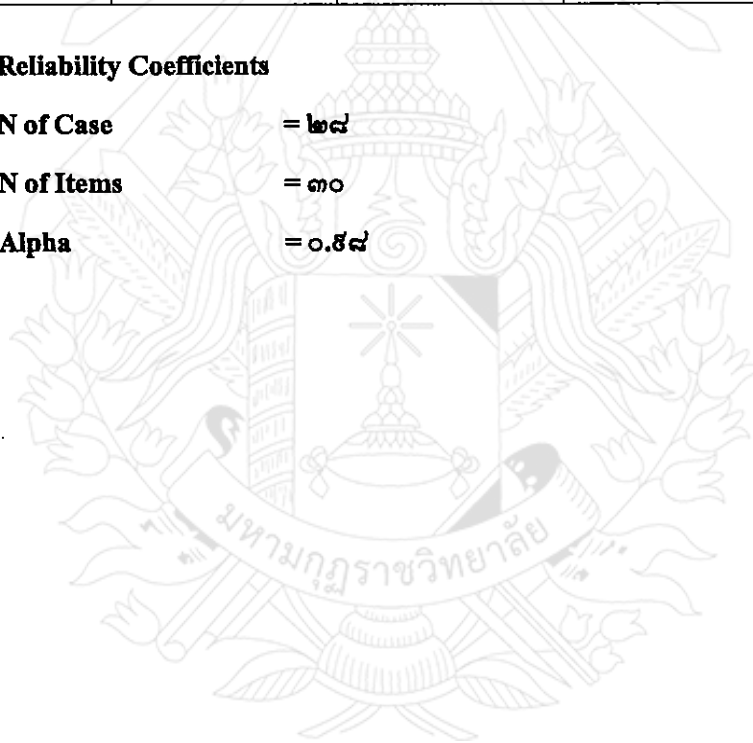
ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
๒๑	๑๐๐.๒๕	๕๕๕.๑๔	.๖๒๕	.๕๖๒
๒๒	๑๐๐.๑๐	๕๕๓.๒๕	.๕๑๗	.๕๖๑
๒๓	๕๕.๕๕	๕๕๓.๒๐	.๖๖๕	.๕๖๑
๒๔	๑๐๐.๔๐	๕๕๔.๓๕	.๖๒๔	.๕๖๒
๒๕	๑๐๐.๒๕	๕๕๕.๑๔	.๖๒๕	.๕๖๒
๒๖	๑๐๐.๑๐	๕๕๓.๒๕	.๕๑๗	.๕๖๑
๒๗	๕๕.๕๕	๕๕๓.๒๐	.๖๖๕	.๕๖๑
๒๘	๑๐๐.๔๐	๕๕๔.๓๕	.๖๒๔	.๕๖๒

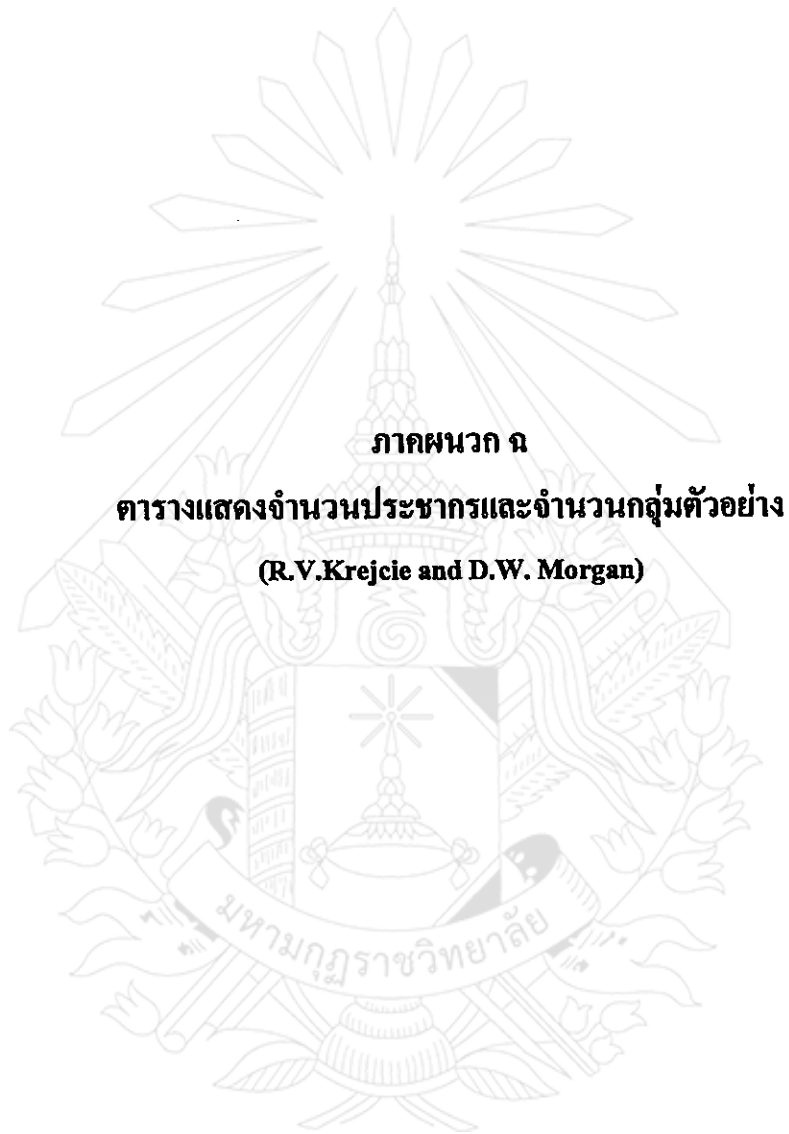
Reliability Coefficients

N of Case = ๒๘

N of Items = ๓๐

Alpha = ๐.๕๖





ภาคผนวก ฉ

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

(R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

ตารางแสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (R.V.Krejcie and D.W. Morgan)

จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
๑๐	๑๐	๒๒๐	๑๔๐	๑๒๐๐	๒๕๑
๑๕	๑๔	๒๓๐	๑๔๔	๑๓๐๐	๒๕๗
๒๐	๑๕	๒๔๐	๑๔๘	๑๔๐๐	๓๐๒
๒๕	๒๔	๒๕๐	๑๕๒	๑๕๐๐	๓๐๖
๓๐	๒๘	๒๖๐	๑๕๕	๑๖๐๐	๓๑๐
๓๕	๓๒	๒๗๐	๑๕๙	๑๗๐๐	๓๑๓
๔๐	๓๖	๒๘๐	๑๖๒	๑๘๐๐	๓๑๗
๔๕	๔๐	๒๙๐	๑๖๕	๑๙๐๐	๓๒๐
๕๐	๔๔	๓๐๐	๑๖๙	๒๐๐๐	๓๒๒
๕๕	๔๘	๓๑๐	๑๗๓	๒๑๐๐	๓๒๖
๖๐	๕๒	๓๒๐	๑๗๖	๒๒๐๐	๓๓๑
๖๕	๕๖	๓๓๐	๑๘๐	๒๓๐๐	๓๓๕
๗๐	๕๙	๓๔๐	๑๘๓	๒๔๐๐	๓๓๘
๗๕	๖๓	๓๕๐	๑๘๖	๒๕๐๐	๓๔๑
๘๐	๖๖	๓๖๐	๑๙๐	๒๖๐๐	๓๔๖
๘๕	๗๐	๓๗๐	๑๙๓	๒๗๐๐	๓๕๑
๙๐	๗๓	๓๘๐	๑๙๖	๒๘๐๐	๓๕๔
๙๕	๗๖	๓๙๐	๒๐๐	๒๙๐๐	๓๕๗
๑๐๐	๘๐	๔๐๐	๒๐๓	๓๐๐๐	๓๖๑
๑๑๐	๘๖	๔๑๐	๒๐๖	๓๑๐๐	๓๖๔
๑๒๐	๙๒	๔๒๐	๒๑๐	๓๒๐๐	๓๖๗
๑๓๐	๙๗	๔๓๐	๒๑๓	๓๓๐๐	๓๖๘
๑๔๐	๑๐๓	๔๔๐	๒๑๖	๓๔๐๐๐	๓๗๐
๑๕๐	๑๐๘	๔๕๐	๒๑๙	๓๕๐๐๐	๓๗๕
๑๖๐	๑๑๓	๔๖๐	๒๒๐	๓๖๐๐๐	๓๗๗
๑๗๐	๑๑๘	๔๗๐	๒๒๓	๓๗๐๐๐	๓๗๙
๑๘๐	๑๒๓	๔๘๐	๒๒๖	๓๘๐๐๐	๓๘๐
๑๙๐	๑๒๗	๔๙๐	๒๒๙	๓๙๐๐๐	๓๘๑
๒๐๐	๑๓๒	๕๐๐	๒๓๓	๔๐๐๐๐	๓๘๒
๒๑๐	๑๓๖	๕๑๐	๒๓๕	๔๐๐๐๐	๓๘๔

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล : นางมณีพรรณ หมั่นสนาม
วัน/เดือน/ปีเกิด : ๑ ตุลาคม ๒๕๑๐
ที่อยู่ปัจจุบัน : ๖๕ หมู่ที่ ๕ ตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด

การศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๕ : ปริญญาตรีสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (เอกทันตสาธารณสุข)
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. ๒๕๓๖ : ปริญญาตรีวิทยาศาสตร์บัณฑิต (เอกสุขศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏ
บุรีรัมย์

การทำงาน

พ.ศ. ๒๕๓๑ : เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเมวดี
พ.ศ. ๒๕๓๕ : เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลโพนทราย
พ.ศ. ๒๕๓๖ : เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข ชำนาญงาน โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ

ตำแหน่งสถานที่ทำงาน

ปัจจุบัน : เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลสุวรรณภูมิ