



# ผลงานวิเคราะห์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ  
การใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน

จัดทำโดย

ญาณิน เครือแวงมล  
ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน





## ผลงานวิเคราะห์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน

จัดทำโดย

ญาณิน เครือแวงมล

ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน

คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ.2567

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่หรือร้อยละ การหาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 250 ราย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ นำข้อมูลที่ได้มาวางแผนหาแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และแบบกระดาษในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.40 ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการอยู่ช่วงอายุ 10 ถึง 20 ปี จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.20 อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดคือนักเรียนนักศึกษา จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.00 การใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการนัดหมาย จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.60 และใช้บริการรักษาในงานทันตกรรมจัดฟันมากที่สุด จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.57 ระยะเวลารอเข้ารับบริการรักษามากสุดอยู่ที่ช่วงเวลา 11–20 นาที จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.29 ในส่วนของช่องทางการเข้ารับบริการรักษาผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ตรวจประเมินและส่งตัวจากคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00

2. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.60 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.50) คะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.61) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$  = 4.39) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งให้เห็นว่าคลินิกทันตกรรมจัดฟันสามารถเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้บริการรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้ในงานด้านทันตกรรมจัดฟัน เป็นคลินิกทันตกรรมที่ผ่านการประเมินการรับรองเฉพาะโรค (Disease Specific Certification: DSC) ในการดูแลรักษาผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ รวมทั้งผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ชั้น 3 (Hospital Accreditation: HA)

### ข้อเสนอแนะผลการศึกษาวิเคราะห์

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะถึงความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย Free Wi-Fi ผู้ให้บริการควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางการดำเนินการเปิดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย Free Wi-Fi เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมต่อสัญญาณระบบเครือข่ายได้แบบอัตโนมัติ

ด้านสถานที่ พบว่า ปัญหาที่จอดรถไม่เพียงพอและอยู่ห่างไกลจากคลินิกทันตกรรม ประเด็นนี้ควรนำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขปรับปรุงการเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อพิจารณาวางแผนจัดทางงบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการช่วยงานทันตแพทย์ระหว่างทำการรักษา ในเบื้องต้นควรแจ้งปัญหาต่อหัวหน้างานคลินิกการเรียนการสอนเพื่อจัดสรรอัตรากำลังที่มีอยู่ให้เข้าช่วยปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมแจ้งความต้องการอัตรากำลังต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมเพื่อพิจารณาวางแผนเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานต่อไป

ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการลงทะเบียนเข้าคิวรักษาที่มีระยะเวลาการรอคิวนาน ไม่สามารถนัดหมายได้ ผู้ให้บริการควรปรับกระบวนการเข้าคิวรักษาโดยกำหนดจำนวนการเข้าคิวรักษาเป็นรายปี เช่น เข้าคิวปีละ 200 ราย และต้องแจ้งผู้ใช้บริการให้ชัดเจนเพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทะเบียนเข้าคิวรอรับบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีผู้ใช้บริการจำนวนมากส่งผลให้ระยะเวลารอคอยเข้ารับบริการนานและพื้นที่นั่งรอไม่เพียงพอ ประเด็นนี้ผู้ให้บริการควรนัดหมายล่วงหน้าตามตารางเวลา ไม่นัดซ้ำซ้อนในเวลาเดียวกัน หากพบผู้มารับบริการรอนานเกิน 30 นาที เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ต้องประสานงานกับทันตแพทย์ผู้รักษาเพื่อให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย

การบริหารจัดการกลุ่มผู้ป่วยเปราะบาง ได้แก่ ผู้ป่วยเด็กทารกปากแหว่งเพดานโหว่ หรือผู้ป่วยที่อยู่ไกลต้องเดินทางมาก่อนวันนัดหมาย กรณีนี้ต้องเปิดช่องทางให้เข้ารับบริการก่อน ในกลุ่มผู้ป่วยที่มีโรคติดเชื้อ เช่น ไวรัสตับอักเสบบี หรือโรคมุมิคุ้มกันบกพร่อง การให้บริการต้องแยกบริเวณการทำหัตถการหรือนัดหมายเวลาเข้ารับบริการเป็นรายสุดท้าย เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการแพร่กระจายเชื้อ

### ข้อเสนอแนะการศึกษาวิเคราะห์ครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณเท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ อาจเพิ่มประเด็นด้านอื่น ๆ ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมมากขึ้นและเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ผลที่ได้อาจแตกต่างออกไป อีกทั้งยังเป็นเพียงการเก็บข้อมูลเฉพาะคลินิกทันตกรรมจัดฟันในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลทันตกรรม และมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อาจจะมีหลากหลายและแตกต่างกัน

## คำนำ

ผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน เป็นการศึกษาวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในกลุ่มประชากรตัวอย่างที่มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำนวน 250 ราย ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกันยายนถึงเดือนตุลาคม พ.ศ.2567 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) และแบบกระดาษ โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลระดับความพึงพอใจการใช้บริการ เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลงานการศึกษานี้ในครั้งนี้จะเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในการนำข้อมูลการศึกษานี้ที่ได้เพื่อวางแผนหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ญาณิน เครือแวงมล

ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์	2
1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำจำกัดความ	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์/วิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	4
2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	7
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิเคราะห์</b>	
3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์	11
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	11
3.3 กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์	13
3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.6 วิธีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	13
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์</b>	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	14
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	14
4.1.2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการ	16
4.1.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการ	18
4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	21

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์	22
5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไป	23
5.1.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ	23
5.2 อภิปรายผล	25
5.2.1 อภิปรายผลข้อมูลทั่วไป	25
5.2.2 อภิปรายผลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ	25
5.3 ข้อเสนอแนะ	27
5.3.1 ข้อเสนอแนะผลการศึกษาระยะที่	27
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาระยะที่ครั้งต่อไป	27
<b>บรรณานุกรม</b>	28
<b>ภาคผนวก</b>	30

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	14
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามปัจจัยในภาพรวม	16
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยย่อยรายด้าน	16
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ การใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามปัจจัยในภาพรวม	18
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ การใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยย่อยรายด้าน	19



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นโรงพยาบาล ที่ให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร และให้บริการทางทันตกรรมขั้นสูงทุกสาขา เพื่อประชาชน ทุกช่วงวัยและทุกสิทธิ์การรักษา สนับสนุนการบริการทันตกรรมที่มีคุณภาพ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการดูแลรักษา ป้องกัน และแก้ไขผู้ที่มีความผิดปกติของการสบฟัน เป็นคลินิกทันตกรรมที่ผ่านการประเมินการรับรองเฉพาะโรค (Disease Specific Certification: DSC) ในการดูแลรักษาผู้ป่วยปากแห้งเพดานโหว่ รวมทั้งผ่านการรับรอง มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ชั้น 3 (Hospital Accreditation: HA)

คลินิกทันตกรรมจัดฟัน มีหน้าที่ให้บริการดูแลรักษา ป้องกัน ฟันผุ และส่งเสริมคุณภาพชีวิต เป็นคลินิกทันตกรรมเฉพาะทางที่รับส่งต่อผู้ป่วยจากโรงพยาบาลอื่น ๆ ทั่วประเทศ ให้คำปรึกษาและ การดูแลแบบทีมสหสาขาวิชา บทบาทหน้าที่ผู้ช่วยทันตแพทย์มีหน้าที่ช่วยงานทันตแพทย์ในการ ให้บริการดูแลรักษาผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน การบริการที่ดีมีคุณภาพต้องอาศัย แนวทางการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ปัจจุบันการดูแลสุขภาพช่องปากและการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน เป็นเรื่องที่สำคัญ ให้ความสำคัญ และเป็นที่ยอมรับอย่างยิ่งเพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพ ความมั่นใจ รวมทั้งเพิ่มคุณภาพชีวิต ทั้งในกลุ่มผู้ป่วยทั่วไปและกลุ่มผู้ป่วยที่มีภาวะปากแห้งเพดานโหว่ การรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน เป็นงานที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาที่ยาวนาน และมี ค่าใช้จ่ายสูง ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว นอกจากต้องการการรักษาที่ถูกต้องเหมาะสมมีคุณภาพการบริการที่ดีแล้ว สิ่งสำคัญอีกอย่างคือ ต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีพฤติกรรมแสดงออกถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นตัวชี้วัด ในการประเมินเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้ช่วยทันตแพทย์ มีหน้าที่ สนับสนุนการให้บริการของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ของการให้บริการในด้านต่าง ๆ จึงได้ทำการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้ บริการ รวมถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการวางแผนปรับปรุงการให้บริการ



โรงพยาบาลทันตกรรม	หมายความว่า	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
คลินิกทันตกรรมจัดฟัน	หมายความว่า	คลินิกทันตกรรมที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยเฉพาะทางทันตกรรมจัดฟัน
ทันตแพทย์จัดฟัน	หมายความว่า	ผู้ให้การรักษาโรคฟัน ในความผิดปกติของการสบฟัน โครงสร้างใบหน้าและขากรรไกร ด้วยการจัดฟัน และวิธีการอื่น ๆ
ผู้ช่วยทันตแพทย์	หมายความว่า	ผู้ช่วยเหลือสนับสนุนให้บริการอำนวยความสะดวกทันตแพทย์ทำงาน ในการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ การผสมวัสดุ การรับ-ส่งเครื่องมือ การจัดเก็บและทำความสะอาดเครื่องมือ รวมถึงหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทางทันตกรรม
ผู้ให้บริการ	หมายความว่า	ผู้ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นที่ร้องขอความช่วยเหลือหรือแสดงความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ในที่นี้หมายถึงบุคลากรประจำคลินิกทันตกรรมจัดฟัน
ผู้ใช้บริการ	หมายความว่า	ผู้ที่แจ้งความประสงค์หรือความต้องการเพื่อให้บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งตอบสนองความต้องการของตนเอง และตนเองรู้สึกพอใจ
การให้บริการ	หมายความว่า	การกระทำกิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนความต้องการ ให้ความช่วยเหลือในการดูแล โดยมีความรู้ความสามารถ และทักษะ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้จนเสร็จสิ้น
ความพึงพอใจ	หมายความว่า	ความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกยินดี ความรู้สึกชอบในการได้รับบริการตามความคาดหวัง หรือความต้องการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง
ปัจจัย	หมายความว่า	สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นตัวกระทำให้เกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิเคราะห์ วิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเชิงวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โดยการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลผู้มารับบริการของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พ.ศ. 2567 เป็นการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ผู้จัดทำได้ศึกษาเอกสารแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ (2562) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกดี หรือทัศนคติเชิงบวกของผู้ได้รับบริการ ซึ่งมักจะเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล จนเกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ ตรงกันข้ามหากไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ ส่วนความพึงพอใจจากการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกและเชิงลบของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการ และผู้มาใช้บริการที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ และก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่ต้องพิจารณาจากลักษณะการให้บริการขององค์กร และระดับการรับรู้และรู้สึกของผู้มาใช้บริการนั้น ๆ ด้วย

พัฒนา พรหมณี และคณะ (2563) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ สิ่งที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพฤติกรรมภายในของผู้ใช้บริการที่ผลักดันให้เกิดความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ยินดี ไม่ยินดี กล่าวคือความรู้สึกทั้งในแง่บวกและแง่ลบจากการได้รับการตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล

วิภาวี คำวงษ์ (2563) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการบริการในสิ่งที่ดีเป็นที่ประทับใจตามที่ผู้รับบริการตั้งใจไว้ หรือมากกว่าที่คิดไว้ การจะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ หน่วยงานให้บริการต้องวางระบบโครงสร้างที่ดี สอดคล้องสัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เข้าใจในหน้าที่และต้องมีใจรักในการให้บริการ ด้านสถานที่สะอาด พื้นที่เหมาะสมกับการให้บริการ มีความเชื่อมั่นและมั่นใจเมื่อใช้บริการ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งจากองค์ประกอบอีกหลายๆ ด้านที่จะนำไปสู่จุดสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกยินดี ความรู้สึกชอบ หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่ง กระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลนั้นต้องการ โดยเฉพาะการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เมื่อความต้องการของผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง หรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ ความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเกิดขึ้น

## 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกได้ในทางบวกหรือทางลบจากการบริการที่ได้รับโดยเปรียบเทียบจากสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ผู้ให้บริการต้องตระหนักว่าตนเองมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจ เอาใจใส่ใจอย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังเพิ่มประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ

มณีวรรณ ตันไทย (2553) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่ได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด สะดวก อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มการให้บริการไม่ขาดแคลน และมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่างต่อเนื่อง
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำ และมีการแจ้งผลการบริการ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขได้ทันทีโดยไม่ล่าช้า
- 5) ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

อนงค์ แก้วไพฑูรย์ (2554) การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบการให้บริการด้วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น มิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งแต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ ใช้อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

จากแนวคิดปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของการให้บริการ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีปัจจัยหลายด้าน ได้แก่ ด้านบุคคลากรผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเหมาะสม การแต่งกายที่สะอาด สุภาพ เรียบร้อย ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น บริการอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนในการให้บริการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม การบริการสะดวก รวดเร็ว มีความปลอดภัย ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน เน้นการบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด ด้านคุณภาพการให้บริการต้องให้บริการอย่างตรงไปตรงมา มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอ มีระยะเวลาในการให้บริการกำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด รวมถึงมีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว

### 3. การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การวัดระดับความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะต้องดำเนินการประเมินระดับความพึงพอใจเพื่อประกอบกับเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ วิธีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถทำได้หลายวิธี ในการวัดนั้นอาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีประกอบกันเพื่อให้ผลที่แน่นอนขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) ได้กล่าวไว้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจกระทำได้หลายวิธีต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงแบบฟอร์มที่ต้องการไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการบุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น สังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

จากการศึกษาข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าวิธีการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการทำได้หลายวิธี ซึ่งประกอบด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การศึกษาค้นคว้าจากการสำรวจความคิดเห็น ความรู้สึก เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ หรือสำรวจเชิงพรรณนาจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อวัดระดับความพึงพอใจ หรืออาจใช้การศึกษาอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ผลของความพึงพอใจที่น่าเชื่อถือ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

### 1. ความหมายของการให้บริการ

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557: 10) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้ คำว่า บริการ SERVICES หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การให้มีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่า และสามารถสร้างความภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานที่บริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการต้องพบกับความหลากหลายทางด้านบริการ

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มี การแบ่งชนชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น

นรรัตน์ อ่อนศรี (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล หรือองค์กรในการที่จะทำให้อื่นได้รับประโยชน์ หรือความสุข หรือความสะดวกสบาย หรือได้รับความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการนั้นได้ ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าก็ได้

สวรรยา เวชประชุม (2557) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการจัดกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการ จะไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปแบบของเวลา สถานที่ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่มีเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

จากความหมายการบริการดังกล่าว สรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการขั้นตอนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการที่ตั้งความคาดหวังไว้ โดยคำนึงถึงความต้องการของผู้มารับบริการช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกสบาย ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองข้อสงสัย และแนะนำต่อผู้เข้ารับบริการได้ และเกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการที่มาจากคุณภาพของการให้บริการ เป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลที่มาขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความสะดวก รวดเร็ว อันทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

**2. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality)** เป็นแนวคิดที่เน้นการพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้มารับบริการที่เกิดจากความต้องการขององค์กรในการแข่งขันทางภาคธุรกิจ โดยให้ความสำคัญในการให้บริการต่อผู้มารับบริการมากขึ้น

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีที่สุดเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยาโดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก รวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งส่งผลกระทบด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของการบริการที่ดีด้วย

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการว่า เป็นคุณลักษณะที่จับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการ และความสามารถในการให้บริการลูกค้าได้ตรงตามมาตรฐานและตรงตามความคาดหวังของลูกค้า หรือเหนือความคาดหวังของลูกค้าจนรู้สึกประทับใจและพึงพอใจแก่บริการนั้น ๆ

ดาวรัชฎา วงจันดา (2565) กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านทัศนคติธรรม เป็นจุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ โดยการนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวัง และสามารถช่วยแก้ปัญหาของผู้มาใช้บริการคลินิกทัศนคติธรรมได้

จากความหมายของคุณภาพบริการ สรุปได้ว่า คุณภาพของการบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการ เป็นลักษณะหรือคุณสมบัติที่จับต้องได้ หรือจับต้องไม่ได้ของการ



บริการโดยรวมที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เครื่องมือทันสมัย และมีคุณภาพ ให้บริการตรงต่อเวลา สะดวก รวดเร็ว ระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และทันสมัยในการบริการ ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ สูงสุด มีความประทับใจด้านบวก และอยากกลับมาใช้บริการอีก ได้รับความรู้สึกพึงพอใจทุกครั้ง ที่มาใช้บริการรวมทั้งอยากบอกต่อไปถึงผู้อื่นในทางที่ดี

### 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยดาว กิจบำเพ็ญ (2561) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสม การตลาดของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ทำแบบสอบถามส่วนใหญ่บอกว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการทั้ง 7 องค์ประกอบ มีผลต่อ ความพึงพอใจของคลินิกทันตกรรม ซึ่งแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์พึงพอใจเกี่ยวกับ เครื่องมือแพทย์ที่ใช้ ด้านราคามีความพึงพอใจเกี่ยวกับอัตราค่าบริการในการตรวจรักษา ด้านสถานที่ มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการเปิดให้บริการทุกวัน ด้านการส่งเสริมการตลาดมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการ แจกข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ด้านบุคลากรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความชำนาญ และ ประสิทธิภาพบริการ ด้านกระบวนการ และการให้บริการมีความพึงพอใจเกี่ยวกับระบบคิวในการ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง อย่างชัดเจน และด้านกายภาพมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการตกแต่ง คลินิกทั้งภายนอกและภายในอย่างสวยงาม

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยพิจารณาได้ ดังนี้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์และด้าน ทรัพยากรสารสนเทศ ตามลำดับ

ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์ (2562) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านความน่าเชื่อถือมากที่สุด ถัดมาคือ ด้านการสร้างเชื่อมั่น ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

ดาวรัชฎา วงจันดา (2565) จากการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิก ทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้กล่าวไว้ ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านทันตกรรม เป็นจุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ โดยการนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวัง และสามารถช่วยแก้ปัญหาของผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมได้ มี 5 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของบริการ เช่น เครื่องมือทางการแพทย์ได้มาตรฐาน สถานที่ให้บริการสะอาดเรียบร้อย

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความน่าเชื่อถือ และเลือกเข้ารับบริการ รวมถึงการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ มีความรู้ความเชี่ยวชาญทางด้านนั้น ๆ

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการตามความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เข้าถึงง่าย

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง บุคคลกรในองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง และมีบริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร อธิบายขั้นตอนได้อย่างชัดเจน

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การเอาใจใส่ลูกค้า การให้บริการด้วยความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า สามารถรับฟังปัญหาที่ลูกค้าต้องการแก้ไขเกี่ยวกับด้านทันตกรรมและให้บริการด้วยความเป็นมิตร

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิเคราะห์

การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยผู้วิเคราะห์ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.3 กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
- 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 วิธีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์

เพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ นำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นระดับความพึงพอใจ การใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามแบบออนไลน์ และแบบกระดาษ ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยจะส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านช่องทาง Line Group ของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน และติด QR Code บริเวณเคาน์เตอร์ติดต่อนัดหมายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสแกนตอบแบบสอบถาม และผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามคืนเมื่อผู้ตอบแบบสอบถามจัดส่งผ่านช่องทาง Line Group ของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน

3.2.2 แบบสอบถามแบบกระดาษ ผู้ศึกษาจะแจกแบบสอบถามให้อาสาสมัครด้วยตนเอง และหากผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง โดยผู้ศึกษาอาศัยการใช้แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นแบบคำถามให้เลือกตอบ เพื่อสำรวจผู้ใช้บริการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ เข้ารับการรักษาโดยการนัดหมาย ไม่ได้นัดหมาย ประเภทที่เข้ารับการรักษา และระยะเวลาการรอเข้ารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม โดยสอบถามถึงระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นคำถามแบบปลายปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็น มีลักษณะคำถามเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า โดยผู้ศึกษามีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลคะแนนจะแบ่งผลคะแนนทั้งหมดเป็น 5 ช่วง โดยใช้หลักการทางสถิติ ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่าในสูตรได้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = 5 - 15 = 0.8$$

โดยผู้ศึกษาใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายเพื่อแสดงระดับความคิดเห็น ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

1.81 – 2.60 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

2.61 – 3.40 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

4.21 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการ และเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการรักษา คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 3.3 กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์

ผู้ที่มาใช้บริการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ เป็นกลุ่มประชากรตัวอย่าง จำนวน 250 ราย จากกลุ่มประชากรรายใหม่ จำนวน 841 ราย โดยใช้ตารางเปรียบเทียบจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างของเครซี่และมอร์แกรน

### 3.4 ขั้นตอนการดำเนินงาน

3.4.1 รวบรวมข้อมูล ศึกษาวิเคราะห์ปัญหา แนวคิดในการแก้ไขปัญหา เสนอต่อหัวหน้าแขนงวิชาทันตกรรมจัดฟันและอาจารย์ที่ปรึกษา ในการเลือกหัวข้อวิเคราะห์ที่สำคัญและตอบสนองต่อนโยบายของหน่วยงาน

3.4.2 ศึกษาองค์ความรู้ เอกสาร วรรณกรรม และงานวิเคราะห์/วิจัย ที่เกี่ยวข้อง

3.4.3 กำหนดแนวทางวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิเคราะห์

3.4.4 ศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการเพื่อจัดทำแบบสอบถาม โดยจัดทำแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google form) และแบบกระดาษ

3.4.5 รวบรวมปัญหา และวิเคราะห์ผล

3.4.6 นำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ต่อหัวหน้าแขนงวิชาทันตกรรมจัดฟัน เพื่อพิจารณาแก้ไขปรับปรุงการให้บริการที่เหมาะสม เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตรงตามวัตถุประสงค์งานพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม

3.4.7 งานวิเคราะห์นี้ ผ่านการขอเสนอโครงการวิจัยในมนุษย์ที่เข้าข่ายการพิจารณาแบบยกเว้น (Exemption Research) ตามประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับที่ 2178/2563 ตามเอกสารการขอเสนอโครงการฯ ที่ อว 660301.10.1/5076 ลงวันที่ 30 กรกฎาคม 2567 โดยได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน เป็นการศึกษาวิเคราะห์แบบเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยแจกแจงความถี่ หรือร้อยละ หาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในส่วนของข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

### 3.6 วิธีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอในรูปแบบของการบรรยายข้อมูลโดยมีตารางประกอบ และนำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของงานวิเคราะห์

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาวិเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ การใช้บริการ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนได้รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้บริการ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถาม แบบออนไลน์และแบบกระดาษ กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 250 ตัวอย่าง ซึ่งเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมบูรณ์แล้วได้ผลลัพธ์การศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอโดยการพรรณนา ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ดังนี้

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

##### 4.1.2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการ

##### 4.1.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการ

#### 4.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ( n=250)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	98	36.80
หญิง	156	62.40
ไม่ระบุ	2	0.80
<b>2. อายุ</b>		
แรกเกิด - 10 ปี	7	2.80
10 ปีขึ้นไป - 20 ปี	108	43.20
20 ปีขึ้นไป - 30 ปี	81	32.40
30 ปีขึ้นไป	54	21.60

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน ( n=250)	ร้อยละ
<b>3. อาชีพ</b>		
ในปกครอง	11	4.40
นักเรียน นักศึกษา	140	56.00
รับราชการ พนักงานบริษัทเอกชน	70	28.00
อื่น ๆ	24	9.60
ไม่ระบุ	5	2.00
<b>4. การนัดหมาย</b>		
นัดหมาย	244	97.60
ไม่ได้นัดหมาย	4	1.60
ไม่ระบุ	2	0.80
<b>5. งานที่เข้ารับบริการ</b>		
ปรึกษาเพื่อจัดฟัน	26	15.45
รักษาทันตกรรมจัดฟัน	184	60.57
ติดตามผลการรักษา	22	6.10
ใส่อุปกรณ์ปรับแต่งจุกและสันเหงือก	7	17.89
ไม่ระบุ	9	4.40
<b>6. ระยะเวลาการรอเข้ารับบริการรักษา</b>		
5 – 10 นาที	30	12.10
11 – 20 นาที	90	36.29
21 – 30 นาที	81	32.66
มากกว่า 30 นาที	47	18.95
ไม่ระบุ	2	100
<b>7. ท่านเข้ารับบริการรักษาผ่านช่องทางใด</b>		
คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก	100	40.00
คลินิกทันตกรรมพิเศษ	64	25.60
คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก	31	12.40
อื่น ๆ	14	5.60
ไม่ระบุ	41	16.40

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.40 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 10 - 20 ปี จำนวน 108 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.20 อาชีพที่มาใช้บริการมากที่สุดคือนักเรียนนักศึกษา จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.00 การใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการนัดหมาย จำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.60 และใช้บริการรักษาในงานทันตกรรมจัดฟันมากที่สุด จำนวน 184 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.57 ระยะเวลาเข้ารับบริการรักษามากที่สุดอยู่ที่ช่วงเวลา 11-20 นาที จำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.29 ในส่วนของช่องทางการเข้ารับบริการรักษาพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการถูกส่งตัวจากคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก จำนวน 100 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.00

#### 4.1.2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามปัจจัยในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	249.40	99.76
2. ด้านบุคลากร	249.20	99.68
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	249.20	99.68
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	248.20	99.28
<b>ความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>249.00</b>	<b>99.60</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม คิดตามจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 99.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 99.76 รองลงมาคือด้านบุคลากร และด้านกระบวนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.68 ด้านคุณภาพการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยย่อยรายด้าน

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟัน สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	249	99.60
2. สถานที่รื้อบริการรักษาเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม WIFI	249	99.60
3. มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถาม/นัดหมาย ชัดเจน	250	100
4. ห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	250	100
5. มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Line official	249	99.60
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่</b>	<b>249.40</b>	<b>99.76</b>



ปัจจัยด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
1. มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ	249	99.60
2. มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ	250	100
3. มีการอธิบาย แนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	249	99.60
4. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และเพียงพอให้บริการ	248	99.20
5. ทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน	250	100
<b>ภาพรวมด้านบุคลากร</b>	<b>249.20</b>	<b>99.68</b>
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. คลินิกทันตกรรมมีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	250	100
2. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย	248	99.20
3. มีการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย	248	99.20
4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มชี้แจงให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	250	100
5. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ให้บริการในวันและเวลาราชการ)	250	100
<b>ภาพรวมกระบวนการให้บริการ</b>	<b>249.20</b>	<b>99.68</b>
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีพื้นที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	249	99.60
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย	249	99.60
3. บุคลากรมีทักษะความรู้ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค	249	99.60
4. การบริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันแบบใส	245	98.00
5. อัตราค่ารักษามีความเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่ารักษาเบิกไม่ได้)	249	99.60
<b>ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>248.20</b>	<b>99.28</b>
<b>ความพึงพอใจในภาพรวม</b>	<b>249.00</b>	<b>99.60</b>

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในภาพรวม คิดตามจำนวนผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน คิดเป็นร้อยละ 99.60 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้าน พบว่า

**ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก อาคารสถานที่** พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ส่วนใหญ่มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถาม การนัดหมายชัดเจน และจำนวนเก้าอี้ทำฟันเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือสถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟันเดินทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก สถานที่รองรับเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม รวมถึงมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 99.60

**ด้านบุคลากร** พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการมากที่สุดคือทักษะความรู้ความสามารถและมีความพร้อมในการให้บริการ และทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 99.60 เจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเพียงพอให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.20 ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการในหัวข้อของการมีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ด้านกระบวนการงานมีเอกสารชี้แจงชัดเจนทุกขั้นตอน รวมทั้งช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือขั้นตอนก่อนและหลังเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย การชำระค่ารักษา และมีการตรวจประเมินลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย คิดเป็นร้อยละ 99.20

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ในด้านคลินิกทันตกรรมสะอาดเป็นระเบียบ บุคลากรมีทักษะความรู้ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย และอัตราค่ารักษามีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.60 รองลงมาคือการใช้บริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันแบบใส คิดเป็นร้อยละ 98.00

#### 4.1.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามปัจจัย

**ตารางที่ 4** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามปัจจัยในภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่	4.39	0.83	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร	4.61	0.69	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.40	0.82	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.61	0.71	มากที่สุด
<b>ระดับความพึงพอใจโดยรวม</b>	<b>4.50</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาตามตัวแปรรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรและด้านคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาคือด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ  
คลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามตัวแปรปัจจัยย่อยรายด้าน

ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. สถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟัน สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	4.30	0.876	มากที่สุด
2. สถานที่รอรับการรักษาเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม WIFI	4.27	0.899	มากที่สุด
3. มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถาม/นัดหมาย ชัดเจน	4.45	0.781	มากที่สุด
4. ห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	4.50	0.773	มากที่สุด
5. มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Line official	4.45	0.836	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่</b>	<b>4.39</b>	<b>0.83</b>	<b>มากที่สุด</b>
ปัจจัยด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ	4.61	0.721	มากที่สุด
2. มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ	4.63	0.707	มากที่สุด
3. มีการอธิบาย แนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.709	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และเพียงพอให้บริการ	4.48	0.742	มากที่สุด
5. ทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน	4.73	0.578	มากที่สุด
<b>ภาพรวมด้านบุคลากร</b>	<b>4.61</b>	<b>0.69</b>	<b>มากที่สุด</b>
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. คลินิกทันตกรรมมีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน	4.42	0.778	มากที่สุด
2. ขั้นตอนก่อนและหลังเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย	4.48	0.779	มากที่สุด
3. มีการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย	4.28	0.864	มากที่สุด
4. กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มชี้แจงให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน	4.41	0.792	มากที่สุด
5. ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ให้บริการในวันและเวลาราชการ)	4.40	0.864	มากที่สุด
<b>ภาพรวมกระบวนการให้บริการ</b>	<b>4.40</b>	<b>0.82</b>	<b>มากที่สุด</b>
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
1. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีพื้นที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	4.67	0.676	มากที่สุด
2. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย	4.71	0.651	มากที่สุด
3. บุคลากรมีทักษะความรู้ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค	4.61	0.711	มากที่สุด
4. การบริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันแบบใส	4.58	0.751	มากที่สุด
5. อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่าบริการเบิกไม่ได้)	4.49	0.778	มากที่สุด
<b>ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.61</b>	<b>0.71</b>	<b>มากที่สุด</b>
<b>ภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน</b>	<b>4.50</b>	<b>0.76</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยรายด้านและตัวแปรย่อยของปัจจัยในแต่ละด้าน พบว่า

**ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก อาคารสถานที่** พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยตัวแปรย่อย พบว่า ห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ ) มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถามชัดเจน และมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Line official มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) สถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟัน สามารถเดินทางเข้าถึงง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) และสถานที่การรอรับการรักษามีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม Wi-Fi มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ )

**ด้านบุคลากร** พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยตัวแปรย่อย พบว่า ทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.73$ ) มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.63$ ) มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) และเจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยตัวแปรย่อย พบว่า ขั้นตอนก่อนและหลังเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) มีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มชี้แจงให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ให้บริการในวันและเวลาราชการ) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ ) มีการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.28$ ) ตามลำดับ

**ด้านคุณภาพการให้บริการ** ระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันภาพรวมมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) เมื่อพิจารณาปัจจัยตัวแปรย่อย

พบว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.71$ ) คลินิกทันตกรรมสะอาด เป็นระเบียบ มีพื้นที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.67$ ) บุคลากรมีทักษะความรู้ ให้บริการด้วย อุตสาหะที่ดี มีความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.61$ ) การบริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันใส มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) อัตราการรักษามีความเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่ารักษาเบิกไม่ได้) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) ตามลำดับ

#### 4.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากข้อมูลแบบสอบถามผู้ใช้บริการ ผู้ศึกษาได้แบ่งปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### ปัญหา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ พบว่า สัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่ดี ที่จอดรถไม่เพียงพอ ระยะทางจากที่จอดรถไกลจากคลินิกทันตกรรม รวมถึงปัญหาด้านการเดินทางมารับบริการ (อยู่ต่างจังหวัด) และไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการช่วยงานทันตแพทย์ระหว่างทำการรักษา

ด้านกระบวนการให้บริการ การตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษามีระยะเวลาการรอคิวนาน การนัดหมายที่เป็นช่วงเวลาเช้า-บ่าย ทำให้เวลาในการรอเข้ารับบริการรักษานาน และต้องขาดเรียน ลางาน เพื่อเข้ารับบริการตามนัดหมายในวันและเวลาราชการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พื้นที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ระยะเวลาการรอคอยเข้ารับบริการนาน รวมทั้งเก้าอี้ทำฟันแข็ง นอนนานทำให้ปวดคอ

##### ข้อเสนอแนะ

1. สร้างที่จอดรถ
2. ควรมีลำดับคิวที่ชัดเจน หรือแจ้งคิวในช่องทางไลน์
3. ควรมีสัญญาณ Wi-Fi ให้บุคคลภายนอกใช้ได้โดยไม่ต้องใส่รหัสผ่าน
4. อยากให้เปิดบริการในวันเสาร์และวันอาทิตย์
5. อยากให้ทำเป็นห้องในการรักษา โดยส่วนตัวไม่ชอบห้องรวม
6. เพิ่มพื้นที่นั่งรอให้มากกว่านี้
7. อยากให้มีสียางเพิ่ม
8. อยากให้มีของเล่นสำหรับเด็กเล็ก

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิเคราะห์ อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ราย จากผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างการสอบถามแบบสะดวก โดยส่งแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ (Google Form) และแบบกระดาษ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

##### 5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไป

##### 5.1.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ

- 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่
- 2) ด้านบุคลากร
- 3) ด้านกระบวนการให้บริการ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

#### 5.2 อภิปรายผล

##### 5.2.1 อภิปรายผลข้อมูลทั่วไป

##### 5.2.2 อภิปรายผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

##### 5.3.1 ข้อเสนอแนะผลการศึกษาวิเคราะห์

##### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิเคราะห์ครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

จากผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น สามารถสรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ได้ ดังนี้

5.1.1 สรุปผลข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.40 อยู่ในช่วงอายุ 10–20 ปี มาใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.20 สอดคล้องกับอาชีพที่ใช้บริการมากที่สุดคือนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 56.00 การใช้บริการเป็นการนัดหมายล่วงหน้า คิดเป็นร้อยละ 97.60 งานที่เข้ารับบริการเป็นการรักษาทันตกรรมจัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 60.57 ระยะเวลารอเข้ารับบริการมากที่สุดใช้ระยะเวลา 11 – 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 36.29 ช่องทางการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ผ่านช่องทางคลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 40.00

5.1.2 สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจการใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อพิจารณาตัวแปรรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ จำแนกออกเป็นปัจจัยรายด้านตามตัวแปรย่อยของปัจจัยแต่ละด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

**1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่** การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.76 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.39$ ) คะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.50$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 2) มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถามชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.45$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3) มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Line official มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.45$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4) สถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟัน สามารถเดินทางเข้าถึงง่ายและสะดวก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.30$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 5) สถานที่การรอรับการรักษาเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม Wi-Fi มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.27$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

**2 ด้านบุคลากร** การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) คะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.73$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

2) มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.63$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

3) มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

4) มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.58$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

5) เจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เพียงพอให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.48$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

**3. ด้านกระบวนการให้บริการ** การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.68 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ) คะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

1) มีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.42$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

2) ขั้นตอนก่อนและหลังการเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.48$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

3) มีการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.28$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

4) กระบวนการมีเอกสารแบบฟอร์มชี้แจงให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.41$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

5) ช่วงเวลาให้บริการมีความเหมาะสม (ให้บริการในวันและเวลาราชการ) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.40$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

**4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ภาพรวมระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 99.28 มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) คะแนนการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) เมื่อพิจารณาตัวแปรย่อยมีรายละเอียด ดังนี้

1) คลินิกทันตกรรมสะอาด มีความเป็นระเบียบ มีพื้นที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.67$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด



- 2) เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.71$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3) บุคลากร มีทักษะความรู้ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.61$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 4) การบริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันแบบใส มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.58$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 5) อัตราค่ารักษามีความเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่ารักษาเบิกไม่ได้) มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 4.49$ ) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับ มากที่สุด

## 5.2 การอภิปรายผล

5.2.1 อภิปรายผลข้อมูลทั่วไป จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุเข้ารับบริการเริ่มตั้งแต่แรกเกิดจนถึงช่วงอายุ 30 ปีขึ้นไป ผู้มาใช้บริการได้รับการนัดหมายล่วงหน้า ยกเว้นเป็นผู้ใช้บริการรายใหม่หรือผู้ให้บริการกรณีฉุกเฉิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลารอเข้ารับบริการรักษามากกว่า 30 นาที ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ตามช่องทางการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม โดยผ่านการตรวจประเมินจากคลินิกทันตกรรม ผู้ป่วยนอก การส่งต่อจากคลินิกทันตกรรมอื่น ๆ ในวันและเวลาราชการ ส่วนของระยะเวลาการเข้าคิวรอรับบริการรักษาต้องใช้ระยะเวลานาน การเรียกคิวรักษาขึ้นอยู่กับจำนวนนักศึกษาทันตแพทย์ ในแต่ละปีการศึกษาและปริมาณของผู้เข้าคิวรักษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการรอคิว เนื่องจากเป็นคลินิกการเรียนการสอนสำหรับทันตแพทย์หลังปริญญาสาขาทันตกรรมจัดฟัน

5.2.2 อภิปรายผลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ภาพรวมของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด ตามลำดับ ดังนี้

- 1) ด้านบุคลากร ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยเฉพาะทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ ความชำนาญในการรักษา มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ บุคลากรมีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ มีการอธิบายแนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่าง ชัดเจน เข้าใจง่าย แสดงให้เห็นว่า บุคลากรให้บริการได้อย่างเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการ ของผู้บริการ แต่ยังพบว่าจำนวนของเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการช่วยงานทันตแพทย์
- 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในงานทันตกรรมเพื่อช่วย ให้การรักษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพิ่มความปลอดภัยในการรักษาโดยเฉพาะในกลุ่มเด็กทารกที่มีภาวะ ปากแห้งเพดานโหว่ เช่น การใช้เครื่องสแกนภายในช่องปากด้วยระบบดิจิทัล แต่เมื่อพิจารณาปัญหา ค่ารักษาทันตกรรมจัดฟันมีอัตราค่ารักษาค่อนข้างสูงและไม่สามารถใช้สิทธิเบิกค่ารักษาได้ โดยเฉพาะ อัตราค่ารักษาด้วยเครื่องมือจัดฟันแบบใสเมื่อเทียบกับเครื่องมือจัดฟันแบบอื่น ๆ

3) ด้านกระบวนการให้บริการ คลินิกทันตกรรมจัดฟันมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการก่อนและหลังเข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี เช่น การลงทะเบียนนัดหมายล่วงหน้า การติดต่อยืนยันการนัดหมายประจำวัน การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางไลน์ และจัดเรียงลำดับการเข้ารับบริการ แต่ยังคงพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้เปิดบริการในวันเสาร์และอาทิตย์ รวมทั้งการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาที่ใช้ระยะเวลาการรอเรียกคิวเข้ารับรักษานาน ซึ่งไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต้องการเข้ารับการรักษาทันที

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ คลินิกทันตกรรมจัดฟันให้บริการรักษาในงานเฉพาะทางทันตกรรมจัดฟัน มีห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยได้มาตรฐาน มีการจัดแบ่งพื้นที่สะอาด พื้นที่สกปรกอย่างชัดเจน เช่น บริเวณทำหัตถการ บริเวณนั่งรอรับบริการ รวมถึงจัดให้มีสื่อวิถีทัศน์ประชาสัมพันธ์และน้ำดื่ม แม้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด แต่ผู้ให้บริการได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยเฉพาะด้านอาคาร สถานที่ บริเวณที่นั่งรอรักษาไม่เพียงพอ สัญญาณการสื่อสารไม่ครอบคลุม ผู้ใช้บริการต้องการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย Free Wi-Fi รวมถึงสถานที่จอดรถไม่เพียงพอและอยู่ไกลทำให้การเดินทางเข้ารับบริการล่าช้า

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าคลินิกทันตกรรมจัดฟันสามารถเป็นตัวอย่งที่ดีในการให้บริการรักษา และเผยแพร่องค์ความรู้ในงานด้านทันตกรรมจัดฟัน เป็นคลินิกทันตกรรมที่ผ่านการประเมินการรับรองเฉพาะโรค (Disease Specific Certification: DSC) ในการดูแลรักษาผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ รวมทั้งผ่านการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ชั้น 3 (Hospital Accreditation: HA) เป็นสถานที่จัดอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับทันตแพทย์ผู้สนใจทั้งภายในและภายนอกประเทศ (The KKU – Smile Train Intensive Cleft Orthodontics Training Program) อีกทั้งยังเป็นสถานที่ศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก รวมถึงเป็นแหล่งเรียนรู้งานจิตอาสาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่สนใจ

อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าผู้ให้บริการได้แจ้งปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม ซึ่งผู้ศึกษาได้รายงานผลการศึกษาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอข้อมูลต่อผู้คณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมในการพิจารณาวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะผลการศึกษาวิเคราะห์

1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะถึงความต้องการใช้งานระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย Free Wi-Fi ผู้ให้บริการควรนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาหาแนวทางการดำเนินการเปิดระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย Free Wi-Fi เพื่อให้ผู้ให้บริการ

สามารถเชื่อมต่อสัญญาณระบบเครือข่ายได้แบบอัตโนมัติ ปัญหาที่เจอคือไม่เพียงพอและอยู่ห่างไกลจากคลินิกทันตกรรม ประเด็นนี้ควรนำเสนอต่อผู้บริหารในการแก้ไขปรับปรุงการเพิ่มพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ให้บริการ เพื่อพิจารณาวางแผนจัดหางบประมาณในการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2) ด้านบุคลากร พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอในการช่วยงานทันตแพทย์ระหว่างทำการรักษา ในเบื้องต้นควรแจ้งปัญหาต่อหัวหน้างานคลินิกการเรียนการสอนเพื่อจัดสรรอัตรากำลังที่มีอยู่ให้เข้าช่วยปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ พร้อมแจ้งความต้องการอัตรากำลังต่อคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลทันตกรรมเพื่อพิจารณาวางแผนเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานต่อไป

3) ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในหัวข้อการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาที่มีระยะเวลาการรอคิวนาน ไม่สามารถนัดหมายได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรปรับระบบการเข้าคิวรักษาโดยกำหนดจำนวนการเข้าคิวรักษาเป็นรายปี เช่น เข้าคิวปีละ 200 ราย และต้องแจ้งผู้มาใช้บริการให้ชัดเจนเพื่อประกอบการตัดสินใจในการลงทะเบียนเข้าคิวรอรับบริการ

4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ในช่วงที่มีผู้ให้บริการจำนวนมากทำให้ระยะเวลารอคอยเข้ารับบริการนาน จากการศึกษาวิเคราะห์ พบว่า ระยะเวลาการรอคอยเข้ารับบริการมากกว่า 30 นาที มีมากถึงร้อยละ 18.95 ส่งผลให้พื้นที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ ประเด็นนี้ ผู้ให้บริการควรกำหนดจำนวนผู้มารับบริการและนัดหมายตามตารางเวลาให้ชัดเจน ไม่นัดซ้ำซ้อนในเวลาเดียวกัน กรณีเกิดความล่าช้าและพบว่าผู้มารับบริการรอนานเกิน 30 นาที เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ต้องประสานงานกับทันตแพทย์ผู้รักษาทันที

5) การบริหารจัดการ การให้บริการกลุ่มผู้ป่วยเปราะบาง ได้แก่ ผู้ป่วยเด็กทารกปากแหว่งเพดานโหว่ หรือผู้ป่วยที่อยู่ไกลต้องเดินทางก่อนถึงวันนัดหมายเพื่อเข้ารับบริการ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยปากแหว่งเพดานโหว่ที่อยู่ต่างจังหวัด การให้บริการผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้องคัดกรองและเปิดช่องทางให้เข้ารับบริการก่อนเป็นอันดับแรก ส่วนในกลุ่มผู้ป่วยที่มีโรคติดเชื้อ เช่น ไวรัสตับอักเสบบี หรือโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง การให้บริการผู้ป่วยกลุ่มนี้ต้องคัดกรองและแยกบริเวณการทำหัตถการ หรือนัดหมายเวลาเข้ารับบริการเป็นรายสุดท้าย พร้อมแจ้งผู้เกี่ยวข้องในการจัดการเครื่องมืออุปกรณ์เพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ ตามแนวปฏิบัติของโรงพยาบาลทันตกรรม

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวเคราะห์ครั้งต่อไป

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาในเชิงปริมาณเท่านั้น เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นควรทำการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ อาจเพิ่มประเด็นด้านอื่น ๆ ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมมากขึ้นและเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ผลที่ได้อาจแตกต่างกันออกไป อีกทั้งยังเป็นเพียงการเก็บข้อมูลเฉพาะคลินิกทันตกรรมจัดฟันในช่วงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น การศึกษารุ่นต่อไปควรทำการศึกษาในพื้นที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลทันตกรรม และมีระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลมากขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่อาจจะมีความหลากหลายและแตกต่างกันได้

## บรรณานุกรม

กนกวรรณ พัฒนกิจจารักษ์.(2561). *ปัจจัยส่วนผลสมการตลาดในการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลพยุหะคีรี จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตมหานครราชบุรี.

ชลธิชา ศรีบำรุง.(2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์.(2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชนชั้น*. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสยาม.

ปิยดา กิจบำเพ็ญ.(2561). *ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมการตลาดของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลลานสกา อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. บริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรเทพ พัฒนานุรักษ์ และคณะ.(2562). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี 2562*. โครงการข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ดกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิมล เมฆสวัสดิ์.(2550). *ประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัฒนา พรหมณี และคณะ.(2563). *แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน*. วารสารวิชาการสมาคม สถาบันศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.), 26(1), 59-66.

ดาวรัชฎา วงจันดา.(2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการให้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ, มหาวิทยาลัยมหิดล.

นรรัตน์ อ่อนศรี.(2554). *คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แจ้งวัฒนะ*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิตยา เจริญกุล.(2557). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านทัศนสุขภาพของผู้ใช้บริการทันตกรรม*. ปริญญาดุขศึกษิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

นันท์ดา มัชฌิม.(2553). *การตัดสินใจใช้บริการจัดฟันของประชาชนจากคลินิกทันตกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

น้ำลีน เทียมแก้ว.(2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.สำนักวิทยบริการ,มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มณีวรรณ ต้นไทย.(2553). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งทิพย์ นิลพัท.(2561). คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

วิภาวี คำวงษ์.(2563). การศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนในการใช้บริการโรงอาหารโรงเรียนอุดมศึกษาพัฒนาการ ปทุมธานี.วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา,มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

สวรรณยา เวชประชุม.(2557). ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานธนกิจธนาคารฮ่องกงและเซี่ยงไฮ้แบงกิ้งคอร์ปอเรชั่น จำกัด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้า.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สาโรช ไสยสมบัติ.(2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญ จังหวัดร้อยเอ็ด.ปริญญาโท กศ.ม.มหาสารคาม,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมหาสารคาม.

สุนิสา หนูพูน.(2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางด้านทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมทันตศิลป์.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อติทยา วิมลเมือง.(2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบุคลากร. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อนงค์ แก้วไพฑูรย์.(2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังกัดหมวด 4 ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์.ปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

## ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิเคราะห์ความพึงพอใจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร/สถานที่
- ด้านบุคลากร
- ด้านกระบวนการให้บริการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรอง/ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
  2. อายุ ( ) แรกเกิด - 5 ปี ( ) 6 - 10 ปี ( ) 11 - 15 ปี ( ) 16 - 20 ปี  
( ) 21 - 25 ปี ( ) 26 - 30 ปี ( ) 31 ปี ขึ้นไป
  3. อาชีพ ( ) ในปกครอง ( ) นักเรียน/นักศึกษา  
( ) รับราชการ/ พนักงานบริษัทเอกชน  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
  4. เข้ารับบริการรักษาโดย ( ) นัดหมาย ( ) ไม่ได้นัดหมาย
  5. งานที่เข้ารับบริการ  
( ) ปรีक्षाเพื่อจัดฟัน ( ) รักษาจัดฟันแบบติดแน่น/แบบถอดได้/แบบใส  
( ) ตรวจประเมินใส่เครื่องมือปรับแต่งจุมุกและจัดเรียงสันเหงือก ( ) ติดตามผลการรักษา
  6. ระยะเวลาการรอเข้ารับบริการรักษา  
( ) 5 - 10 นาที ( ) 11 - 20 นาที ( ) 21 - 30 นาที ( ) มากกว่า 30 นาที
  7. ท่านเข้ารับบริการรักษาผ่านช่องทางใด  
( ) ส่งต่อจากโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
( ) คลินิกทันตกรรมผู้ป่วยนอก ( ) คลินิกบำบัดความเจ็บปวด ( ) คลินิกทันตกรรมพิเศษ  
( ) คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก ( ) คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปากฯ ( ) อื่น ๆ .....
- ( ) หน่วยงานอื่นๆ
- ( ) โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ( ) ส่งต่อจากโรงพยาบาลต้นสังกัด จังหวัด .....

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ คำชี้แจงส่วนที่ 2 : กรณีสืบเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง  
ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร/สถานที่		1	2	3	4	5
1	สถานที่ตั้งคลินิกทันตกรรมจัดฟัน สามารถเดินทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก					
2	สถานที่รองรับการรักษาเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม WIFI					
3	มีป้ายบอกตำแหน่งช่องทางติดต่อสอบถาม/นัดหมาย ชัดเจน					
4	ห้องรักษาฟัน (เก้าอี้ทำฟัน) มีจำนวนเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
5	มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Line official					
ปัจจัยด้านบุคลากร						
1	มีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นในการให้บริการ					
2	มีทักษะความรู้ความสามารถ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3	มีการอธิบาย แนะนำขั้นตอนการรักษาได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
4	เจ้าหน้าที่คอยให้บริการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และเพียงพอให้บริการ					
5	ทันตแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญในการรักษาทางทันตกรรมจัดฟัน					
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ						
1	คลินิกทันตกรรมมีป้ายประกาศแจ้งขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน					
2	ขั้นตอนก่อนและหลังเข้ารับบริการสะดวก รวดเร็ว เช่น การนัดหมาย					
3	มีการตรวจประเมินและลงทะเบียนเข้าคิวรักษาทุกราย					
4	กระบวนการงานมีเอกสารแบบฟอร์มชี้แจงให้ดำเนินการชัดเจนทุกขั้นตอน					
5	ช่วงเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม (ให้บริการในวันและเวลาราชการ)					
ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ มีพื้นที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ					
2	เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย					
3	บุคลากรมีทักษะความรู้ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี มีความเสมอภาค					
4	การบริการรักษามีหลายรูปแบบ เช่น จัดฟันแบบติดแน่น จัดฟันแบบใส					
5	อัตราค่ารักษามีความเหมาะสมกับการให้บริการ (ค่ารักษาเบิกไม่ได้)					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหา

.....  
.....

ข้อเสนอแนะ

.....  
.....



## เอกสารข้อมูลและขอความยินยอมสำหรับอาสาสมัคร

ชื่อการวิจัย : การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน  
 ผู้วิจัยหลัก : นางณฎาณิน เครือแวงมล  
 สังกัด : คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
 ผู้ร่วมวิจัย : ไม่มี  
 แหล่งทุนวิจัย/ผู้สนับสนุนการวิจัย : ไม่มี

**เรียน ท่านผู้สนใจเข้าร่วมการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ของผู้ป่วยและผู้ปกครอง**

เนื่องด้วยข้าพเจ้า นางณฎาณิน เครือแวงมล ผู้ช่วยทันตแพทย์ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ กำลังดำเนินการวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

- 1) เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการ
- 2) เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ท่านอาจไม่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการเข้าร่วมการวิจัยนี้ แต่ข้อมูลที่ได้อาจมีประโยชน์ต่อหน่วยคลินิกทันตกรรมจัดฟันในการปรับปรุงพัฒนางานเพื่อให้สอดคล้อง และเหมาะสมในการให้บริการรักษาต่อไป ท่านมีอิสระที่จะตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยนี้หรือไม่ก็ได้ แต่หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัย ผู้วิจัยจะขอให้ท่านตอบแบบสอบถามซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำนวน 4 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ ใช้เวลาในการตอบแบบสอบถามประมาณ 5 นาที โดยแจกและเก็บคืนแบบสอบถาม ดังนี้

1.แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) โดยจะส่งลิงค์แบบสอบถามผ่านช่องทาง Line Group ของคลินิกทันตกรรมจัดฟัน และ คัด QR Code บริเวณที่หน้าเคาน์เตอร์ติดต่อนัดหมายเพื่อให้ผู้ป่วยสแกนตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนโดยผู้ตอบแบบสอบถามจัดส่ง

2.แบบสอบถามแบบกระดาษ ผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้อาสาสมัครด้วยตนเอง และหากอาสาสมัครตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง



หากท่านรู้สึกอึดอัดหรือไม่สบายใจกับบางคำถาม ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามเหล่านั้น รวมทั้งมีสิทธิ์ถอนตัวออกจากการวิจัยนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า และการไม่เข้าร่วมหรือถอนตัวออกจากการวิจัยนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อการรักษาพยาบาลอันพึงได้รับในปัจจุบันและอนาคต

ข้อมูลที่ได้จากท่านจะถูกเก็บรักษาไว้ในที่ปลอดภัย ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล แต่จะรายงานผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลเหล่านี้จะอยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถระบุตัวตนหรือเชื่อมโยงถึงตัวท่านได้ อย่างไรก็ตาม อาจมีบุคคลบางกลุ่มที่ขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของท่านได้ ได้แก่ คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้ประสานงานวิจัย ผู้กำกับดูแลการวิจัย และเจ้าหน้าที่จากสถาบันหรือองค์กรของรัฐที่มีหน้าที่ตรวจสอบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและขั้นตอนการวิจัย และผู้วิจัยจะทำลายข้อมูลที่เกี่ยวข้องภายหลังเสร็จสิ้นการวิจัยและการ

ในการเข้าร่วมการวิจัยนี้ท่านจะไม่ได้รับค่าชดเชยการเสียเวลาและไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

**หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวิจัย โปรดติดต่อได้ที่** นางณุณิน เครือแวงมล สังกัดหน่วยคลินิกทันตกรรมจัดฟัน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น หมายเลขโทรศัพท์ 0800078338

หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้หรือต้องการทราบสิทธิของท่านขณะเข้าร่วมการวิจัยนี้ สามารถติดต่อได้ที่ "ศูนย์จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้น 17 อาคารสมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนีอนุสรณ์ (สว.1) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่ 123 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002 โทร. 089-7141913 089-7141177 043-366621-3 เบอร์ภายใน 66621-3 อีเมล eckku@kku.ac.th

ขอขอบพระคุณอย่างสูง





## ประวัติผู้วิเคราะห์

1. ชื่อ- นามสกุล (ภาษาไทย) นางญาณิน เครือแวงมล
2. ชื่อ - นามสกุล (ภาษาอังกฤษ) Mrs.Yanin Khruewaengmon
3. ตำแหน่ง ผู้ช่วยทันตแพทย์ ชำนาญงาน
4. สังกัด คลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
3. โทรศัพท์ 0-4334-8312 ต่อ 45189, 45190
6. โทรศัพท์มือถือ : 080-007-8338 E – mail : [yanikr@kku.ac.th](mailto:yanikr@kku.ac.th)

### 7. ประวัติการศึกษา

- 7.1 ประกาศนียบัตรผู้ช่วยทันตแพทย์ 2532 มหาวิทยาลัยมหิดล

### 8. ผลงาน

- 8.1 คู่มือการช่วยงานทันตแพทย์ในคลินิกทันตกรรมจัดฟัน Manual for Dental Assistance in Orthodontic Clinic 2545 ISBN 974-435-468-2.2545
- 8.2 การดูแลผู้ป่วยเด็กทารกปากแหว่งเพดานโหว่และความพิการแต่กำเนิดของโครงสร้างใบหน้าและกะโหลกศีรษะแบบสหวิทยาการ.2548
- 8.3 งานรวบรวมข้อมูลผู้ป่วยที่มารับบริการทางทันตกรรมจัดฟัน Comprehensive survey of patient's data in orthodontic clinic service.2551
- 8.4 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับผู้ช่วยทันตแพทย์ เรื่อง การช่วยทันตแพทย์ในการใส่อุปกรณ์ปรับแต่งจมูกและสันเหงือกสำหรับผู้ป่วยเด็กทารกปากแหว่งเพดานโหว่.2567
- 8.5 ผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน.2567



### แบบคำขอรับรองรายงานผลงานวิเคราะห์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอรับรองว่า คู่มือผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จัดทำโดย นางญาณิน เครือแวงมล ผู้ช่วยทันตแพทย์ ระดับชำนาญงาน สังกัดคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อคลินิกทันตกรรมจัดฟัน โรงพยาบาลทันตกรรม ในการนำข้อมูลวิเคราะห์ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสม กับความต้องการของผู้ใช้บริการ

ทั้งนี้ คู่มือผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ได้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์ของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ตั้งแต่วันที่ 25 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2568

ลงชื่อ

(นางญาณิน เครือแวงมล)

ผู้ช่วยทันตแพทย์ ระดับชำนาญงาน

ลงชื่อ

(อ.ทพ.ดร.ธีรพันธุ์ สอดสกุล)

รองคณบดีฝ่ายโรงพยาบาลทันตกรรม