

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม

โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

HEALTH CONSUMERS' SATISFACTION TOWARD DENTAL  
SERVICES AT DENTAL DEPARTMENT, BANGKOK METROPOLITAN  
ADMINISTRATION LAT KRABANG HOSPITAL



นางสาววัฒนา อภิวังศ์โสภณ  
นางสาววิจิตรา นิลประเสริฐ  
นางสาวสมฤดี เอื้อสถาพรกิจ

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาสถิติประยุกต์

คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปีการศึกษา 2553

เลขที่ 117258  
ลงทะเบียน 19 ก.ค. 2554

12340339  
b.....  
i.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**HEALTH CONSUMERS' SATISFACTION TOWARD DENTAL  
SERVICES AT DENTAL DEPARTMENT, BANGKOK METROPOLITAN  
ADMINISTRATION LAT KRABANG HOSPITAL**



**A SPECIAL PROBLEM SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF  
BACHELOR OF SCIENCE IN APPLIED STATISTICS  
FACULTY OF SCIENCE  
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG  
ACADEMIC YEAR 2010**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อปัญหาพิเศษ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม

โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

Health Consumers' Satisfaction Toward Dental Services At Dental

Department, Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital

ชื่อนักศึกษา

นางสาววัฒนา อภิวังศ์โสภณ

นางสาววิจิตรา นิลประเสริฐ

นางสาวสมฤดี เอื้อสถาพรกิจ

ปริญญา

วิทยาศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชา

สถิติประยุกต์

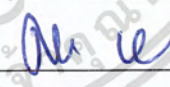
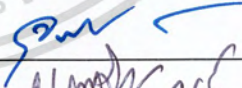
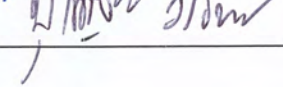
อาจารย์ที่ปรึกษา

อ.คชชาติ ต้นติวานิช

คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

อนุมัติให้ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติ

ประยุกต์ ประจำปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการ	ลายมือชื่อ
ประธานกรรมการ อ.คชชาติ ต้นติวานิช	
กรรมการ ผศ.ดร.จุฑาธิป ตัณสถิตย์	
กรรมการ อ.บุญญลสิทธิ์ วรรณทร์	

ลิขสิทธิ์ของคณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
ชื่อนักศึกษา	นางสาววัฒนา อภิวังศ์โสภณ นางสาววิจิตรา นิลประเสริฐ นางสาวสมฤดี เอื้อสถาพรกิจ
ปริญญา	วิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชา	สถิติประยุกต์
ปีการศึกษา	2553
อาจารย์ที่ปรึกษา	อ.ดลชาติ ตันติวานิช

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2553 - 15 พฤศจิกายน 2553 ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ในเวลาราชการ 08.00 - 16.00 น. และนอกเวลาราชการ 16.00 - 20.00 น. จำนวน 97 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ การทดสอบสัดส่วน การทดสอบของแมนนิตนีย์ยู และการทดสอบของคริสกาลและวอลลิส

ผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ร้อยละ 82.5 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรมในระดับมากขึ้นไป เมื่อพิจารณาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพในแต่ละลักษณะการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ และขณะรับบริการ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พอใจในระดับมาก และมากถึงมากที่สุดตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พอใจในระดับมาก ยกเว้นความพึงพอใจของที่จอดรถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่พอใจในระดับมาก

จากการทดสอบสมมติฐาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครไม่เกินร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากขึ้นไป และความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการไม่แตกต่างกันตาม เพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษา แต่แตกต่างกันตามประเภทผู้รับบริการ, เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย และเวลาในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ บริการทางทันตกรรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**Title** Health Consumers' Satisfaction Toward Dental Services At Dental Department,  
Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital

**Student** Wattana Aphiwongsophon  
Wijitra Nilprasert  
Somrudee Uasataporngit

**Degree** Bachelor of Science

**Program** Applied Statistics

**Academic Year** 2010

**Advisor** Donrachat Tantiwanich

### ABSTRACT

The purpose of this research was to study the health consumers' satisfaction toward dental services at dental department, Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital. The sample size in this study consisted of 97 health consumers who received dental services during both regular hours (8:00 a.m. to 4:00 p.m.) and out of hours (4:00 p.m. to 8:00 p.m.) from Monday to Friday during 1 October 2010 to 15 November 2010. The research instrument used in collecting data was questionnaire. The statistics for data analysis were percentage,  $z$  test for a proportion, Mann-Whitney U and Kruskal-Wallis test.

The results of study indicated that most of health consumers about 82.5% satisfies the overall dental services at dental department, Bangkok Metropolitan Administration Lat Krabang Hospital at least high level. The quality in several aspects of dental service (prior to the dental treatment) and quality of dental service (during the dental treatment) found that overall health consumers' satisfaction was in high level and high to highest level respectively. For satisfaction in dental

department and facility, most of health consumers rated at high level for all aspects except car parking only in moderate level. In service charges, the satisfaction of health consumer was also high level.

For the hypothesis testing at 0.05 level of significance, It was found that not more than 80% of health consumers satisfied overall service at least high level. Moreover, there was statistical significant differences in overall health consumers' satisfaction between gender, age, income and the type of medical benefit but there was no statistical significant differences between types of health consumers, location and service time.

**Keywords :** Satisfaction Health Consumer Dental Service



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้จัดทำปัญหาพิเศษขอขอบพระคุณบุคคลและหน่วยงาน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และความกรุณาในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาจนปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ดังนี้

อ.คชชาติ ดันติวานิช อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ ที่ได้ให้ความรู้ คำปรึกษา และคำแนะนำต่างๆ ตลอดจนช่วยตรวจทานความถูกต้องจนกระทั่งปัญหาพิเศษฉบับนี้มีความสมบูรณ์และสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผศ.ดร.จุฑาธิป ศันสนิตย์ และ อ.บุญญลลิตี วรรณจันทร์ คณะกรรมการในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ที่ได้ให้ความรู้และคำแนะนำในการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลในแผนกทันตกรรม ตลอดจนคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ

ผู้รับบริการที่มารับบริการทางทันตกรรม ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวก จนปัญหาพิเศษฉบับนี้สัมฤทธิ์ผลได้ด้วยดีทุกประการ

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าปัญหาพิเศษฉบับนี้จะพียงมีคุณค่าและประโยชน์ต่อแผนกทันตกรรม ผู้ทำวิจัยขอขอบความดีนี้ให้แก่ผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือด้วยดี

นางสาววัฒนา อภิวังศ์โสภณ

นางสาววิจิตรรา นิลประเสริฐ

นางสาวสมฤดี เอื้อสถาพรกิจ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐาน	2
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.5 ตัวแปรและคำนิยามที่ใช้ในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ	9
2.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ	13
2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ	17
2.5 โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	
3.1 ประชากรและตัวอย่าง	26
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	27
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	29
3.4 แผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูล	29
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทางทันตกรรม	36
4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกทันตกรรม	40
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	52
4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	60
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการทำปัญหาพิเศษ	63
5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการทำปัญหาพิเศษ ไปใช้	69
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัส	79

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	36
4.1.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ	37
4.1.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ	37
4.1.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	38
4.1.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเขต/อำเภอที่อยู่อาศัย	38
4.1.6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิการรักษา	39
4.1.7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทของการรักษา	39
4.1.8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเวลาที่รับบริการ	40
4.2.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ	41
4.2.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขณะรับบริการ	42
4.2.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	43
4.2.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อค่าใช้จ่ายในการรักษา	44
4.2.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกทันตกรรม	44
4.2.6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ	45
4.2.7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ	46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
4.2.8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ	47
4.2.9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ	48
4.2.10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม จำแนกตามเขต/อำเภอที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ	49
4.2.11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม จำแนกตามสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ	50
4.2.12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม จำแนกตามเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ	51
4.3.1 ผลการวิเคราะห์สัดส่วนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	52
4.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้ที่เคยมารับบริการและ ผู้มารับบริการเป็นครั้งแรก โดยใช้วิธี Mann-Whitney U	53
4.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้วิธี Mann-Whitney U	54
4.3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แต่ละช่วงอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	55
4.3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับรายได้ต่อเดือนโดยใช้ วิธี Kruskal-Wallis	56

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่	หน้า
4.3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างในเขตลาดกระบังกับ นอกเขตลาดกระบัง โดยใช้วิธี Mann-Whitney U	57
4.3.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในแต่ละสิทธิการรักษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	58
4.3.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้รับบริการในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ โดยใช้วิธี Mann-Whitney U	59
4.4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามความมั่นใจที่จะมารับบริการทาง ทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในครั้งต่อไป	60
4.4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามการตัดสินใจที่จะแนะนำคนรู้จัก ให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ใน ครั้งต่อไป	60
4.4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามความคิดเห็นในเรื่องที่ควรปรับปรุง เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	61
4.4.4 ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนก ทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามด้าน ที่ควรปรับปรุง	62

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

ในสังคมปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นทั้งภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันในการพัฒนาหน่วยงานของตนเพื่อการดำเนินการให้ได้มาตรฐาน และผ่านการประกันคุณภาพในระดับสูง ดังนั้นโรงพยาบาลทุกแห่งต่างเร่งพัฒนาระบบการบริการให้เป็นโรงพยาบาลรับรองคุณภาพ เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับผู้รับบริการ และการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ เป็นแนวทางหนึ่งที่น่าไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เพราะความคิดเห็นของผู้รับบริการจำนวนมากย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพ ปัญหา ความต้องการ และปัจจัยอื่นๆ ของผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาบริการของโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลคุณภาพต่อไป

เนื่องจาก โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ตั้งอยู่ในเขตชุมชนหัวตะเข้ ซึ่งเป็นชุมชนที่มีผู้คนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากจึงมีความต้องการทางด้านสาธารณสุขโลกและอุปโลกเป็นจำนวนมากเช่นกัน ดังนั้นในฐานะที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร เป็นโรงพยาบาลรัฐแห่งเดียวในชุมชนหัวตะเข้ จึงควรมีการพัฒนาการบริการเพื่อจะรองรับคนในชุมชน ซึ่งคนในชุมชนมีฐานะทางสังคมที่หลากหลาย จึงมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ทั้งทางด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนด้านค่าใช้จ่าย

จากแผนกลยุทธ์การวิจัยที่สกววิจัยแห่งชาติดำเนินการจัดทำนั้น ชี้ให้เห็นว่าโรคของสุขภาพช่องปากและระบบบดเคี้ยวที่สำคัญ และเป็นปัญหาที่สามารถป้องกันได้คือ โรคฟันผุและโรคปริทันต์ ทั้งนี้ความชุกโรคฟันผุลดลงในเด็กและวัยรุ่นในประเทศพัฒนาแล้ว แต่เพิ่มขึ้นในประเทศกำลังพัฒนา สำหรับประเทศไทยฟันน้ำนมมีความชุกโรคฟันผุมากกว่าฟันแท้ และโดยเฉพาะเด็กไทยวัยก่อนเรียน ส่วนโรคปริทันต์ โดยเฉพาะโรคปริทันต์อักเสบในระดับรุนแรงนั้น พบว่าเมื่อประชากรอายุมากขึ้นความรุนแรงของโรคปริทันต์เกิดมากขึ้นตามไปด้วย และในผู้ที่มีปัจจัยเสี่ยงร่วมด้วยจะมีความชุก ความรุนแรง และอัตราการลุกลามสูงขึ้น และอาจสูญเสียฟันได้ถ้าไม่ได้รับการรักษา (ชัชรี สุชาติล้ำพงศ์ และคณะ (2545). สรุปผลการศึกษาปัญหาโรคทางทันตกรรมและแนวทางการป้องกัน. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.)

แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มุ่งเน้นให้การบริการตรวจรักษาและป้องกันโรคในช่องปากและฟัน เพื่อสุขภาพช่องปากที่ดี อย่างมีมาตรฐาน และเป็นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ด้วยการให้บริการ โดยทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ซึ่งแบ่งเป็นทันตแพทย์ประจำ 4 คน และทันตแพทย์ห้วงเวลา 3 คน โดยให้บริการรักษาโรคทางทันตกรรมทั่วไป เช่น อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินน้ำลาย เคลือบหลุมร่องฟัน เคลือบฟลูออไรด์ และโรคทางทันตกรรมเฉพาะทาง เช่น การผ่าตัดฟันคุด การรักษาคลองรากฟัน ซึ่งจะเปิดให้บริการในเวลาราชการ (วันจันทร์ - ศุกร์) ช่วงเวลา 08.00 - 16.00 น. และนอกเวลาราชการ (วันจันทร์ - ศุกร์) ช่วงเวลา 16.00 - 20.00 น.

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐาน

1. ผู้รับบริการมากกว่า 80% มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป
2. ผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันตามประเภทผู้รับบริการ, เพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน, เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย, สิทธิการรักษา และเวลาในการรับบริการ

## 1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของประชากร คือ ศึกษาเฉพาะผู้รับบริการที่มารับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
2. ผู้วิจัยเก็บข้อมูลผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2553 - 15 พฤศจิกายน 2553 ในวันจันทร์ - ศุกร์ ในเวลาราชการ เวลา 08.00 - 16.00 น. และนอกเวลาราชการ เวลา 16.00 - 20.00 น.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 1.5 ตัวแปรและคำนิยามที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ ได้แก่

- ประเภทผู้รับบริการ
- เพศ
- อายุ
- รายได้ต่อเดือน
- เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย
- สิทธิการรักษา
- ประเภทของการรักษา
- เวลาในการรับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ
2. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

## คำนิยาม

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดย อาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าถึงความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวก หรือทางลบ
2. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้มารับบริการทางทันตกรรม ที่ แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
3. ทันตกรรม หมายถึง การตรวจสภาพช่องปากและฟัน การทำความสะอาดและการ รักษาสภาพเหงือกและฟัน เพื่อให้มีสุขอนามัยที่ดีและสามารถมีอายุการใช้งาน ได้นาน
4. สิทธิการรักษา หมายถึง สวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาลที่ผู้รับบริการได้รับ ได้แก่ ประกันสังคม, เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ, บัตรทอง และข้าราชการ
5. ตรวจสุขภาพช่องปาก หมายถึง การไปพบแพทย์และตรวจตาม โปรแกรมที่แพทย์หรือ โรงพยาบาลเสนอ
6. ชุดหินปูน หมายถึง การกำจัดแบคทีเรีย เชื้อโรค ก่อนหินปูน และการทำให้รากฟัน บริเวณเหงือกสะอาด เรียบขึ้น ทำให้การจับกลุ่มกันของเชื้อโรคน้อยลงในบริเวณนี้ นอกจากนี้ยัง เป็นการป้องกันปัญหาโรคเหงือกที่อาจย้อนกลับมาใหม่
7. ทันตกรรมสำหรับเด็ก หมายถึง การดูแลรักษาและป้องกัน ฟันน้ำนมให้คงสภาพ ใช้ งานได้ตามปกติ โดยไม่ถูกถอนก่อนกำหนด จนถึงเวลาโยกหลุดเองตามช่วงอายุของเด็ก และการ ดูแลรักษาฟันแท้ที่ขึ้นมาในช่องปาก
8. รักษาคลองรากฟัน หมายถึง การกำจัดเนื้อเยื่อประสาทฟันที่มีการติดเชื้อออกจากใน โพรงประสาทฟัน แล้วทำความสะอาดภายในโพรงประสาทฟันทั้งส่วนตัวฟันและคลองรากฟัน โดยใช้เครื่องมือลักษณะคล้ายเข็มอันเล็ก ๆ ล้างและใส่ยาฆ่าเชื้อในคลองรากฟัน เพื่อกำจัดเชื้อโรคที่ ทำให้เกิดการอักเสบออกให้หมด แล้วจึงอุดคลองรากฟันเพื่อป้องกันไม่ให้เชื้อโรคนย้อนกลับเข้ามา สะสมในโพรงของคลองรากฟัน ซึ่งจะทำได้กลับมาเมื่อการปวดฟันได้อีก หลังจากนั้นทำการ บูรณะฟันโดยการอุดฟันหรือทำครอบฟันให้สามารถใช้เคี้ยวอาหาร ได้ดีเหมือนเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. อุดฟัน หมายถึง วิธีการรักษาฟันที่ถูกทำลายจากการผุให้สามารถใช้งานได้และกลับมา รูปทรงเดิม เวลาทำการอุดฟัน ทันตแพทย์จะเอาเนื้อฟันที่ผุออกและทำความสะอาด จากนั้นจึงเติม วัสดุอุดฟันลงไป

10. ถอนฟัน หมายถึง การมีอาการฟันผุมากจนถึงขั้นโพรงประสาทฟัน มีปัญหาโรค เหงือกอย่างรุนแรง (gum disease) ฟันหักแบบที่ไม่สามารถซ่อมแซมได้ มีปัญหาเกี่ยวกับตำแหน่ง และการขึ้นของฟันซึ่งทันตแพทย์เห็นสมควรที่จะถอน เช่นปัญหาฟันคุด เพื่อเป็นการเตรียมก่อนเข้า รับการจัดฟัน อาการเหล่านี้เป็นอาการที่สมควรจะถอนฟัน

11. ฟันคุด หมายถึง ฟันที่งอกออกมาจากกรามไม่ได้ เพราะไม่มีที่งอกออกมา สาเหตุที่ฟันงอกออกมาไม่ได้ นั้น มีการตั้งข้อสันนิษฐานจากทฤษฎีที่ว่าด้วยการใช้และไม่ใช้ กล้ามเนื้อ มนุษย์มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง กรามและฟันที่มีขนาดใหญ่และเคยใช้งานเพื่อกัดและ ฉีกอาหารที่เหนียว เช่น เนื้อดิบ รากไม้ นั้น ปัจจุบันมนุษย์ได้ลดการใช้ฟันในลักษณะดังกล่าวลง จึง ทำให้ฟันและกรามมีขนาดเล็กลง ไม่มีพื้นที่พอจะให้ฟันกราม (Molar) ซึ่งสุดท้ายงอกออกมาได้ จึง เป็นสาเหตุให้เกิดฟันคุดขึ้น

12. ความพึงพอใจในการบริการทางทันตกรรม หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความชอบ หรือความรู้สึกในด้านดี ของผู้รับบริการที่มีต่องานทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำแนกความ พึงพอใจที่มีต่อการบริการเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ, ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้าน ค่าใช้จ่ายในการรักษา

13. ความพึงพอใจโดยรวม หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านของ ผู้รับบริการแต่ละคน โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อนำผลการศึกษารั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านต่าง ๆ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดหลายรูปแบบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ และได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ต่างกัน ดังนี้

คำว่า satisfaction มีคำจำกัดความที่หลากหลาย แม้จะยอมรับกันว่า satisfaction มีประโยชน์ต่อลูกค้า องค์กร อุตสาหกรรม และตลอดจนรัฐบาล แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ร่วมกันในความหมายของคำนี้

จากหนังสือ satisfaction โดย Oliver (1997) อธิบายว่า ตามความหมายของนักนิรุกติศาสตร์ คำว่า satisfaction มาจากภาษาละตินว่า satis หมายถึง ความพอเพียง (enough) และ facere หมายถึง การกระทำ (to do or make)

ฉะนั้น สินค้าหรือบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต้องเป็นสินค้าหรือบริการที่สามารถทำให้เกิดความพอเพียง (enough)

อีกความหมายหนึ่งของ satisfaction คือ ความพึงพอใจในความหมายที่มีมากเกินไป (excess) และคำว่า satiety หมายถึง มากมายจนเกินความต้องการ (too much enough) ซึ่งเป็นสิ่งไม่พึงปรารถนา

โดยในการศึกษาถึงความพึงพอใจนี้ ได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจไว้เป็นจำนวนมากดังนี้

ออร์พินท์ บุนนาค และอัจฉรา เอ็นซ์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ดีของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการนั้น

จิตินันท์ เฉชะคุปต์ (2544) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการบริการ คือ สภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวัง

เกี่ยวกับบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

Morse (1953) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ

Vrecom (1964) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่หนึ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ

Risser (1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังและผู้รับบริการหรือผู้ป่วยต่อการดูแล และการบริการด้านการพยาบาลที่ได้รับตามความเป็นจริง

Campbell (1976 อ้างใน วิชาวดี สายนำทาน, 2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับผลสำเร็จที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่เป็นอยู่กับสภาพการณ์ที่อยากให้เป็น หรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian (1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นเรื่องสำหรับผู้รับบริการมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (need) ได้บรรลุปเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก ความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ได้ แต่ถ้าเมื่อใดความพึงพอใจนั้นไม่สามารถบรรลุปได้ ความเครียดที่มีอยู่ก็ไม่มีการลด เวลาที่นานออกไปอาจทำให้ความเครียดนั้นยิ่งเพิ่มขึ้น ได้เสมอ หรือที่เรียกว่า อารมณ์สะสม และในมุมตรงกันข้ามในหลาย ๆ ความต้องการ วุฒิสภาวะจะเป็นตัวช่วยลดความตึงเครียดได้เช่นกัน แต่นั่นมิได้หมายความว่าเราจะพอใจตลอดไป เมื่อเวลาผ่านไปสักระยะเวลาหนึ่ง ความพอใจนั้นก็ลดลงหรือหมดหายไปนั่นเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ราณี เซาวนปรีชา (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง พอใจ ชอบใจ

วิภาวดี สายนำทาน (2542) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ เมื่อเขาได้รับการบริการตรงตามความคาดหวัง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่แสดงออกด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ความรู้สึกหรือความพึงพอใจมีได้ 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวก เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความพอใจ ความรู้สึกในทางลบหรือความไม่พึงพอใจ เป็นความไม่ชอบ ไม่พอใจ

## 2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

รัชยา กุลวานิชไชรินทร์ (2535) ได้สรุปลักษณะของการบริการไว้คือ

1. การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร
2. การบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงมีอาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ
4. การบริการเป็นงานที่ต้องได้รับการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อวัน เวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนั้น

เมื่อผู้ใช้บริการมีประสบการณ์เกี่ยวกับงานแล้ว ความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับจริงจากบริการในแต่ละสถานการณ์ การบริการหนึ่งซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 อย่างคือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544)

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่าคุณผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้ใช้บริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของ ผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้ใช้บริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการนั้น ยังสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับ คือ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2544)

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้ใช้บริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการแห่งหนึ่งพร้อมๆ กับการบริการตรวจเครื่องยนต์ และเติมลมฟรี เป็นต้น

อนุวัตน์ สุขขุติกุล (2541) ได้กล่าวถึงแนวคิดคุณภาพบริการว่า เป็นภาวะเกื้อกูลต่อผู้ใช้หรือผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพ และความรู้ทันสมัย โดยที่บริการนั้น

1. ไม่มีปัญหา (zero defect) คือ ไม่มีความเสี่ยง ไม่มีภาวะแทรกซ้อน ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมตั้งแต่แรก

2. ผู้รับบริการพอใจ (response to customer's need & expectation) ความพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการที่จำเป็น (need) ของตนได้รับการตอบสนอง นั่นคือ ปัญหาสุขภาพที่นำผู้ป่วยมาหาเรา ได้รับการแก้ไขอย่างเหมาะสมในสภาพแวดล้อมที่น่าพึงพอใจ

3. ใต้มาตรฐาน (professional standard) เป็นการปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดขึ้นจากความรู้อันสมัยเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจของสังคม

4. ส่วนคุณภาพชีวิต (quality of life) เป็นผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของระบบบริการสุขภาพ

นอกจากนี้ Aday and Andersen (1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ปี ค.ศ. 1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนจำนวน 4,966 คน ที่มีต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ การศึกษาดังกล่าวได้สรุปถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการรักษาพยาบาล 6 ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับจากการบริการ ซึ่งช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงผู้ให้บริการมากน้อยเพียงใดคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (convenience)
  - การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time)
  - การได้รับการดูแลรักษาเมื่อมีความต้องการ (availability of care when needed)
  - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (ease of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (coordination) ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียวกัน (getting all needs met at on place) คือ ผู้ป่วยสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการ
    - แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ได้แก่ ด้านร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ (concern of doctors for overall health)
    - การติดตามผลการรักษา (follow up care)
3. ความพึงพอใจต่ออหยาศัยและความสนใจของผู้บริการ (courtesy) ได้แก่ การแสดงอหยาศัยที่ดี ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้บริการ และแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้ป่วย

4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (medical information) แยกข้อมูลเป็น 2 ประการ คือ

4.1 การได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong)

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การไข้ยา เป็นต้น

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ โรงพยาบาล

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยจ่ายไปกับการรักษาความเจ็บป่วย ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมกับการบริการและไม่แพงจนเกินไป

นอกจากนี้ Scardina (1994) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ โดยใช้ทัศนศาสตร์การตลาดวัดด้วยเครื่องมือชื่อ SERVQUAL จากการศึกษาพบว่า มิติบริการ (service dimension) ที่ผู้รับบริการคำนึงถึงมี 5 ประการ คือ

1. จับต้องได้ (tangibles) ได้แก่ สิ่งที่สามารถมองเห็นทางด้านความสะอาดทางกายภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ บุคลากร และอุปกรณ์การสื่อสาร

2. เชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสามารถในการดำเนินงานที่แสดงให้เห็นความน่าไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และมีความเที่ยงตรง

3. ความรับผิดชอบ (responsiveness) ได้แก่ แสดงความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการอย่างฉับพลัน

4. มีการรับประกัน (assurance) ได้แก่ ความรู้และอัธยาศัย และความสามารถที่บ่งบอกให้เชื่อถือและมีความเชื่อมั่น

5. บริการพิเศษ (empathy) ได้แก่ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณค่าสำคัญ

### 2.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ

ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่จะมาพร้อมกับความคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาและการดูแลที่มีคุณภาพและบริการที่ประทับใจ (ศิริพร ดันติพิบูลวินัย, 2538) ดังนั้นในการบริหารงานหรือรูปแบบของโรงพยาบาล จะสามารถทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจหรือประทับใจก็ต่อเมื่อบริการที่ได้รับนั้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ครบถ้วนตามที่เขาคาดหวังไว้ (นันทวัฒน์ วัฒนรุ่งเรืองและคณะ อ่างใน วิทยาดี สายนำทาน, 2542)

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน มีแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานโดยมีฐานคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล ที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (timely) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (the right quantity at right geographical location) ความเสมอภาค หรือการตรวจเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ได้ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือยุติบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

อุทัย อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา (2535) ได้กล่าวว่า ในการบริหารงานของโรงพยาบาลจะต้องมีการวางแผนจัดการ เพื่อกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตาม

วัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลที่มุ่งให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ดี และเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสิ่งที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการนั้น ได้แก่

1. การได้รับการต้อนรับ ดูแลเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
2. การมีความเชื่อมั่นในความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็น และไม่มีมีการเอาเปรียบผู้ป่วย
3. การได้รับความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาล เพื่อลดเครียดความรู้สึกทุกข์ร้อนในความเจ็บป่วย เมื่อผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดีจะทำให้มีจิตใจเบิกบาน บรรยากาศและความสะดวกสบายนี้ รวมถึงความสะอาดด้วย
4. การคิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินควร โดยทางโรงพยาบาลจะต้องพิจารณาและดำเนินการด้วยความละเอียดรอบคอบ วิเคราะห์ถึงความจำเป็นของผู้ป่วยและเลือกปฏิบัติให้เหมาะสม

นอกจากนี้องค์ประกอบที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือองค์ประกอบของคุณภาพบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ (อนุวัฒน์ สุขหุดิกุล, 2536)

1. การเข้าถึงบริการ ได้แก่ การเข้าถึงภูมิศาสตร์ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านภาษา และการจัดองค์กรที่ให้ความสะดวกแก่ผู้ป่วย เช่น ระบบนัดที่ดี เวลาในการจัดให้บริการ
2. ลักษณะทางกายภาพ หมายถึง บริการที่ไม่เกี่ยวกับสัมฤทธิ์ผลทางด้านคลินิก แต่ช่วยให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากขึ้น และยินดีที่จะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปเมื่อมีความจำเป็น ลักษณะดังกล่าว ได้แก่ ความสวยงาม ความสะดวกสบาย ความสะอาด ความเป็นส่วนตัว คนตรีการให้ความรู้และการหย่อนใจด้วยวิธีต่าง ๆ
3. คุณภาพด้านมนุษยสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่น และการที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นในการให้บริการ ทั้งด้านที่เป็นการแสดงความต้องการของผู้รับบริการและด้านคำแนะนำที่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์ ทั้งนี้โดยอาศัยการให้ความเคารพ การรักษาความลับ ความสุภาพ การฟัง และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การตอบสนองอย่างเหมาะสม และการแสดงความเห็นอกเห็นใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. คุณภาพด้านเทคนิคบริการ หมายถึง การให้บริการทางคลินิกสอดคล้องกับสภาพของผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยคืนสภาพปกติอย่างรวดเร็วและปลอดภัย และการที่ผู้ป่วยจะสามารถมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาตนเองได้ถึงระดับหนึ่ง

การที่ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจได้นั้น ผู้รับบริการจะประเมินตามเกณฑ์กำหนดคุณภาพการบริการ (dimensions of service quality) ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ต่าง ๆ 10 ด้าน ได้แก่ (Parasuraman, et al., 1990 อ้างใน ชาติชาย จินวัตร, 2544)

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นวางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้และมีความน่าเชื่อถือ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (competence) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อน โยน ให้เกียรติมีน้ำใจและเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความน่าเชื่อถือเกิดจากความซื่อสัตย์ และมีความจริงใจของผู้ให้บริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง การให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการร้องทุกข์
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (understanding the customer) หมายถึง การทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ JCAHO (Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization, 1989) ได้เสนอแนะปัจจัย 11 ประการที่เป็นตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการหรือผู้ป่วย คือ

1. ความสามารถในการเข้าถึงบริการ (accessibility of care) หมายถึง ความสะดวกที่ผู้ป่วยจะสามารถเข้าถึงการดูแลรักษาพยาบาลตามความจำเป็น
2. เวลามาการให้บริการ (timeliness of care) หมายถึง ความพร้อมของการดูแลที่มีไว้ให้กับผู้ป่วยได้ทันทีที่ต้องการ
3. ประสิทธิภาพของการดูแล (effectiveness of care) หมายถึง การดูแลรักษาที่กระทำได้อย่างดีโดยใช้ศิลปะทั้งทางด้านกิจกรรมารยาท ความรู้ที่มีอยู่ในการให้บริการต่อผู้ป่วย
4. ศักยภาพของการดูแล (efficacy of care) หมายถึง การบริการที่มีศักยภาพที่จะบรรลุถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการ
5. ความเหมาะสมของการดูแล (appropriateness of care) หมายถึง การบริการที่ให้นั้นตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ
6. ประสิทธิภาพของการดูแล (efficiency of care) หมายถึง การดูแลรักษาที่ได้ผลตามความต้องการ โดยใช้ค่าใช้จ่ายน้อย หรือความเสียหายที่จะเกิดขึ้นน้อยที่สุด
7. ความต่อเนื่องของการดูแล (continuity of care) หมายถึง การดูแลรักษาที่ผู้ป่วยได้รับนั้นมีการประสานกันอย่างต่อเนื่องในบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ที่เข้ามาให้การดูแลตลอดทั่วทั้งองค์กร
8. ความรโหฐานของการให้การดูแล (privacy of care) หมายถึง การดูแลที่คำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย เช่น การเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัว จากเพิ่มข้อมูล จากบุคลากรวิชาชีพ
9. การดูแลรักษาความลับ (confidentiality of care) หมายถึง การดูแลรักษาความลับเกี่ยวกับตัวผู้ป่วยโดยไม่ให้มีการเปิดเผยให้บุคคลอื่น ๆ โดยปราศจากการยินยอม
10. การมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและครอบครัว (participation of patient and patient family in care) หมายถึง การดูแลผู้ป่วยโดยเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยหรือญาติเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจในเรื่องเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของผู้ป่วย
11. ความปลอดภัยจากการดูแลสภาพแวดล้อม (safety of care environment) หมายถึง การเตรียมสถานที่และเครื่องมือจำเป็นไว้พร้อม และพร้อมที่จะให้บริการดูแลต่อผู้ป่วยทันทีเมื่อต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1975 อ้างในพิมพ์ชนก ศันสนีย์, 2540) ได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โดยทำการสำรวจกลุ่มผู้บริหารจากองค์กรที่ให้บริการและกลุ่มผู้บริโภคที่ใช้บริการจากองค์กรเหล่านั้น ผลการศึกษาได้บ่งชี้ว่าคุณภาพของการบริการ คือ การให้บริการที่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้บริโภค หรือมากกว่าความคาดหวังของผู้บริโภค และผลของการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับคุณภาพของบริการยังทำให้ทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการได้รับอิทธิพลมาจาก 4 แหล่งสำคัญด้วยกัน คือ

1. ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคเอง (personal needs) ความต้องการส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมของผู้บริโภคแต่ละคน ผู้บริโภคอาจจะคาดหวังจากบริการชนิดเดียวกันแตกต่างกันออกไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล
2. การบอกเล่าแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ (word - of - mouth communication) คือ ข้อมูลที่ผู้บริโภคได้รับจากผู้บริโภคคนอื่น ๆ ที่เคยได้รับบริการจากองค์กร ผู้ให้บริการมาแล้ว อาจจะเป็นการให้คำแนะนำให้มาใช้บริการ ข้อตำหนิหรือคำบอกเล่าต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการนั้น ๆ
3. ประสบการณ์เดิมของผู้บริโภค (past experiences) การที่ผู้บริโภคเคยได้รับประสบการณ์ตรงต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่มีอิทธิพลต่อระดับของความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน เพราะประสบการณ์เดิมทำให้เกิดการเรียนรู้และการจดจำประสบการณ์เหล่านี้ได้
4. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภค (external communications to customers) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อมวลชนต่าง ๆ เพื่อให้เกิดภาพพจน์ที่ดี หรือเพื่อส่งเสริมการขาย ล้วนแล้วแต่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความคาดหวังของผู้บริโภคเกี่ยวกับการบริการที่จะได้รับ

117258

## 2.5 โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

### ประวัติและความเป็นมาของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

แต่เดิมโรงพยาบาลแห่งนี้เป็นที่ตั้งของสถานีอนามัยชั้น 2 สังกัดอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 1 ริมคลองประเวศบุรีรมณ์ ตำบลลาดกระบัง อำเภอลาดกระบัง จังหวัดพระนคร

ปี พ.ศ. 2502 นางทองคำ กิมสุนจันทร์ ได้บริจาคที่ดินเพื่อสร้างอำเภอลาดกระบัง และสถานีอนามัย (ซึ่งเป็นที่ตั้งโรงพยาบาลลาดกระบังในปัจจุบัน) ตั้งอยู่เลขที่ 190/15 หมู่ 1 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร สถานีอนามัยชั้น 2 แห่งนี้จึงได้ยกฐานะขึ้นเป็นสถานีอนามัยชั้น 1 ลาดกระบัง ซึ่งมีเตียงรับคนไข้ 10 เตียง โดยมีนายแพทย์คุณฤๅ ไตรธรรม เป็นหัวหน้าสถานีอนามัย ต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์การแพทย์ และอนามัยลาดกระบัง กระทรวงสาธารณสุข

ปี พ.ศ. 2521 โดยประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335/2515 เปลี่ยนให้ศูนย์การแพทย์และอนามัยลาดกระบัง ซึ่งสังกัดกระทรวงสาธารณสุขมาขึ้นกับสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และเปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์บริการสาธารณสุข 45 ลาดกระบัง โดยมีนายแพทย์ประสงค์ นิยมประดิษฐ์ เป็นหัวหน้าศูนย์

ปี พ.ศ. 2529 กรุงเทพมหานคร มีนโยบายที่จะขยายการให้บริการด้านการอนามัย และการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนให้ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง เนื่องจากเขตลาดกระบังมีประชากรหนาแน่นขึ้น การคมนาคมไม่สะดวก เพราะเป็นเขตชานเมืองห่างไกลจากโรงพยาบาลชั้นใน คณะผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ได้ลงมติเห็นชอบให้ปรับปรุงศูนย์บริการสาธารณสุข 45 ลาดกระบัง เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง โดยใช้แบบมาตรฐานของกระทรวงสาธารณสุข และเปลี่ยนชื่อศูนย์บริการสาธารณสุข 45 ลาดกระบัง เป็น โรงพยาบาลชุมชนลาดกระบัง

ปี พ.ศ. 2530 การก่อสร้างได้แล้วเสร็จ และเปิดดำเนินการรับผู้ป่วยในวันที่ 1 มีนาคม 2531 ให้ชื่อว่า “โรงพยาบาลลาดกระบังชุมชนลาดกระบัง” ขนาด 30 เตียง มีหอผู้ป่วยใน รวมห้องคลอด ห้องผ่าตัด ห้องฉุกเฉิน ทันตกรรม งานอนามัยชุมชน คณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีมติให้เปลี่ยนชื่อโรงพยาบาลชุมชนลาดกระบังเป็น โรงพยาบาลลาดกระบัง เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2532 เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลลาดกระบัง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีชื่อซ้ำซ้อนกับโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง และอยู่ใกล้เคียงกัน

อาจทำให้เกิดความสับสนในการติดต่อประสานงานและอาจเกิดความเสียหายแก่กรุงเทพมหานคร เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ผ่านการยินยอมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(โดยมติที่ประชุม ก.ก. ครั้งที่ 7/2532) และให้เปลี่ยนชื่อโรงพยาบาลลาดกระบังเป็น “โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร” เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2532

ปี พ.ศ. 2538 ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานครเป็นโรงพยาบาลรัฐแห่งเดียวที่ประชาชนในเขตชานเมืองที่ให้บริการประชาชน ประกอบกับมีจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นเกินขีดความสามารถของโรงพยาบาล 30 เตียงสมควรจะได้รับการพัฒนาทั้งทางกายภาพ จึงมีมติให้โอนย้ายโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานครมาสังกัดสำนักการแพทย์ เมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2538 ตามมติคณะกรรมการ กรุงเทพมหานคร (ก.ก.) ในการประชุมครั้งที่ 4/2538 เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2538

ปี พ.ศ. 2542 ได้ขยายขีดความสามารถเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง ประกอบด้วย หอผู้ป่วยหญิง 30 เตียง หอผู้ป่วยชาย 20 เตียง ห้องพิเศษ 6 เตียง และหออภิบาลผู้ป่วยหนัก (ICU) 4 เตียง เพิ่มงานกายภาพ ปี 2544 One Stop Service Crisis Center (OSCC) ปี 2549

## ปรัชญา

รวมทีมรวมพลังร่วมสร้างสรรค์พัฒนา

## วิสัยทัศน์

ประทับใจบริการ มาตรฐานวิชาชีพ มุ่งสู่ความเป็นองค์กร สร้างเสริมสุขภาพระดับชาติ

## พันธกิจ

1. บริการด้วยความปลอดภัยของผู้ให้และผู้รับบริการ
2. บริการสุขภาพครบวงจรในกลุ่มโรคเป้าหมาย
3. พัฒนาการสร้างเสริมสุขภาพ (HPH) ให้บรรลุมาตรฐานระดับชาติ ภายในปี 2553
4. บริการสุขภาพแบบองค์รวม
5. สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ
6. พัฒนาโรงพยาบาลให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
7. พัฒนางานประจำสู่การวิจัย
8. พัฒนาเครือข่ายประสานความร่วมมือให้ประชาชนมีส่วนร่วม

## เจ็มนุ่ง

เจ็มนุ่งที่ 1 พัฒนาการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเป็นระบบ

เจ็มนุ่งที่ 2 ลดอัตราความผิดพลาดในการให้บริการด้านความเสี่ยงทางคลินิก

เจ็มนุ่งที่ 3 พัฒนาสมรรถนะบุคลากร

เจ็มนุ่งที่ 4 เสริมสร้างสุขภาพผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และชุมชน

เจ็มนุ่งที่ 5 เพิ่มอัตราความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการ

## สถานที่ตั้ง

เลขที่ 2 ซอยลาดกระบัง 15 ถนนลาดกระบัง - อ่อนนุช แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520

## ขอบเขตบริการ

1. ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา และสามารถปรึกษาแพทย์ผู้เชี่ยวชาญของโรงพยาบาลได้ตลอด 24 ชั่วโมง
2. ให้บริการดูแลรักษาผู้รับบริการในเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ชุมชน 3 ชุมชน ได้แก่ ชุมชนเลียบคลองมอญ ชุมชนหลวงพรตท่านเลี่ยม ชุมชน ม. 6 ทัพยาว และบริเวณใกล้เคียงฝั่งตะวันออกของกรุงเทพมหานคร
3. ให้บริการช่วยเหลือผู้ป่วยกรณีอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งให้บริการทำแผลฉีดยา
4. ให้บริการตรวจโรคทั่วไปในวันทำการตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. นอกเวลาราชการ 16.00 - 20.00 น. และในวันหยุดราชการตั้งแต่เวลา 08.00 - 12.00 น. โดยมีคลินิกเบาหวาน วัณโรค คลินิกฝากครรภ์และนรีเวช คลินิกฟ้าใส คลินิกเด็กดี คลินิกศัลยกรรมกระดูกและข้อ ฯลฯ
5. ให้การดูแลผู้คลอดและผู้ป่วยผ่าตัด ตลอด 24 ชั่วโมง

## อำนาจหน้าที่ของโรงพยาบาล

หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการบำบัดรักษาโรคทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพร่างกาย การส่งต่อ การวางแผนครอบครัว การเฝ้าระวังโรคติดต่อ การให้บริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน รวมทั้งให้บริการทันตกรรม ให้การสนับสนุนงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พื้นที่โครงสร้างเดิมเป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง กำลังพัฒนาศักยภาพของโรงพยาบาลเป็นขนาด 200 เตียง มุ่งมั่นในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ ทั้งบริการด้านเชิงรุก เชิงรับ และผ่านการรับรองโรงพยาบาลคุณภาพ ในปี พ.ศ. 2553 และจะพัฒนาให้มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างครอบคลุม เช่น ในปี 2553 จะเปิดบริการด้านจักษุและไตเทียม

### แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

**ความมุ่งหมาย (Purpose)** ให้บริการตรวจรักษาและป้องกันโรคในช่องปากและฟัน เพื่อสุขภาพช่องปากที่ดี อย่างมีมาตรฐาน เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

**ขอบเขตบริการ (Scope of Service)** ให้บริการตรวจรักษา และป้องกันโรคในช่องปากและฟันกับผู้ป่วยโดยให้บริการตรวจรักษาโรคทางทันตกรรมทั่วไป เช่น อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินน้ำลาย เคลือบหลุมร่องฟัน เคลือบฟลูออไรด์ และโรคทางทันตกรรมเฉพาะทาง เช่น การผ่าตัดฟันคุด การรักษาคลองรากฟัน

เปิดบริการในเวลาราชการ : วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 08.00 - 16.00 น.

เปิดบริการนอกเวลาราชการ : วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.00 - 20.00 น.

### ความต้องการของผู้รับบริการ

1. ผู้ป่วยที่ชำระเงินสด ต้องการรับบริการที่ดี รวดเร็ว ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. ผู้ป่วยที่มีสิทธิเบิกต้นสังกัด ต้องการการต้อนรับอย่างดี บริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน (โดยเฉพาะคิวรักษารากฟัน) ได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพรวมถึงการได้รับคำอธิบายสาเหตุของโรค ขั้นตอนการรักษา และคำแนะนำหลังการทำหัตถการ
3. ผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ต้องการเข้าถึงบริการ โดยมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วไม่ต้องรอคิวนาน และได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. ผู้ป่วยที่มีสิทธิประกันสังคม ต้องการรับบริการที่รวดเร็วได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามมาตรฐานวิชาชีพ และสามารถเบิกค่ารักษาทางทันตกรรมได้ปีละ 500 บาท

### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issue)

1. ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็ว และพึงพอใจ

### ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี

ผู้ปฏิบัติงาน มีทันตแพทย์ประจำ 4 คน แบ่งตามสาขาดังต่อไปนี้

- |                        |       |      |
|------------------------|-------|------|
| 1. ศัลยกรรมช่องปาก     | จำนวน | 1 คน |
| 2. ทันตกรรมทั่วไปพิเศษ | จำนวน | 1 คน |
| 3. ทันตกรรมทั่วไป      | จำนวน | 2 คน |

มีทันตแพทย์ห้วงเวลา 3 คน แบ่งตามสาขาดังต่อไปนี้

- |                        |       |      |
|------------------------|-------|------|
| 1. ทันตกรรมเอ็นโดดอนต์ | จำนวน | 1 คน |
| 2. ทันตกรรมสำหรับเด็ก  | จำนวน | 1 คน |
| 3. ทันตกรรมทั่วไป      | จำนวน | 1 คน |

ผู้ช่วยทันตแพทย์ประจำ 6 คน

ลูกจ้างประจำ 2 คน

#### เครื่องมือทันตกรรมพื้นฐาน

- |  |       |           |
|--|-------|-----------|
| 1. ยูนิตทำฟัน                                | จำนวน | 4 เครื่อง |
| 2. แก้วสีนาม                                 | จำนวน | 2 ชุด     |
| 3. เครื่องขูดหินปูน                          | จำนวน | 4 เครื่อง |
| 4. เครื่องฉายแสง                             | จำนวน | 3 เครื่อง |
| 5. เครื่องปั่นอมัลกัม                        | จำนวน | 3 เครื่อง |
| 6. เครื่องดูดน้ำลายแรงดันสูง                 | จำนวน | 1 เครื่อง |
| 7. เครื่องอบนึ่งฆ่าเชื้อด้วยไอน้ำ(Autoclave) | จำนวน | 2 เครื่อง |
| 8. เครื่องอบฆ่าเชื้อแห้ง (Dry heat)          | จำนวน | 1 เครื่อง |

#### เครื่องมือทันตกรรมพิเศษ

- |  |       |           |
|--|-------|-----------|
| 1. เครื่องเอกซเรย์ทันตกรรม                   | จำนวน | 1 เครื่อง |
| 2. เครื่องวัดความยาวรากฟัน                   | จำนวน | 1 เครื่อง |
| 3. เครื่องทำความสะอาดหล่อต้นและอบฆ่าเชื้อโรค | จำนวน | 1 เครื่อง |
| 4. เครื่องอบหัวกรอฟันด้วยแรงดันไอน้ำ         | จำนวน | 1 เครื่อง |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษณะ สุทธิศรี และคณะ (2549) ได้ศึกษาความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลลาดกระบัง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 171 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความเครียดสวนปรุง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ เปอร์เซ็นต์ การทดสอบความเป็นอิสระ และค่าสัมประสิทธิ์ Cramer's V ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลลาดกระบัง ไม่ว่าจะเป็นมี อายุ เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา โรคประจำตัว ประสบการณ์การทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ ฐานะทางเศรษฐกิจ ภาวะความรับผิดชอบด้านการช่วยเหลือดูแลหรือด้านการเงินภายในครอบครัว และความสัมพันธ์ในครอบครัว มีความเครียดระดับปานกลาง ยกเว้นบุคลากรที่มีทุกข์ที่เคียดร้อนที่ต้องรับผิดชอบด้านการช่วยเหลือ ดูแลหรือการเงินแก่บุคคลในครอบครัว และบุคลากรที่มีความขัดแย้งภายในครอบครัวเป็นประจำ ส่วนใหญ่มีความเครียดในระดับสูง จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ และระดับความเครียดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจ ภาวะความรับผิดชอบด้านการช่วยเหลือดูแลหรือด้านการเงินมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลลาดกระบัง

กษมา อินเทียม และยุวรัตน์ แพนนอม (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ซึ่งมีประชากรขนาด 16,030 คน กลุ่มตัวอย่างขนาด 521 คน โดยใช้แผนการสุ่มแบบมีระบบและโควตาและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบของแมนวิทนี (Mann-Whitney) การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และวอลลิส (Wallis) ผลการศึกษาสรุปว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมในด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยด้านการแพทย์มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 48.6 ด้านการพยาบาล มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 56.6 ด้านยาและเวชภัณฑ์ มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 72.2 และด้านการอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 60.3 และจากการวิเคราะห์ตัวแปรพบว่า ตัวแปร เพศ อายุ และอาชีพ ไม่ทำให้ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

คุณัญญา แซ่เจ็ย และคณะ (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรม ในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มาใช้บริการทางทันตกรรม ในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่าง สิงหาคม 2549 - ตุลาคม 2550 รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,595 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีการของ ลิกอร์ท ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมในแต่ละคลินิกในแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ ) ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละคลินิก ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะรับบริการ) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

โชติวัน อนุจร และจิตาภา จันทรพิทักษ์ (2547) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคในการเลือกรับบริการจากร้านยาในชุมชนอุดมสุข โดยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในชุมชนอุดมสุข จำนวน 200 คน และสุ่มตัวอย่างตามสะดวกโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ไม่มีผลต่อการเลือกรับบริการจากร้านยาอย่างมีนัยสำคัญ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เข้าใจความแตกต่างระหว่างร้านยาทั่วไปกับร้านยา chain และ franchise และส่วนมากจะเลือกเข้ารับบริการจากร้านยาทั่วไปอย่างชัดเจน สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างต้องการจากร้านยามากที่สุด คือ ร้านยาที่มีผู้ขายอภัยาศัย ให้ความเป็นกันเอง (84.0%), ร้านยาที่มีเภสัชกรประจำตลอดวัน (78.0%), ร้านยาที่มีภาพพจน์ดี มีชื่อเสียง น่าเชื่อถือ (74.0%), ร้านยาที่ตั้งอยู่บริเวณที่สัญจรไปมาสะดวก (71.0%), ร้านยาที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก (51.5%), ร้านยาที่มีขนาดใหญ่ ขายผลิตภัณฑ์หลายอย่าง (50.0%) และร้านยาอยู่ในรูปที่จดทะเบียนเป็นบริษัทอย่างมั่นคง (47.5%)

ฉัตรพรรณ ศิริบำรุงวงศ์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลสิรินธร กรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยนอกที่เข้ารับบริการกายภาพบำบัด ระหว่างวันที่ 1 - 31 ตุลาคม 2551 ทั้งผู้ป่วยในเวลาและนอกเวลา จำนวน 112 คน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู และการทดสอบของครัสคาลและวอลลิส ผลการศึกษาสรุปว่า ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายการรักษาอยู่ในระดับมากที่สุด และความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก ส่วนความพึงพอใจโดยรวมของผู้เข้ารับบริการกายภาพบำบัดไม่แตกต่างกันตาม เขตที่อยู่อาศัย, เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญ แต่ผู้เข้ารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งจากการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทกับกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 10,000 - 19,999 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และผู้เข้ารับบริการที่ใช้สิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จากการเปรียบเทียบเชิงซ้อนพบว่า กลุ่มที่ชำระเงินเองกับกลุ่มที่ใช้สิทธิการรักษาเบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ และกลุ่มที่ชำระเงินเองกับกลุ่มที่ใช้สิทธิการรักษาบัตรทอง มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทิฆัมพร เองตระกูล และคณะ (2547) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงานสุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมีประชากรขนาด 11,034 คน สุ่มตัวอย่างขนาด 1,033 คน โดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ การทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู (Mann-Whitney U) และการทดสอบของครัสคาล-วอลลิส (Kruskal-Wallis) ผลการศึกษาสรุปว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาส่วนใหญ่ในทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและมาก ผลจากการทดสอบสมมติฐาน ด้านการรักษาโดยแพทย์รักษาโรคทั่วไปพบว่า ระดับชั้นปีที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 กำหนดประชากรและตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.2 สร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร)

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลและตรวจสอบคุณภาพข้อมูล

3.4 วิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สรุปผลและจัดทำรายงานการวิจัย

#### 3.1 ประชากรและตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการที่มารับบริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

##### ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2553 - 15 พฤศจิกายน 2553 ทั้งผู้รับบริการในเวลาและนอกเวลาราชการ จำนวน 97 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการทางทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (คุณัญญา แซ่เจ็ย และคณะ, 2549) และความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการบริการของงาน กายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิรินคร กรุงเทพมหานคร (ฉัตรพรรณ ศิริบำรุงวงศ์ และคณะ, 2551)

โดยที่ส่วนประกอบของแบบสอบถาม ได้แก่

1. คำชี้แจงและคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
2. คำถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 8 ข้อ เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เขต/อำเภอที่อยู่ อาศัย สิทธิการรักษา ประเภทของการรักษา เวลาในการรับบริการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

- |   |   |     |
|---|---|-----|
| 1. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ | 6 | ข้อ |
| 2. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ         | 6 | ข้อ |
| 3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้   | 5 | ข้อ |
| 4. ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา                   | 1 | ข้อ |

ในคำถามแต่ละด้านที่ศึกษานั้น ได้กำหนดระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ให้คะแนนในลักษณะการตอบดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของแผนกทันตกรรม  
โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

### คุณภาพของแบบสอบถาม

เนื่องจากข้อมูลที่สนใจจะมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เชื่อถือได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ  
คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยในแบบสอบถามนี้ใช้การตรวจสอบความ  
เชื่อมั่น โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach)

**การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) (มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก, 2550)**

การตรวจสอบความเชื่อมั่นเป็นการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่า แบบสอบถามนั้นให้ผลการ  
วัดที่สม่ำเสมอหรือคงที่ (Consistency or Stability) มากน้อยเพียงใด ผลการวัดเกิดจากความ  
แปรปรวนของคะแนนจริงอยู่เท่าใด เมื่อเปรียบเทียบกับความแปรปรวนรวม ถ้าแบบสอบถามให้ผล  
การวัดที่คงที่ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม แบบสอบถามนั้นจะมีความเชื่อมั่นสูง การตรวจสอบความ  
เชื่อมั่นใช้กับข้อคำถามที่เป็นคะแนนหรือตัวเลขที่มีความหมายเชิงคณิตศาสตร์ ถ้าเป็นการถาม  
เกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อมูลส่วนตัวพฤติกรรม หรือถามความเห็นบางลักษณะ ซึ่งไม่สามารถให้เป็น  
คะแนนได้ ก็ไม่ต้องตรวจสอบความเชื่อมั่น เพียงแต่พิจารณาผลการตอบของข้อคำถามแต่ละข้อ  
โดยพิจารณาว่าผู้ตอบเข้าใจและให้คำตอบตรงที่ถามหรือไม่ ถ้าส่วนใหญ่ตอบได้ตรงคำถาม แสดง  
ว่ามีความเชื่อมั่นแล้ว การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคำนวณโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha  
Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) คือ

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ  $r_{tt}$  คือ ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์แอลฟา

$k$  คือ จำนวนข้อคำถาม

$S_i^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนข้อที่  $i$

$S_x^2$  คือ ความแปรปรวนของคะแนนรวม

$r_{tt}$  มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้า  $r_{tt}$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า แบบสอบถามนั้น มีความเชื่อมั่นต่ำ ถ้าค่า  
 $r_{tt}$  เข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นสูง เมื่อนำแบบสอบถามไปวัดซ้ำแสดงว่า

มีโอกาสสูงที่จะได้ผลเหมือนเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะมีค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- จำนวนข้อ แบบสอบถามที่มีจำนวนข้อมากจะมีความเชื่อมั่นสูงกว่าแบบสอบถามที่มีจำนวนข้อน้อย เนื่องจากถ้ามีจำนวนข้อมากจะวัดพฤติกรรมได้มากกว่า และค่าของการเดาจะลดลง
- ความยากง่ายของคำถาม ถ้าคำถามยากหรือง่ายเกินไปจะทำให้ค่าความเชื่อมั่นต่ำ เพราะคะแนนเกาะกลุ่ม ไม่กระจาย ทำให้ความแปรปรวนของคะแนนมีน้อย ค่าความเชื่อมั่นจะสูง ถ้าความเชื่อมั่นของคะแนนมีมาก

### 3.3 การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ในการวิจัยครั้งนี้จากการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามตอนที่ 2 ในส่วนของความพึงพอใจ โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach) จากแบบสอบถามที่รวบรวมได้ 30 ฉบับจากการทดสอบ พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.939 หมายความว่า ถ้านำแบบสอบถามนี้ไปใช้อีกครั้งหนึ่ง โอกาสจะได้ผลเหมือนเดิม 93.9%

### 3.4 แผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยนี้ จะเก็บข้อมูลช่วง วันที่ 1 ตุลาคม 2553 - 15 พฤศจิกายน 2553 ในช่วงวันจันทร์ - ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 - 12.00 น. และเวลา 16.00 - 20.00 น. โดยเก็บจากผู้รับบริการที่มีความยินดีให้ความร่วมมือในการศึกษาและสามารถให้ข้อมูลได้

สำหรับผู้รับบริการที่เคยมารับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแล้ว อาจเก็บข้อมูลก่อนหรือหลังเข้ารับบริการทางทันตกรรม

แต่สำหรับผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นครั้งแรกที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร จะเก็บข้อมูลเฉพาะหลังเข้ารับบริการทางทันตกรรมเท่านั้น

และสำหรับผู้รับบริการที่เป็นเด็กอายุต่ำกว่า 13 ปี จะให้ผู้ปกครองเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการลงรหัส บันทึกข้อมูลที่ได้ และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงความถี่ของข้อมูลโดยนำเสนอในรูปตารางร้อยละในส่วนของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytical Statistics)
  - สถิติ z test ใช้ในการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนของผู้รับบริการมากกว่า 80% มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป
  - สำหรับประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติ Mann - Whitney U test ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ประเภทผู้รับบริการ เพศ และเวลาในการรับบริการ
  - สำหรับประชากร 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติ Kruskal - Wallis ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุ รายได้ต่อเดือน เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย และสิทธิการรักษา
  - การเปรียบเทียบเชิงซ้อน ใช้เมื่อมีการทดสอบของ Kruskal - Wallis แล้วพบว่า ปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่ามีทริทเมนต์อย่างน้อย 1 กลุ่มมีขยฐานแตกต่างกัน และต้องการทราบว่า มีทริทเมนต์คู่ใดบ้างที่ต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานของค่าสัดส่วนของประชากร (อำนาจ เลิศขยันดี, 2539)

การทดสอบสัดส่วนของประชากรจะแบ่งเป็นการทดสอบสมมติฐานค่าสัดส่วนของประชากร 1 กลุ่ม และการทดสอบสมมติฐานค่าสัดส่วนของประชากร 2 กลุ่ม แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะการทดสอบสมมติฐานค่าสัดส่วนของประชากร 1 กลุ่ม

### สมมติฐาน

ถ้าให้  $p$  แทนค่าสัดส่วนของประชากร และ  $p_0$  แทนค่าคงที่ ที่ทำการทดสอบสองทิศทาง ได้ดังนี้

$$H_0 : p = p_0, \quad H_1 : p \neq p_0$$

หรือการทดสอบแบบทิศทางเดียวด้านน้อยกว่า

$$H_0 : p = p_0, \quad H_1 : p < p_0$$

หรือการทดสอบแบบทิศทางเดียวด้านมากกว่า

$$H_0 : p = p_0, \quad H_1 : p > p_0$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$z = \frac{\hat{p} - p_0}{\sqrt{\frac{p_0 q_0}{n}}}$$

เมื่อ  $\hat{p}$  = ค่าสัดส่วนที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง

$p_0$  = ค่าสัดส่วนของประชากร (ค่าที่ตั้งไว้ตามสมมติฐาน)

$n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$q_0 = 1 - p_0$$

### การตัดสินใจ

การหาอาณาเขตวิกฤตให้ห่างจากโค้งการแจกแจงปกติมาตรฐาน

ในกรณีการทดสอบสองทิศทางจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z < -Z_{\frac{\alpha}{2}}$  หรือ  $Z > Z_{\frac{\alpha}{2}}$

เมื่อเป็นการทดสอบทิศทางเดียว ด้านน้อยกว่าจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z < -Z_{\alpha}$

เมื่อเป็นการทดสอบทิศทางเดียว ด้านมากกว่าจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z > Z_{\alpha}$

การทดสอบของวิลคอกซัน แมนวิทนี (The Wilcoxon-Mann-Whitney Test or The Wilcoxon Rank Sum Test) (อุมาพร จันทศร, 2542)

บางครั้งเรียกว่า Mann-Whitney U Test หรือ Mann-Whitney-Wilcoxon Test โดย Wilcoxon ได้ศึกษากรณีใช้ผลรวมลำดับที่ (rank sum) เป็นตัวสถิติทดสอบ โดยที่ Mann และ Whitney ได้ชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวสถิติทดสอบที่เขาตั้งขึ้นกับของ Wilcoxon การทดสอบนี้นับได้ว่าเป็นการทดสอบที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด มักนิยมใช้เพื่อเลี่ยงการใช้การทดสอบแบบที ในสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ หรือเมื่อข้อมูลมีมาตราวัดต่ำกว่าแบบอันตรภาค

### ข้อกำหนดเบื้องต้น

1. ข้อมูลประกอบด้วยตัวอย่างสุ่ม ด้วยค่า  $X_1, X_2, \dots, X_n$  จากประชากรที่ 1 และตัวอย่างสุ่มอีก 1 ชุด ด้วยค่าสังเกต  $Y_1, Y_2, \dots, Y_{n_2}$  จากประชากรที่ 2 ซึ่งเป็นอิสระกัน
  2. ตัวอย่าง 2 ชุดนี้เป็นอิสระกัน
  3. ค่าตัวแปรสุ่มมีค่าต่อเนื่อง (continuous)
  4. มาตรวัดอย่างน้อยเป็นแบบเรียงลำดับ (ordinal scale)
  5. ฟังก์ชันการแจกแจง ของ 2 ประชากร ต่างกันเฉพาะค่ากลาง (ซึ่งนิยามวัดด้วยมัธยฐาน,  $M_x, M_y$ ) นั่นคือ ประชากรทั้ง 2 ต้องมีการแจกแจงที่เหมือนกัน ต่างกันเฉพาะค่ากลางเท่านั้น
- หมายเหตุ ในทางปฏิบัติไม่จำเป็นต้องทราบว่าการแจกแจงแบบใด

### สมมติฐาน

ถ้าให้  $M_x$  และ  $M_y$  แทนค่ามัธยฐานของประชากรที่ 1 และ 2 ตามลำดับอาจทำการทดสอบสองหาง ได้ดังนี้

$$H_0 : M_x = M_y, \quad H_1 : M_x \neq M_y$$

หรือการทดสอบแบบหางเดียวด้านน้อยกว่า

$$H_0 : M_x \geq M_y, \quad H_1 : M_x < M_y$$

หรือการทดสอบแบบหางเดียวด้านมากกว่า

$$H_0 : M_x \leq M_y, \quad H_1 : M_x > M_y$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$T = S - \frac{n_1(n_1 + 1)}{2}$$

เมื่อ  $S$  = ผลรวมลำดับที่ของตัวอย่างขนาด  $n_1$  ในข้อมูลรวมทั้งหมดที่เรียงลำดับแล้ว

$n_1$  = ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

และ  $T' = n_1 n_2 - T$

**การตัดสินใจ**

ใช้ตารางแสดงค่าวิกฤตของสถิติที่ใช้ทดสอบ  $T$

ในกรณีการทดสอบสองหางจะปฏิเสธ  $H_0$  ถ้าพบว่าค่า  $T$  น้อยเกินไป หรือใหญ่เกินไป

อาณาเขตวิกฤต คือ  $T < \frac{W_\alpha}{2}$  หรือ  $T > W_{1-\frac{\alpha}{2}}$  เมื่อ  $W_{1-\frac{\alpha}{2}} = n_1 n_2 - \frac{W_\alpha}{2}$

เมื่อเป็นการทดสอบหางเดียว ด้านน้อยกว่า คือ  $H_1: M_X < M_Y$  จะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า  $T$  น้อยเกินไป

อาณาเขตวิกฤต คือ  $T < W_\alpha$

เมื่อเป็นการทดสอบหางเดียว ด้านมากกว่า คือ  $H_1: M_X > M_Y$  จะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อพบว่าค่า  $T$  ใหญ่เกินไป

อาณาเขตวิกฤต คือ  $T > W_{1-\alpha}$  เมื่อ  $W_{1-\alpha} = n_1 n_2 - W_\alpha$

กรณีขนาดตัวอย่างใหญ่ กรณี  $n_1$  หรือ  $n_2 > 20$  สามารถประมาณการแจกแจงของสถิติ  $T$  ได้ด้วยการแจกแจงปกติ ด้วยตัวสถิติทดสอบ  $Z$  ดังนี้

$$Z = \frac{T - \frac{n_1 n_2}{2}}{\sqrt{\frac{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1)}{12}}} \sim N(0,1)$$

เมื่อ  $T$  = ตัวสถิติ  $T$  ที่คำนวณได้

$n_1$  = ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$n_2$  = ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

**การตัดสินใจ**

การหาอาณาเขตวิกฤตให้หาจากโค้งการแจกแจงปกติมาตรฐาน

ในกรณีการทดสอบสองหางจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z < -Z_{\frac{\alpha}{2}}$  หรือ  $Z > Z_{\frac{\alpha}{2}}$

เมื่อเป็นการทดสอบหางเดียว ด้านน้อยกว่าจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z < -Z_\alpha$

เมื่อเป็นการทดสอบหางเดียว ด้านมากกว่าจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ อาณาเขตวิกฤต คือ  $Z > Z_\alpha$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การทดสอบของครัสคาลและวอลลิส (The Kruskal-Wallis One-Way Analysis of Variance By Ranks Test) (อุมาพร จันทพร, 2542)

ใช้ทดสอบว่าประชากร  $k$  กลุ่มมีค่ามัธยฐานเท่ากันหรือไม่ โดยมีวิธีการที่สำคัญคือ ค่าคาดหมายของลำดับที่ของข้อมูลตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ควรจะมีค่าพอ ๆ กัน ข้อมูลที่นำมาทดสอบประกอบด้วยข้อมูลจากตัวอย่างสุ่ม  $k$  ชุด แต่ละชุดอาจมีขนาดตัวอย่างแตกต่างกัน ข้อมูลที่จะใช้วิเคราะห์ต้องมีมาตรวัดอย่างน้อยเป็นแบบเรียงลำดับ และมีการแจกแจงแบบต่อเนื่อง การทดสอบนี้เมื่อเทียบกับการทดสอบแบบมัธยฐานสำหรับประชากร  $k$  กลุ่ม จะพบว่ามีอำนาจของการทดสอบ (power of the test) มากกว่า เพราะใช้สาระข้อมูล มากกว่าวิธีมัธยฐานซึ่งได้จัดข้อมูลใหม่เป็นจำนวนความถี่

การทดสอบนี้นิยมใช้แทนการทดสอบแบบเอฟ (F-test) ในสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ ในกรณีที่ต้องการทดสอบเบื้องต้นของการทดสอบเอฟ ไม่เป็นจริง

### สมมติฐานในการทดสอบ

$H_0$  : ค่ามัธยฐานของประชากร  $k$  กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ค่ามัธยฐานของประชากรอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

### วิธีการ อาจสรุปขั้นตอนได้ดังนี้

1. จัดลำดับของข้อมูลทั้งหมดรวมกันจากน้อยไปหามาก โดยให้คะแนนต่ำสุดมีลำดับที่ 1 และคะแนนสูงสุดเป็นลำดับที่  $n$  เมื่อ  $n$  เป็นจำนวนข้อมูลทั้งหมด
2. หาผลรวมของลำดับที่ในข้อมูลแต่ละชุดคือ  $R_i, i = 1, 2, \dots, k$
3. คำนวณค่าสถิติ

$$H = \left[ \frac{12}{n(n+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} \right] - 3(n+1)$$

เมื่อ  $k$  = จำนวนประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน

$R_i$  = ผลรวมของลำดับที่ในตัวอย่างที่  $i, i = 1, \dots, k$

$n_i$  = ขนาดตัวอย่างชุดที่  $i, i = 1, \dots, k$

$$n = \sum_{i=1}^k n_i$$

ตามทฤษฎีจะพบว่า ถ้า  $H_0$  เป็นจริง ค่า  $H$  จะมีการประมาณค่าได้ด้วย  $\chi^2$  ที่ d.f. =  $k - 1$  ถ้า  $n_i$

มีค่าใหญ่พอสมควร

4. การหาอาณาเขตวิกฤตและการสรุปผล สามารถแยกได้ตามขนาดตัวอย่าง คือ

4.1 เมื่อ  $n_i > 5$  การแจกแจงของค่าสถิติ  $H$  ประมาณได้ด้วย  $\chi^2$  ที่  $d.f. = k - 1$  เมื่อ กำหนดระดับนัยสำคัญเท่ากับ  $\alpha$  หาอาณาเขตวิกฤต จากตาราง  $\chi^2$  ที่  $d.f. = k - 1$  จะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อ ค่าของ  $H$  มากกว่าหรือเท่ากับ  $\chi^2$  จากตาราง

4.2 เมื่อ  $k = 3$  และ  $n_i \leq 5$  ในแต่ละ  $k$  ใช้ตารางที่ kruskal สร้างไว้โดยแสดงค่าวิกฤตของ  $H$  พร้อมทั้งความน่าจะเป็นที่จะเกิดค่า  $H$  นั้น ๆ ตารางของ kruskal สามารถจะทำการเปรียบเทียบค่า  $H$  หรือ  $p$ -value ก็ได้คือจะปฏิเสธ  $H_0$  เมื่อค่า  $H$  จากตัวอย่างมากกว่าหรือเท่ากับค่า  $H$  จากตารางที่ระดับ นัยสำคัญ  $\alpha$

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (Multiple Comparison) (อุมาพร จันทสร, 2542: 199-201)

ใช้เปรียบเทียบหลังจากทดสอบครัสคาลและวอลลิสแล้ว พบว่าปฏิเสธ  $H_0$  แสดงว่ามี ประชากรอย่างน้อย 1 กลุ่ม มีมัธยฐานแตกต่างกัน โดยทั่วไปนักวิจัยมักอยากจะทราบต่อว่าประชากรกลุ่มใดบ้างที่ต่างกัน เราสามารถทำการเปรียบเทียบประชากรเป็นคู่ ๆ ได้ ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ลำดับที่โดยเปรียบเทียบประชากรทุกคู่ดังต่อไปนี้

ให้  $\bar{R}_i$  = ค่าเฉลี่ยของลำดับที่จากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่  $i$

$\bar{R}_j$  = ค่าเฉลี่ยของลำดับที่จากกลุ่มตัวอย่างของประชากรที่  $j$

ที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$

$$\text{ค่าวิกฤต} = Z \sqrt{\frac{n(n+1)}{12} \left[ \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ  $n$  = ผลรวมของขนาดตัวอย่าง  $k$  กลุ่ม

$$= n_1 + n_2 + \dots + n_k$$

$$Z = \text{คะแนนมาตรฐานที่มีพื้นที่ปลายหางด้านขวา} = \frac{\alpha}{k(k-1)}$$

หาค่า  $|\bar{R}_i - \bar{R}_j|$  แล้วเทียบกับค่าวิกฤต

ถ้าค่า  $|\bar{R}_i - \bar{R}_j|$  มีค่า  $\leq$  ค่าวิกฤต แสดงว่ากลุ่มนี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่

ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$

การเปรียบเทียบเช่นนี้ สามารถทำได้ทุกคู่ที่เป็นไปได้คือ  ${}^k C_2$  คู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 97 ชุด โดยบันทึกข้อมูลและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

- 4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทางทันตกรรม
- 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม
- 4.3 การทดสอบสมมติฐาน
- 4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม

#### 4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทางทันตกรรม

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับ ประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เขต/อำเภอ ที่อยู่อาศัย สิทธิการรักษา ประเภทของการรักษา เวลาในการรับบริการ (ตารางที่ 4.1.1 – 4.1.8)

##### ตารางที่ 4.1.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยมารับบริการ	82	84.5
มารับบริการเป็นครั้งแรก	15	15.5
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยมารับบริการมากกว่า ผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรก โดยผู้ที่เคยมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 84.5 และผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 15.5

ตารางที่ 4.1.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	39	40.2
หญิง	58	59.8
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.2 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.8 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.2

ตารางที่ 4.1.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 16 ปี	13	13.4
16 - 25 ปี	15	15.5
26 - 35 ปี	15	15.5
36 - 45 ปี	22	22.7
46 - 55 ปี	15	15.5
56 - 65 ปี	11	11.3
มากกว่า 65 ปีขึ้นไป	6	6.2
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.3 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในช่วง 36 - 45 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 22.7 และช่วงอายุของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการน้อยที่สุด จะมีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 65 ปีขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.2

ตารางที่ 4.1.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,001 บาท	24	24.7
5,001 - 10,000 บาท	23	23.7
10,001 - 20,000 บาท	31	32.0
20,001 บาทขึ้นไป	19	19.6
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.4 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่จะมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาจะมีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 24.7 และรายได้ของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการน้อยที่สุด จะมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 19.6

ตารางที่ 4.1.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเขต/อำเภอที่อยู่อาศัย

เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตลาดกระบัง	86	88.7
นอกเขตลาดกระบัง	11	11.3
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.5 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะอาศัยอยู่ในเขตลาดกระบัง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.7 และนอกเขตลาดกระบัง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 11.3

ตารางที่ 4.1.6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิการรักษา

สิทธิการรักษา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระเงินสด	36	37.1
เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	34.0
ประกันสังคม	4	4.1
บัตรทอง	22	22.7
อื่นๆ	2	2.1
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.6 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะใช้สิทธิการรักษาโดยชำระเงินสด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมาจะใช้สิทธิการรักษาโดยเบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 34.0

ตารางที่ 4.1.7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทของการรักษา

ประเภทของการรักษา	จำนวน	ร้อยละ*
ตรวจสุขภาพช่องปาก	21	21.6
ขูดหินปูน	53	54.6
รักษาคดงรากฟัน	10	10.3
ทันตกรรมสำหรับเด็ก	8	8.2
อุดฟัน	53	54.6
ถอนฟัน	47	48.5
ผ่าฟันคุด	7	7.2
อื่นๆ	2	2.1

หมายเหตุ\* เป็นคำถามที่สามารถเลือกได้หลายคำตอบและคิดร้อยละของผู้ป่วยตามประเภทของการรักษา โดยเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 97 คน

จากตารางที่ 4.1.7 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะมารับบริการทางทันตกรรมด้วยการขูดหินปูนและอุดฟัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาจะมารับบริการทางทันตกรรมด้วยการถอนฟัน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 48.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1.8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามเวลาในการรับบริการ

เวลาในการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ในเวลาราชการ	52	53.6
นอกเวลาราชการ	45	46.4
รวม	97	100.0

จากตารางที่ 4.1.8 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะมารับบริการในเวลาราชการ มากกว่านอกเวลาราชการ โดยในเวลาราชการคิดเป็นร้อยละ 53.6 และนอกเวลาราชการคิดเป็นร้อยละ 46.4

#### 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

##### 4.2.1 ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2.1

ตารางที่ 4.2.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ขณะติดต่อขอรับบริการ

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความรวดเร็ว มีกิริยาวาจาที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ	31 (32.0)	44 (45.4)	21 (21.6)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)
2. ความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	16 (16.5)	48 (49.5)	28 (28.9)	4 (4.1)	1 (1.0)	97 (100)
3. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม	41 (42.3)	47 (48.5)	9 (9.3)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
4. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	21 (21.6)	52 (53.6)	16 (16.5)	7 (7.2)	1 (1.0)	97 (100)
5. เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	22 (22.7)	56 (57.7)	18 (18.6)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)
6. ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม	12 (12.4)	44 (45.4)	34 (35.1)	7 (7.2)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.1 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการ ขณะติดต่อขอรับบริการ ในระดับมากในทุกลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ, ความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ, เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความรวดเร็ว มีกิริยาวาจาที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ และระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 57.7, 53.6, 49.5, 48.5, 45.4 และ 45.4 ตามลำดับ

#### 4.2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขณะรับบริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2.2

ตารางที่ 4.2.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขณะรับบริการ

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ	31 (32.0)	61 (62.9)	5 (5.2)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
2. ทันตแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	25 (25.8)	59 (60.8)	13 (13.4)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
3. ทันตแพทย์ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ วิธีการรักษา และการดูแลสุขภาพช่องปาก	27 (27.8)	56 (57.7)	14 (14.4)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
4. เวลาในการให้การรักษาทันตแพทย์เหมาะสม	21 (21.6)	50 (51.5)	24 (24.7)	1 (1.0)	1 (1.0)	97 (100)
5. ทันตแพทย์มีวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ	47 (48.5)	43 (44.3)	6 (6.2)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)
6. ทันตแพทย์มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมและมีบุคลิกน่าเชื่อถือ	52 (53.6)	42 (43.3)	3 (3.1)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.2 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมมีความพึงพอใจในการให้บริการขณะรับบริการ ในระดับมากที่สุด ในลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ทันตแพทย์มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและมีบุคลิกน่าเชื่อถือ และทันตแพทย์มีวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.6 และ 48.5 ตามลำดับ และผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขณะรับบริการ ในระดับมาก ในลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ, ทันตแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น, ทันตแพทย์ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการรักษา และการดูแลสุขภาพช่องปาก และเวลาในการให้การรักษาทันตแพทย์เหมาะสม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62.9, 60.8, 57.7 และ 51.5 ตามลำดับ

#### 4.2.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2.3

ตารางที่ 4.2.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษามีความทันสมัย สะอาด มั่นใจในความปลอดภัย	22 (22.7)	65 (67.0)	10 (10.3)	0 (0)	0 (0)	97 (100)
2. ความสะอาดเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ เช่น แก้วที่น้ำร้อ ห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น	7 (7.2)	65 (67.0)	23 (23.7)	1 (1.0)	1 (1.0)	97 (100)
3. ที่นั่งรอมีเพียงพอต่อความต้องการ	14 (14.4)	36 (37.1)	32 (33.0)	12 (12.4)	3 (3.1)	97 (100)
4. ที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการ	5 (5.2)	26 (26.8)	39 (40.2)	21 (21.6)	6 (6.2)	97 (100)
5. สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด มีอุณหภูมิภายในเย็นสบาย และมีแสงสว่างเพียงพอ	15 (15.5)	50 (51.5)	23 (23.7)	7 (7.2)	2 (2.1)	97 (100)

จากตาราง 4.2.3 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการบริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในระดั้มากในลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษามีความทันสมัย สะอาด มั่นใจในความปลอดภัย, ความสะอาดเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ เช่น แก้วที่น้ำร้อ ห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น, สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด มีอุณหภูมิภายในเย็นสบาย และมีแสงสว่างเพียงพอ และที่นั่งรอมีเพียงพอต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.0 , 67.0, 51.5 และ 37.1 ตามลำดับ ยกเว้นที่จ้อครมมีความพึงพอใจต่อความต้องการ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.2

#### 4.2.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อค่าใช้จ่ายในการรักษา ซึ่งแสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4.2.4

ตารางที่ 4.2.4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อค่าใช้จ่ายในการรักษา

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม	20 (20.6)	57 (58.8)	19 (19.6)	1 (1.0)	0 (0)	97 (100)

จากตารางที่ 4.2.4 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมที่เหมาะสมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.8

#### 4.2.5 ความพึงพอใจโดยรวม

ตารางที่ 4.2.5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการในภาพรวมของแผนกทันตกรรม

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ความพึงพอใจด้านการให้บริการโดยรวมของแผนกทันตกรรม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตารางที่ 4.2.5 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของแผนกทันตกรรมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.2 และในระดับมากขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.2.6 ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรมจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ รายได้ ต่อเดือน เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย สิทธิการรักษา และเวลาในการรับบริการ ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2.6 - 4.2.12

ตารางที่ 4.2.6 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

ประเภทผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
เคยมารับบริการ	10 (12.2)	59 (72.0)	13 (15.9)	0 (0)	0 (0)	82 (100)
มารับบริการเป็นครั้งแรก	0 (0)	11 (73.3)	4 (26.7)	0 (0)	0 (0)	15 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตารางที่ 4.2.6 พบว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.0 และผู้รับบริการที่มารับบริการเป็นครั้งแรกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.3

ตารางที่ 4.2.7 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ

เพศ	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ชาย	4 (10.3)	28 (71.8)	7 (17.9)	0 (0)	0 (0)	39 (100)
หญิง	6 (10.3)	42 (72.4)	10 (17.2)	0 (0)	0 (0)	58 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตารางที่ 4.2.7 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมเพศชายส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.8 และผู้รับบริการทางทันตกรรมเพศหญิงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2.8 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

อายุ	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ต่ำกว่า 16 ปี	3 (23.1)	10 (76.9)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	13 (100)
16 - 25 ปี	1 (6.7)	10 (66.7)	4 (26.7)	0 (0)	0 (0)	15 (100)
26 - 35 ปี	1 (6.7)	13 (86.7)	1 (6.7)	0 (0)	0 (0)	15 (100)
36 - 45 ปี	1 (4.5)	16 (72.7)	5 (22.7)	0 (0)	0 (0)	22 (100)
46 - 55 ปี	2 (13.3)	8 (53.3)	5 (33.3)	0 (0)	0 (0)	15 (100)
56 - 65 ปี	2 (18.2)	8 (72.7)	1 (9.1)	0 (0)	0 (0)	11 (100)
มากกว่า 65 ปีขึ้นไป	0 (0)	5 (83.3)	1 (16.7)	0 (0)	0 (0)	6 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.8 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากทุกช่วงอายุของผู้รับบริการโดยเรียงลำดับดังนี้ ช่วงอายุ 26 - 35ปี, มากกว่า 65 ปีขึ้นไป, ต่ำกว่า 16 ปี, 36 - 45 ปี, 56 - 65 ปี, 16 - 25 ปี และ 46 - 55 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.7, 83.3, 76.9, 72.7, 72.7, 66.7 และ 53.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.9 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ต่ำกว่า 5,001 บาท	2 (8.3)	18 (75.0)	4 (16.7)	0 (0)	0 (0)	24 (100)
5,001 - 10,000 บาท	3 (13.0)	16 (69.6)	4 (17.4)	0 (0)	0 (0)	23 (100)
10,001 - 20,000 บาท	2 (6.5)	26 (83.9)	3 (9.7)	0 (0)	0 (0)	31 (100)
20,001 บาทขึ้นไป	3 (15.8)	10 (52.6)	6 (31.6)	0 (0)	0 (0)	19 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.9 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากทุกระดับรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ 10,001 - 20,000 บาท, ต่ำกว่า 5,001 บาท, 5,001 - 10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 83.9, 75.0, 69.6 และ 52.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.10 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามเขต/อำเภอที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการ

เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ในเขตลาดกระบัง	10 (11.6)	65 (75.6)	11 (12.8)	0 (0)	0 (0)	86 (100)
นอกเขตลาดกระบัง	0 (0)	5 (45.5)	6 (54.5)	0 (0)	0 (0)	11 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.10 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมที่อาศัยอยู่ในเขตลาดกระบังส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.6 และผู้รับบริการทางทันตกรรมที่อาศัยอยู่นอกเขตลาดกระบังส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.5

ตารางที่ 4.2.11 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ

สิทธิการรักษา	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ชำระเงินสด	2 (5.6)	29 (80.6)	5 (13.9)	0 (0)	0 (0)	36 (100)
เบิกส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	6 (18.2)	20 (60.6)	7 (21.2)	0 (0)	0 (0)	33 (100)
ประกันสังคม	0 (0)	4 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4 (100)
บัตรทอง	2 (9.1)	15 (68.2)	5 (22.7)	0 (0)	0 (0)	22 (100)
อื่นๆ	0 (0)	2 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตาราง 4.2.11 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ทุกประเภทสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ประกันสังคม, สิทธิการรักษาอื่นๆ, ชำระเงินสด, บัตรทอง และเบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100, 100, 80.6, 68.2 และ 60.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2.12 จำนวนและร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรมจำแนกตามเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ

เวลาในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจโดยรวม					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ในเวลาราชการ	3 (5.8)	34 (65.4)	15 (28.8)	0 (0)	0 (0)	52 (100)
นอกเวลาราชการ	7 (15.6)	36 (80.0)	2 (4.4)	0 (0)	0 (0)	45 (100)
รวม	10 (10.3)	70 (72.2)	17 (17.5)	0 (0)	0 (0)	97 (100)

จากตารางที่ 4.2.12 พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มาใช้บริการในเวลาราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 65.4 และผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มาใช้บริการนอกเวลาราชการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.0

### 4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานเป็นการทดสอบเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทผู้รับบริการ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย สิทธิการรักษา และเวลาในการรับบริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญ  $\alpha$  เท่ากับ 0.05

#### สมมติฐานการวิจัยที่ 1

ผู้รับบริการมากกว่า 80% มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป

#### สมมติฐานทางสถิติที่ 1

$$H_0: p \leq 0.80$$

$$H_1: p > 0.80$$

ตารางที่ 4.3.1 ผลการวิเคราะห์สัดส่วนความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

ระดับความพึงพอใจโดยรวม	สัดส่วน	z	p-value
ระดับมากขึ้นไป	0.825	0.62	0.2676

จากตารางที่ 4.3.1 พบว่าค่า  $z = 0.62$  และ  $p\text{-value} = 0.2676$  เนื่องจากค่า  $p\text{-value} > 0.05$  ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่า สัดส่วนของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไปไม่เกิน 0.80 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือผู้รับบริการไม่เกิน 80% มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป

## สมมติฐานการวิจัยที่ 2

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันระหว่างผู้เคยมารับบริการกับผู้ที่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก

## สมมติฐานทางสถิติที่ 2

$$H_0: M_1 = M_2$$

$$H_1: M_1 \neq M_2$$

ตารางที่ 4.3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้ที่เคยมารับบริการและผู้มารับบริการเป็นครั้งแรก โดยใช้วิธี Mann-Whitney U

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
เคยมารับบริการ (1)	82	52.53	325.500	0.004
มารับบริการเป็นครั้งแรก (2)	15	29.70		

จากตารางที่ 4.3.2 พบว่าค่า Mann-Whitney U = 325.500 และ p-value = 0.004 เนื่องจากค่า p-value < 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามประเภทผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่เคยมารับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการเป็นครั้งแรก

### สมมติฐานการวิจัยที่ 3

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

### สมมติฐานทางสถิติที่ 3

$$H_0: M_1 = M_2$$

$$H_1: M_1 \neq M_2$$

ตารางที่ 4.3.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างเพศชายและเพศหญิง โดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ชาย (1)	39	43.19	904.500	0.095
หญิง (2)	58	52.91		

จากตารางที่ 4.3.3 พบว่าค่า Mann-Whitney U = 904.500 และ p-value = 0.095 เนื่องจากค่า p-value > 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันตามเพศอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

#### สมมติฐานการวิจัยที่ 4

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร  
แตกต่างกันตามอายุ

#### สมมติฐานทางสถิติที่ 4

$H_0$ : แต่ละช่วงอายุมีค่ามัธยฐานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : มีค่ามัธยฐานของช่วงอายุอย่างน้อย 2 ช่วงแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม  
โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แต่ละช่วงอายุ โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่า 16 ปี	13	57.00	6.965	6	0.324
16-25 ปี	15	58.40			
26-35 ปี	15	45.57			
36-45 ปี	22	40.68			
46-55 ปี	15	41.77			
56-65 ปี	11	57.86			
มากกว่า 65 ปีขึ้นไป	6	49.08			

จากตารางที่ 4.3.4 พบว่าค่า Kruskal-Wallis  $H = 6.965$  และ  $p\text{-value} = 0.324$  เนื่องจากค่า  $p\text{-value} > 0.05$  ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันตามอายุอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานการวิจัยที่ 5

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือน

### สมมติฐานทางสถิติที่ 5

$H_0$ : รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการมีค่ามัธยฐานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : รายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการมีค่ามัธยฐานอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แต่ละระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่า 5,001 บาท	24	44.48	3.985	3	0.263
5,001-10,000 บาท	23	58.39			
10,001-20,000 บาท	31	49.06			
20,001 บาทขึ้นไป	19	43.24			

จากตารางที่ 4.3.5 พบว่าค่า Kruskal-Wallis  $H = 3.985$  และ  $p\text{-value} = 0.263$  เนื่องจากค่า  $p\text{-value} > 0.05$  ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันตามรายได้ต่อเดือนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานการวิจัยที่ 6

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันระหว่างในเขตลาดกระบังกับนอกเขตลาดกระบัง

### สมมติฐานทางสถิติที่ 6

$$H_0: M_1 = M_2$$

$$H_1: M_1 \neq M_2$$

ตารางที่ 4.3.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครระหว่างในเขตลาดกระบังกับนอกเขตลาดกระบัง โดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ในเขตลาดกระบัง (1)	86	52.88	139.0	<0.001
นอกเขตลาดกระบัง (2)	11	18.64		

จากตารางที่ 4.3.6 พบว่าค่า Mann-Whitney U = 139.0 และ p-value = <0.001 เนื่องจากค่า p-value < 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามเขต/อำเภอที่อยู่อาศัยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยที่ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตลาดกระบังมีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าผู้รับบริการที่อาศัยอยู่นอกเขตลาดกระบัง

### สมมติฐานการวิจัยที่ 7

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามสิทธิการรักษา

### สมมติฐานทางสถิติที่ 7

$H_0$ : สิทธิการรักษาของผู้รับบริการมีค่ามัธยฐานไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : สิทธิการรักษาของผู้รับบริการมีค่ามัธยฐานอย่างน้อย 2 กลุ่มแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.3.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในแต่ละสิทธิการรักษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

สิทธิการรักษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	H	df	p-value
ชำระเงินสด	36	51.53	2.960	4	0.565
เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	52.30			
ประกันสังคม	4	49.75			
บัตรทอง	22	40.20			
อื่นๆ	2	44.25			

จากตารางที่ 4.3.7 พบว่าค่า Kruskal-Wallis  $H = 2.960$  และ  $p\text{-value} = 0.565$  เนื่องจากค่า  $p\text{-value} > 0.05$  ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันตามสิทธิการรักษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

### สมมติฐานการวิจัยที่ 8

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันระหว่างในเวลาราชการกับนอกเวลาราชการ

### สมมติฐานทางสถิติที่ 8

$$H_0: M_1 = M_2$$

$$H_1: M_1 \neq M_2$$

ตารางที่ 4.3.8 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ระหว่างผู้รับบริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ โดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เวลาในการรับบริการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ในเวลาราชการ (1)	52	38.08	602.000	<0.001
นอกเวลาราชการ (2)	45	61.62		

จากตารางที่ 4.3.8 พบว่าค่า Mann-Whitney U = 602.000 และ p-value = <0.001 เนื่องจากค่า p-value < 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  สรุปได้ว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามเวลาในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการนอกเวลาราชการมีความพึงพอใจโดยรวมสูงกว่าผู้รับบริการในเวลาราชการ

#### 4.4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโดยจำแนกตามความมั่นใจที่จะมารับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครในครั้งต่อไป

ความมั่นใจที่จะมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มั่นใจมาก	65	67.0
มั่นใจปานกลาง	32	33.0
มั่นใจน้อย	0	0
รวม	97	100

จากตารางที่ 4.4.1 พบว่าหลังจากที่ผู้รับบริการได้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแล้ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความรู้สึกมั่นใจมาก คิดเป็นร้อยละ 67.0 และมีความรู้สึกมั่นใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตารางที่ 4.4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโดยจำแนกตามการตัดสินใจที่จะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครในครั้งต่อไป

การตัดสินใจที่จะแนะนำคนรู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
แนะนำ	87	89.7
ไม่แน่ใจ	8	8.2
ไม่แนะนำ	2	2.1
รวม	97	100

จากตารางที่ 4.4.2 พบว่าหลังจากที่ผู้รับบริการได้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 89.7 ผู้รับบริการยังไม่แน่ใจที่จะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 8.2 และผู้รับบริการจะไม่แนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 2.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามความคิดเห็นในเรื่องที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

ความคิดเห็น	ในเวลาราชการ		นอกเวลาราชการ	
	จำนวน	ร้อยละ*	จำนวน	ร้อยละ*
ควรปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้				
- ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ	20	38.46	3	6.67
- ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	11	21.15	2	4.44
- อื่นๆ	3	5.77	1	2.22

หมายเหตุ\* เป็นคำถามที่สามารถเลือกได้หลายคำตอบ และคิดร้อยละของความคิดเห็นตาม โดยเทียบกับจำนวนผู้รับบริการในเวลาราชการจำนวน 52 คน และนอกเวลาราชการ 45 คน

จากตารางที่ 4.4.3 พบว่า ผู้รับบริการในเวลาราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.15 ส่วนผู้รับบริการนอกเวลาราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.67 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.44 ซึ่งรายละเอียดความต้องการและข้อเสนอแนะของสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแสดงดังตารางที่ 4.4.4

ตารางที่ 4.4.4 ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามด้านที่ควรปรับปรุง

ด้านที่ต้องการให้ปรับปรุง	ในเวลา ราชการ (จำนวน)	นอกเวลา ราชการ (จำนวน)
<b>1. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้ภายในแผนกทันตกรรม</li> <li>- ต้องการให้แผนกทันตกรรมเพิ่มจำนวนผู้รับบริการให้มากขึ้น</li> <li>- ควรมีความเสมอภาคในการขอรับบริการ</li> <li>- ควรมีการจัดระบบการขอรับบริการให้สะดวกยิ่งขึ้น</li> <li>- ควรมีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารให้มากกว่านี้</li> <li>- ควรเพิ่มความรวดเร็วในการขอรับบริการ</li> <li>- อยากให้มีการบริการนอกเวลา สำหรับผู้ที่อยู่ไกล</li> </ul>	7 5 3 2 1 1 1	1 0 1 1 0 0 0
<b>2. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการภายในแผนกทันตกรรม</li> <li>- ควรขยายแผนกให้กว้างขึ้น</li> <li>- ควรเพิ่มที่นั่งรอให้มากขึ้น</li> <li>- ควรมีที่นั่งรอด้านล่างอาคารก่อนที่แผนกจะเปิดให้บริการตอน 8.00 น.</li> <li>- ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถให้มีเพียงพอต่อความต้องการ</li> <li>- ต้องการให้มีเครื่องมือผ้าพันคุด</li> </ul>	2 3 2 2 1 1	1 0 0 1 0 0
<b>3. อื่นๆ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ต้องการเพิ่มจำนวนทันตแพทย์ให้มากขึ้น</li> <li>- ต้องการให้แผนกทันตกรรมเปิดให้บริการทั้งวัน</li> <li>- ควรให้ทำกิจกรรมในระหว่างรอ เช่น การฝึกบริหารร่างกาย</li> </ul>	2 0 1	0 1 0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้ได้แก่ ผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 97 คน ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม - 15 พฤศจิกายน 2553 ในช่วงวันจันทร์ - วันศุกร์ ในเวลาราชการ 08.00 - 16.00 น. และนอกเวลาราชการ 16.00 - 20.00 น. โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประเภทของผู้รับบริการ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย สิทธิการรักษา ประเภทของการรักษา และเวลาที่รับบริการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ, ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ, ด้านสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา

ตอนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิธีการทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ การทดสอบของแมนวิทนีย์ ยู และการทดสอบของครัสคาลและวอลลิส

## 5.1 สรุปผลการทำปัญหาพิเศษ

ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ใช้บริการแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

- ประเภทผู้รับบริการทางทันตกรรม เป็นผู้ที่เคยมารับบริการมากกว่าผู้ที่เคยมารับบริการเป็นครั้งแรก โดยผู้ที่เคยมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 84.5 และผู้ที่มารับบริการเป็นครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 15.5
- เพศของผู้รับบริการทางทันตกรรม มีอัตราส่วนเพศชาย : เพศหญิง = 1 : 2
- อายุของผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.7 และช่วงอายุของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการน้อยที่สุด จะมีอายุอยู่ในช่วงมากกว่า 65 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.2
- รายได้ของผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.0 และรายได้ของผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการน้อยที่สุด จะมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.6
- เขต/อำเภอที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตลาดกระบัง คิดเป็นร้อยละ 88.7 และนอกเขตลาดกระบัง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 11.3
- สิทธิการรักษาของผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่จะชำระด้วยเงินสด คิดเป็นร้อยละ 37.1
- ประเภทของการรักษาที่ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มาใช้บริการอุดหินปูน และอุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมาจะมารับบริการทางทันตกรรมด้วยการถอนฟัน คิดเป็นร้อยละ 48.5
- เวลาในการรับบริการของผู้รับบริการทางทันตกรรม ส่วนใหญ่จะมารับบริการในเวลาราชการมากกว่านอกเวลาราชการ โดยผู้รับบริการที่มารับบริการในเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 53.6 และผู้รับบริการที่มารับบริการนอกเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 46.4

### ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกทันตกรรม

1. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ, เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ, ความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ, เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม, เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความรวดเร็ว มีกิริยาวาจาที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ และระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 57.7, 53.6, 49.5, 48.5, 45.4 และ 45.4 ตามลำดับ

2. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ทันตแพทย์มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและมีบุคลิกน่าเชื่อถือ และทันตแพทย์มีวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.6 และ 48.5 ตามลำดับ และผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการขณะรับบริการ ในระดับมากในทุกลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ, ทันตแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น, ทันตแพทย์ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ วิธีการรักษา และการดูแลสุขภาพช่องปาก และเวลาในการให้การรักษาทันตแพทย์เหมาะสม ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 62.9, 60.8, 57.7 และ 51.5 ตามลำดับ

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกลักษณะการให้บริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษามีความทันสมัย สะอาด มั่นใจในความปลอดภัย, ความสะอาดเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ เช่น แก้วที่นั่งรอ ห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น, สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด มีอุณหภูมิภายในเย็นสบาย และมีแสงสว่างเพียงพอ และที่นั่งรอมีเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.0, 67.0, 51.5 และ 37.1 ตามลำดับ ยกเว้นที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.2

4. ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรม ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมที่เหมาะสมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.8

5. ความพึงพอใจโดยรวม ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของแผนกทันตกรรมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.2 และในระดับมากขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.5

#### ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกทันตกรรม

1. ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 82.5

2. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามประเภทผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่เคยมารับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.0 และผู้รับบริการที่เคยมารับบริการเป็นครั้งแรกส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 73.3

3. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามเพศของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมเพศชายส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 71.8 และผู้รับบริการทางทันตกรรมเพศหญิงส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 72.4

4. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามอายุของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ทุกช่วงอายุของผู้รับบริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ช่วงอายุ 26 - 35 ปี, มากกว่า 65 ปีขึ้นไป, ต่ำกว่า 16 ปี, 36 - 45 ปี, 56 - 65 ปี, 16 - 25 ปี และ 46 - 55 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 86.7, 83.3, 76.9, 72.7, 72.7, 66.7 และ 53.3 ตามลำดับ

5. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ทุกระดับรายได้ต่อเดือนของผู้รับบริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ 10,001 - 20,000 บาท, ต่ำกว่า 5,001 บาท, 5,001 - 10,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 83.9, 75.0, 69.6 และ 52.6 ตามลำดับ

6. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามเขต/อำเภอที่อาศัย พบว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรมที่อาศัยอยู่ในเขตลาดกระบังส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 75.6 และผู้รับบริการทางทันตกรรมที่อาศัยอยู่นอกเขตลาดกระบังส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 54.5

7. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ทุกประเภทสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ โดยเรียงลำดับดังนี้ ประกันสังคม, สิทธิการรักษาอื่น ๆ, ชำระเงินสด, บัตรทอง และเบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100, 100, 80.6, 68.2 และ 60.6 ตามลำดับ

8. ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการจำแนกตามเวลาในการรับบริการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการในเวลาราชการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 65.4 และผู้รับบริการทางทันตกรรมที่มารับบริการนอกเวลาราชการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 80.0

#### การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการ

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ดังนี้

- ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวมของแผนกทันตกรรมพบว่า สัดส่วนของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไปไม่เกิน 0.80 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไปไม่เกิน 80%
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันตามเพศ, อายุ, รายได้ต่อเดือน และสิทธิการรักษาอย่างมีนัยสำคัญ 0.05
- ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันตามประเภทผู้รับบริการ, เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย และเวลาในการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

## ข้อมูลส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

1. หลังจากผู้รับบริการมาใช้บริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานครแล้ว ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับบริการทางทันตกรรมที่นี่หรือไม่ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รู้สึกมั่นใจมาก ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.0 และผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจปานกลาง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 33.0

2. หลังจากผู้รับบริการมาใช้บริการทางทันตกรรมที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครแล้ว ผู้รับบริการจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครแห่งนี้หรือไม่ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เลือกที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 89.7, ผู้รับบริการยังไม่แน่ใจที่จะแนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.2 และผู้รับบริการจะไม่แนะนำให้คนรู้จักมาใช้บริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.1

3. ความคิดเห็นในเรื่องที่ควรปรับปรุงเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้รับบริการในเวลาราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครควรปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 21.15 ส่วนผู้รับบริการนอกเวลาราชการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงในด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.67 รองลงมาควรปรับปรุงในด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 4.44

## 5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการทำปัญหาพิเศษไปใช้

การศึกษาครั้งนี้มีผู้รับบริการทางทันตกรรมในเวลา และนอกเวลาราชการเสนอแนะให้โรงพยาบาลปรับปรุงในเรื่องต่อไปนี้

1. ควรเพิ่มทันตแพทย์ให้มากขึ้น
2. ควรนำระบบบัตรคิวเข้ามาใช้ภายในแผนกทันตกรรม
3. ควรขยายแผนกให้กว้างขึ้น และเพิ่มที่นั่งรอด้านล่างอาคารก่อนที่แผนกจะเปิดให้บริการ
4. ควรมีห้องสุขาสำหรับผู้รับบริการภายในแผนกทันตกรรม
5. ควรเพิ่มสถานที่จอดรถให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กฤษณะ สุทธิศรี และคณะ. 2549. การศึกษาความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลลาดกระบัง. ปัญหาพิเศษ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กษมา อินเทียม และยุวรัตน์ แผลนอม. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์. ปัญหาพิเศษ หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- คุณัญญา แซ่เจ็ย และคณะ. 2549. ความพึงพอใจของผู้ที่มีารับบริการทางทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตินันท์ เตชakupต์. 2544. เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8 - 15. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวีร์ สุชาติล้ำพงศ์ และคณะ. 2545. สรุปผลการศึกษาปัญหาโรคทางทันตกรรมและแนวทางการป้องกัน. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- ชาติชาย ชินวัตร. 2545. ทักษะของผู้มารับบริการต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติวัน อนุจร และจิตาภา จันทรพิทักษ์. 2547. ความคิดเห็นของผู้บริโภคในการเลือกรับบริการจากร้านยาในชุมชนอุดมสุข. เกษศาสตรบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฉัตรพรรณ ศิริบำรุงวงศ์ และคณะ. 2551. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการบริการของงาน  
 กายภาพบำบัด โรงพยาบาลสิรินธร กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษตามหลักสูตร  
 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอม  
 เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

คชชาติ ดันติวานิช. 2552. เอกสารประกอบการสอนวิชาทฤษฎีการสุ่มตัวอย่าง. ภาควิชาสถิติ  
 ประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.

ทิฆัมพร เองตระกูล และคณะ. 2547. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
 สุขภาพอนามัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ปัญหาพิเศษ  
 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยี  
 พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2540. ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคใน  
 จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ  
 องค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พีระพงษ์ สายเชื้อ และคณะ. 2552. 36 ปี สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2552. สำนัก  
 การแพทย์, กรุงเทพมหานคร.

มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ. 2553. เอกสารประกอบการสอนวิชาการระเบียบวิธีวิจัย. สาขาวิชาสถิติ คณะ  
 วิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2544. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8 - 15.  
 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย  
 สุโขทัยธรรมาราช.

รัชชา กุลวานิชไชนันท์. 2535. รายงานการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทาง  
 การแพทย์ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สำนักงาน  
 ประกันสังคม.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ราชบัณฑิตยสถาน. 2538. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : อักษรณเจริญทัศน์.
- ราณี เขาวนปรีชา. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตถ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาวดี สายนำทาง. 2542. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุจิตรา สุคนธมัต. 2552. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ. ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อนุวัฒน์ ศุภชุตินุกูล และคณะ. 2541. เส้นทางสู่การพัฒนาคุณภาพเพื่อประชาชน. เอกสารประกอบการประชุมระดับชาติ เรื่องการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (ครั้งที่ 1).
- อรพินท์ บุญนาค และอัจฉรา เอ็นซ์. 2538. สรุปผลการวิจัยเบื้องต้นโครงการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของประชาชนต่อศูนย์บริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลชุมชนในสังกัด กรุงเทพมหานคร. สถาบันประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อุทัย อุไรรัตน์ และอดุลย์ศักดิ์ ตีระจินดา. 2535. การวางแผนจัดการและการประสานในโรงพยาบาล. เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการบริหารโรงพยาบาล 1 หน่วย 1 - 7. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. เอกสารอัดสำเนา.
- อุมาพร จันทศร. 2552. เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาสถิติไม่ใช้พารามิเตอร์. สาขาวิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพมหานคร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อำนาจ เลิศขยันดี. 2539. สถิติวิจัย. โรงพิมพ์ศิลปสนองการพิมพ์. กรุงเทพมหานคร.

Aday, L.N., & Andersen, R. 1978. Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care. **Social Science and medicine**, 12, 28.

Donabedian, A., 1980. **The Definition of Quality and Approaches to its Assesment**, Michigan : Health Administration Press.

Millet, J.D. 1954. **Management in the public service : the quest for iffective performance**. New York : McGrew - Hill Book.

Morse, N.C. 1953. **Satisfaction in White Collar Job**. Michigan : University of Michigan Press.

Risser, N.L. 1975. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. **Nursing Research**, 24(1), 45-51.

Scardina S.A., 1994. SERVQUAL a tool for evaluating patient satisfaction with nursing care **Journal of Nursing care Quality**. 8(2), 38-46.

Vrecom, V.H. 1964. **Work and Motivation**. New York : John Wiley & Sons.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่.....

## แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการของแผนกฯ ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด โดยการศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาปัญหาพิเศษ สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ดังนั้นคณะผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่าน คณะผู้วิจัยขอรับรองว่า คำตอบของท่านถือเป็นความลับ และนำเสนอผลในรูปแบบของการสรุปรวมเท่านั้น โดยที่ผลจากการวิเคราะห์นี้จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 หน้า ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการ
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการ

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

นางสาววัฒนา อภิวังศ์โสภณ

นางสาววิจิตรา นิลประเสริฐ

นางสาวสมฤดี เอื้อสถาพรกิจ

นักศึกษาชั้นปีที่ 4 สาขาวิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรม ที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับบริการจากแผนกทันตกรรมแห่งนี้ตามความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

#### 1. ท่านเคยมารับบริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร หรือไม่

- เคยมารับบริการ       มารับบริการเป็นครั้งแรก

#### 2. เพศ

- ชาย       หญิง

#### 3. อายุ

- ต่ำกว่า 16 ปี       16-25 ปี       26-35 ปี       36-45 ปี  
 46-55 ปี       56-65 ปี       มากกว่า 65 ปีขึ้นไป

#### 4. รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 5,001 บาท       5,001-10,000 บาท       10,001-20,000 บาท       20,001 บาทขึ้นไป

#### 5. เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย

- ประเวศ       ลาดกระบัง       สวนหลวง  
 บางนา       หนองจอก       มีนบุรี  
 พระโขนง       บางพลี       อื่นๆ(ระบุ).....

#### 6. สิทธิการรักษาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้

- ชำระเงินสด       เบิกส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ       ประกันสังคม  
 บัตรทอง       อื่น ๆ(ระบุ).....

#### 7. ประเภทของการรักษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ตรวจสอบสุขภาพช่องปาก       ขูดหินปูน       รักษาคลองรากฟัน  
 ทันตกรรมสำหรับเด็ก       อุดฟัน       ถอนฟัน  
 ผ่าฟันคุด       อื่น ๆ(ระบุ).....

#### 8. เวลาในการรับบริการ

- ในเวลาราชการ(วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 8.00 – 16.00 น.)  
 นอกเวลาราชการ(วันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.00 – 20.00 น.)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความรวดเร็ว มีกิริยาวาจาที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มด้วยความเต็มใจ					
1.2 ความสะดวกในขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม					
1.4 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้บริการ					
1.5 เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ					
1.6 ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม					
ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านคุณภาพการให้บริการขณะติดต่อขอรับบริการ.....					
.....					
<b>2. ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ</b>					
2.1 ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ					
2.2 ทันตแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
2.3 ทันตแพทย์ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ วิธีการรักษา และการดูแลสุขภาพช่องปาก					
2.4 เวลาในการให้การรักษาทันตแพทย์เหมาะสม					
2.5 ทันตแพทย์มีวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
2.6 ทันตแพทย์มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม และมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ					
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านคุณภาพการให้บริการขณะรับบริการ.....					
.....					
<b>3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้</b>					
3.1 เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษามีความทันสมัย สะอาด มั่นใจในความปลอดภัย					
3.2 ความสะอาดเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอ ห้องน้ำทางเดิน เป็นต้น					
3.3 ที่นั่งรอมีเพียงพอต่อความต้องการ					
3.4 ที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการ					
3.5 สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด มีอุณหภูมิภายในเย็นสบาย และมีแสงสว่างเพียงพอ					
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้.....					
.....					

ลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา					
- ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม					
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านค่าใช้จ่าย.....					
.....					

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการ

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับบริการจากแผนกทันตกรรมแห่งนี้ตามความคิดเห็นของท่าน โดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

- ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับบริการทางทันตกรรมที่นี่
   
 มั่นใจมาก       มั่นใจปานกลาง       มั่นใจน้อย
- ผู้รับบริการจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
   
 แนะนำ       ไม่แนะนำ       ไม่แนะนำ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
1	service	ประเภทผู้รับบริการ	0 = เคยมาใช้บริการ 1 = มาใช้บริการเป็นครั้งแรก 9 = ไม่ทราบ/ไม่แจ้ง
2	sex	เพศ	0 = ชาย 1 = หญิง 9 = ไม่ทราบ/ไม่แจ้ง
3	age	อายุ	0 = ต่ำกว่า 16 ปี 1 = 16 – 25 ปี 2 = 26 – 35 ปี 3 = 36 – 45 ปี 4 = 46 – 55 ปี 5 = 56 – 65 ปี 6 = 65 ปีขึ้นไป 9 = ไม่ทราบ/ไม่แจ้ง
4	sal	รายได้ต่อเดือน	0 = ต่ำกว่า 5,001 บาท 1 = 5,001 – 10,000 บาท 2 = 10,001 – 20,000 บาท 3 = 20,001 บาทขึ้นไป 9 = ไม่ทราบ/ไม่แจ้ง
5	place	เขต/อำเภอที่อยู่อาศัย	0 = นอกเขตลาดกระบัง 1 = ในเขตลาดกระบัง
6	payment	สิทธิการรักษา	0 = ชำระเงินสด 1 = เบิกส่วนราชการ/ รัฐวิสาหกิจ 2 = ประกันสังคม 3 = บัตรทอง 4 = อื่น ๆ 9 = ไม่ทราบ/ไม่แจ้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
7	type1	ตรวจสอบสภาพช่องปาก	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
8	type2	ดูดหินปูน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
9	type3	รักษาคอลงรากฟัน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
10	type4	ทันตกรรมสำหรับเด็ก	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
11	type5	อุดฟัน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
12	type6	ถอนฟัน	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
13	type7	ผ่าฟันคุด	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
14	type8	อื่นๆ	0 = ไม่เลือก 1 = เลือก
15	time	เวลาที่มาใช้บริการ	0 = ในเวลาราชการ 1 = นอกเวลาราชการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของแผนกทันตกรรม

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายของตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
16	qtof1	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วย ความรวดเร็ว มีกิริยาวาจาที่ดี สุภาพ และยิ้มแย้มด้วยความเต็ม ใจ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
17	qtof2	ความสะดวกในขั้นตอนการ ติดต่อขอรับบริการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
18	qtof3	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
19	qtof4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานมีการ แนะนำและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการใช้บริการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายของตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
20	qtof5	เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคในการให้บริการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
21	qtof6	ระยะเวลาในการรอรับบริการเหมาะสม	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
22	qtd1	ผู้รับบริการได้รับการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
23	qtd2	ทันตแพทย์ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
24	qtd3	ทันตแพทย์ให้ข้อมูลและแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ วิธีการรักษา และการดูแลสุขภาพช่องปาก	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายของตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
25	qtd4	เวลาในการให้การรักษารักษาของ ทันตแพทย์เหมาะสม	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
26	qtd5	ทันตแพทย์มีวาจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส แสดงความเป็นกันเอง กับผู้รับบริการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
27	qtd6	ทันตแพทย์มีการแต่งกาย สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมและ มีบุคลิกน่าเชื่อถือ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
28	too1	เครื่องมือเครื่องใช้ทางการรักษา มีความทันสมัย สะอาด มั่นใจ ในความปลอดภัย	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายของตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
29	tool2	ความสะอาดเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอห้องน้ำ ทางเดิน เป็นต้น	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
30	tool3	ที่นั่งรอมีเพียงพอต่อความต้องการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
31	tool4	ที่จอดรถมีความเพียงพอต่อความต้องการ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
32	tool5	สถานที่ให้บริการมีอากาศถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด มีอุณหภูมิภายในเย็นสบาย และมีแสงสว่างเพียงพอ	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
33	money	ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม	1 = น้อยที่สุด 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อบริการ

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายของตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร
34	cert	ผู้มารับบริการรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับบริการทางทันตกรรมที่นี่	1 = มั่นใจมาก 2 = มั่นใจปานกลาง 3 = มั่นใจน้อย 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ
28	pres	ผู้มารับบริการจะแนะนำคนรู้จักให้มาใช้บริการที่แผนกทันตกรรม โรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร	1 = แนะนำ 2 = ไม่แนะนำ 3 = ไม่แนะนำ 9 = ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้