

การให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The service at a Dental Hospital, Faculty of Dentistry Chiang Mai University

คุณัญญา นุชทิพย์¹

Khunanya Nuchthip¹

Received: 31 January 2019

Revised: 26 March 2019

Accepted: 18 April 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการให้บริการโดยเปรียบเทียบภายในกลุ่มหน่วยงาน 2 หน่วยงาน และเปรียบเทียบภายในกลุ่มคลินิก 9 คลินิก กลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มารับบริการในแต่ละหน่วยงานและคลินิกในโรงพยาบาลทันตกรรม ในระหว่างวันที่ 3 มกราคม 2561 – 2 มีนาคม 2561 โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sample) รวมทั้งสิ้นจำนวน 500 คน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม แบบสอบถามลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

¹ พนักงานปฏิบัติงาน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ Staff Office of Faculty of Dentistry Chiang Mai University

5 ระดับ 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) ด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นรายข้อของหน่วยงาน 2 หน่วยงาน โดยการวิเคราะห์ Independent-Samples t-test และเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นรายข้อของคลินิก 9 คลินิก ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการให้บริการของในโรงพยาบาลทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา ในแต่ละด้านของหน่วยงาน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.41, SD = 0.74) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) (\bar{x} = 4.37, SD = 0.80) และด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ (\bar{x} = 4.23, SD = 0.80) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการให้บริการในแต่ละด้านของคลินิกต่าง ๆ พบว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.49, SD = 0.74) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) (\bar{x} = 4.22, SD = 0.79) และด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ (\bar{x} = 4.22, SD = 0.82) ตามลำดับ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานแต่ละด้านเป็นรายข้อ ไม่พบความแตกต่างทางสถิติ ที่ระดับ .05 และความคิดเห็นต่อการให้บริการของคลินิกต่าง ๆ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในหัวข้อระยะเวลาในการนั่งรอก่อนการรักษาของคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.13, SD = 0.63) แตกต่างกับคลินิกปริทันตวิทยาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 3.52, SD = 0.79) หัวข้อทันตแพทย์ให้ท่านลงนามในใบยินยอมก่อนการรักษาของคลินิกทันตกรรมสำหรับเด็กมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.52, SD = 0.65) แตกต่างกับคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 3.68, SD = 1.25) หัวข้อทันตแพทย์มีความรู้ความสามารถและความชำนาญ ในการให้การรักษาของคลินิกทันตกรรมจัดฟันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.63, SD = 0.49) แตกต่างกับคลินิกปริทันตวิทยาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 4.17, SD = 0.68) หัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอของ

คลินิกทันตกรรมจัดฟันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{x} = 4.27, SD = 0.68) แตกต่างกับคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{x} = 3.66, SD = 1.11)

ผลของการศึกษาคูณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม ของแต่ละหน่วยงานและคลินิกในการให้บริการ ด้านต่าง ๆ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในภาพรวมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของแต่ละหน่วยงานและคลินิก เพื่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลต่อไป

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, การบริการ, ความพึงพอใจ

Abstract

The objective of this study was to evaluate the level of service in each department and clinic of the Dental Hospital, Faculty of Dentistry Chiang Mai University. The evaluation was accomplished by soliciting and comparing client's opinions about the numerous dental services provided by the university's two Departments and nine Dental Clinics. From January 3rd 2018 to March 2nd 2018, five hundred volunteers, patients of each Department and Dental Clinic, completed a questionnaire. Data were collected by convenience sampling using a rating scale questionnaire. The set of questionns focused on dental services in several aspects: dental service (prior to the dental treatment), dental service (during dental treatment) personality of providers, facilities and treatment fee. The reliability of this questionnaire was tested and the result was 0.93. Data were analyzed by descriptive analysis such as frequency, percentage, mean, standard deviation and comparing the scores of clients' from two Departments by Independent-Samples t-test and One-Way ANOVA from the nine Dental Clinics.

Opinions of Dental Hospital services were excellent. When considered by aspect in each Department, it was found that the personality of providers

showed the highest mean score (\bar{x} = 4.41, SD = 0.74) followed by dental service prior to the service (\bar{x} = 4.37, SD = 0.80) and facilities (\bar{x} = 4.23, SD = 0.80), respectively. When considered by aspect in each Dental Clinic, it was found that personality of providers showed the highest mean score (\bar{x} = 4.49, SD = 0.74) followed by dental service (prior to the dental treatment) (\bar{x} = 4.22, SD = 0.79) and facilities (\bar{x} = 4.22, SD = 0.82), respectively.

Each topic of service in the departments demonstrated no statistical significance. The overall clients' opinions about dental hospital service revealed a significant difference ($P < 0.05$) on waiting time before treatment with the highest mean score from Comprehensive Dental Clinic (\bar{x} = 4.13, SD = 0.63) and the lowest mean score from Periodontal Dental Clinic (\bar{x} = 3.52, SD = 0.79). Also, a significant difference in consent form preparation by the dentist prior to treatment had the highest mean score from Pediatric Dental Clinic (\bar{x} = 4.52, SD = 0.65) and the lowest mean score was from the Prosthodontic Dental Clinic (\bar{x} = 3.68, SD = 1.25). Highest mean score of knowledge and specialty rating was found in Orthodontic Dental Clinic (\bar{x} = 4.63, SD = 0.49) and the lowest mean score was found in Periodontal Dental Clinic (\bar{x} = 4.17, SD = 0.68). Facilities mean score showed the highest in Orthodontics Dental Clinic (\bar{x} = 4.27, SD = 0.68) and the lowest in Comprehensive Dental Clinic (\bar{x} = 3.66, SD = 1.11).

The results from this study on the quality of dental service are useful as basic guidelines for receiving hospital accreditation and developing and improving each unit's dental services.

Keywords : Opinion, Service, Satisfaction

บทนำ

โรงพยาบาลทันตกรรม เป็นหน่วยงานที่มีฐานะเทียบเท่าภาควิชา สังกัดส่วนงานคณะทันตแพทยศาสตร์ ตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2551 จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนการวิจัยของนักศึกษาทันตแพทย์ในระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญา และให้บริการวิชาการแก่สังคมในการให้บริการทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยในจังหวัดเชียงใหม่และเขตภาคเหนือ โดยโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิตั้งสูง ให้การดูแลผู้ป่วยเขตจังหวัดเชียงใหม่และรับการส่งต่อการรักษาผู้ป่วยใน 8 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงใหม่ เชียงราย พะเยา แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง แพร่ และน่าน อีกทั้งเป็นศูนย์กลางการรักษาทางทันตกรรม รวมทั้งการฝึกอบรมสาขาทันตแพทยศาสตร์ แก่ทันตบุคลากรในภาคเหนือและประเทศเพื่อนบ้าน และให้คำปรึกษาด้านวิชาการทางทันตแพทยศาสตร์ ในแต่ละปีมีผู้มารับบริการ ทางทันตกรรมประมาณ 120,000 คน

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้ดำเนินการตามนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลคุณภาพ

เพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) และมีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากลอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยแวดล้อมหลายอย่างที่กระตุ้นให้โรงพยาบาลต้องการการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล อาทิเช่น (จิตติมา ทุงเกรียงไกร, 2555) ข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐาน การผลักดันให้โรงพยาบาลรัฐแปรสภาพเป็นองค์กรมหาชน เพื่อความอยู่รอดขององค์กรและการยอมรับจากสังคม อีกทั้งผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณธรรมเพิ่มสูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเป็นองค์กรที่สาม (Third Party Payment) เช่น สำนักงานประกันสังคม บริษัทประกันชีวิต บริษัทประกันสุขภาพ เป็นต้น ซึ่งผู้รับผิดชอบเหล่านี้ มีแนวโน้มที่จะเรียกร้องการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพจากโรงพยาบาลมากขึ้น นอกจากนั้นนโยบายของรัฐบาลในการใช้บัตร 30 บาทรักษาได้ทุกโรค ถ้ารัฐบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกสถานพยาบาลเอง โรงพยาบาลที่ไม่ได้รับรองคุณภาพก็คงจะอยู่ไม่ได้หรืออาจจะมีส่วนไปใช้บริการลดลง เป็นต้น

จากปัจจัยที่กล่าวมา เป็นตัวกระตุ้นให้โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ต้องเร่งปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน โดยได้ดำเนินโครงการการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และได้รับการรับรองการพัฒนาคุณภาพ ชั้น 1 และ 2 พร้อมกันครั้งแรก เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2559 และได้รับการตรวจเยี่ยมฯ เพื่อธำรง การพัฒนาคุณภาพ ชั้น 2 โดยได้รับการรับรองการพัฒนาคุณภาพ ชั้น 2 เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน 2560 ที่ผ่านมา ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลทันตกรรม ยังจะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันสถานบริการทางทันตกรรมทั้งภาครัฐและเอกชนมีจำนวนมาก อีกทั้งนโยบายของรัฐบาลและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของผู้มารับบริการ ทำให้ผู้บริการมีทางเลือกมากขึ้น ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อจำนวนผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ และคุณภาพการให้บริการถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการและการบริหารจัดการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ให้บรรลุเป้าหมายทั้ง

ระบบการเรียนการสอน และการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาล โดยมุ่งเน้นความปลอดภัยของผู้ป่วยเป็นสำคัญ เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพและพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ ในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการตามหน่วยงานและคลินิกต่าง ๆ เพื่อวัดระดับมาตรฐานและผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการและสามารถนำผลของการศึกษาไปพัฒนาการดำเนินการของโรงพยาบาล ในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการในแต่ละด้านต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 2) เพื่อเปรียบเทียบคะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นรายข้อในแต่ละด้านของการให้บริการโดยการเปรียบเทียบภายในกลุ่มหน่วยงาน 2 หน่วยงาน และเปรียบเทียบภายในกลุ่มคลินิก 9 คลินิก

วิธีการดำเนินการวิจัย

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้มาใช้บริการทางทันตกรรม ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จากสถิติผู้มารับบริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลทันตกรรม ประจำปี 2560 มีจำนวน 120,848 คน กลุ่มตัวอย่างใช้ตารางทาร์โย ยามาเน่ ในระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 3 มกราคม 2561 – 2 มีนาคม 2561 เวลา 9.00 น. – 15.00 น. โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sample) ในแต่ละหน่วยงานและคลินิกต่าง ๆ จำนวน 500 คน ดังนี้

กลุ่มหน่วยงาน

1. หน่วยเวชระเบียนและประสานสิทธิ์ (Reg) 70 คน

2. หน่วยเภสัชกรรม (Rx) 35 คน

กลุ่มคลินิก

1. คลินิกพิเคราะห์โรคช่องปาก (Diag) 55 คน

2. คลินิกรังสีวิทยาช่องปาก (X-ray) 30 คน

3. คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก (Surg) 65 คน

4. คลินิกปริทันตวิทยา (Perio) 65 คน

5. คลินิกทันตกรรมบูรณะ (Restore) 55 คน

6. คลินิกทันตกรรมพร้อมมูล (Compre) 30 คน

7. คลินิกทันตกรรมจัดฟัน (Ortho) 40 คน

8. คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก (Pedo) 25 คน

9. คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ (Pros) 30 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือคือ แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับตามวิธีการของลิเคอร์ท (Likert) ของกลุ่มหน่วยงาน ใน

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย

และการให้บริการของกลุ่มคลินิกในด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) ด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย

วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือถึงคณบดีในการดำเนินการ
2. นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลตามหน่วยงานและคลินิกต่าง ๆ
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามและทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 500 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การวิเคราะห์ความแตกต่างทางสถิติของคะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการเป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยพิจารณาที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ($p < 0.05$) ดังนั้น จะพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการในแต่ละคลินิก ตัวแปรตาม ได้แก่ คะแนนความคิดเห็นของผู้มารับบริการแต่ละหัวข้อในแต่ละด้านของการให้บริการ เปรียบเทียบภายในกลุ่มหน่วยงาน 2 หน่วยงาน ด้วยสถิติ Independent-Samples T-Test และเปรียบเทียบภายในกลุ่มคลินิก 9 คลินิก ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 จะมีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม จึงต้องวิเคราะห์หาความแตกต่างดังกล่าวด้วยการเปรียบเทียบพหุคูณวิธีทูกีย์ (Multiple Comparisons with Tukey's HSD)

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
 ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน 2 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียนและประสานสิทธิ์ และหน่วยเภสัชกรรม และการเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติภายในกลุ่มหน่วยงาน 2 หน่วยงาน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของคลินิก 9 คลินิก คือ คลินิกพิเศษโรคช่องปาก คลินิกรังสีวิทยาช่องปาก คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก คลินิกปริทันตวิทยา คลินิกทันตกรรมบูรณะ คลินิกทันตกรรมพร้อมมูล คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก และคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ และการเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติภายในกลุ่มคลินิก 9 คลินิก

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

	จำนวน (ร้อยละ)											รวม
	Reg	Rx	Diag	X-ray	Surg	Perio	Re-store	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
เพศ												
- ชาย	23 (33)	11 (31)	20 (36)	8 (27)	24 (37)	29 (45)	22 (40)	11 (37)	16 (40)	9 (36)	14 (47)	187 (37)
- หญิง	47 (67)	24 (69)	35 (64)	22 (73)	41 (63)	36 (55)	33 (60)	19 (63)	24 (60)	16 (64)	16 (53)	313 (63)
อายุ												
- 1 - 30 ปี	35 (50)	26 (75)	41 (75)	21 (70)	50 (77)	38 (59)	20 (36)	3 (10)	38 (95)	9 (36)	0 (0)	281 (57)
- 31 - 50 ปี	17 (24)	5 (14)	9 (16)	7 (23)	9 (14)	15 (23)	12 (22)	3 (10)	2 (5)	16 (64)	6 (20)	101 (20)
- 51 - 70 ปี	16 (23)	4 (11)	5 (9)	2 (7)	6 (9)	11 (17)	21 (38)	19 (63)	0 (0)	0 (0)	17 (57)	101 (20)
- 70 ปีขึ้นไป	2 (3)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	2 (4)	5 (17)	0 (0)	0 (0)	7 (23)	17 (3)
ระดับการศึกษา												
- ประถมศึกษา	7 (10)	1 (3)	6 (11)	3 (10)	3 (5)	1 (2)	5 (10)	4 (13)	3 (8)	5 (20)	6 (20)	44 (9)
- มัธยมศึกษา	25 (36)	7 (20)	14 (25)	7 (23)	12 (18)	19 (29)	15 (27)	7 (23)	19 (47)	5 (20)	11 (37)	141 (28)
- ปริญญาตรี	35 (50)	24 (68)	32 (58)	18 (60)	48 (74)	39 (60)	31 (56)	14 (47)	14 (35)	12 (48)	8 (27)	275 (55)
- สูงกว่า ป.ตรี	3 (4)	3 (9)	3 (6)	2 (7)	2 (3)	6 (9)	4 (7)	5 (17)	4 (10)	3 (12)	5 (16)	40 (8)
อาชีพ												
- นร./นศ.	25 (36)	23 (66)	36 (66)	17 (56)	42 (65)	31 (48)	18 (33)	3 (10)	24 (60)	5 (20)	1 (3)	225 (45)
- ค้าขาย/ธุรกิจ	6 (9)	2 (6)	4 (7)	2 (7)	6 (9)	10 (15)	9 (16)	8 (27)	1 (2)	5 (20)	3 (10)	56 (11)
- รับจ้างทั่วไป	15 (21)	3 (8)	5 (9)	6 (20)	9 (14)	10 (15)	7 (13)	1 (3)	5 (13)	3 (12)	1 (3)	65 (13)
- รับราชการ	10 (14)	5 (14)	5 (9)	2 (7)	1 (1)	5 (8)	6 (11)	3 (10)	4 (10)	6 (24)	5 (17)	52 (11)
- ว่างงาน	14 (20)	2 (6)	5 (9)	3 (10)	7 (11)	9 (14)	15 (27)	15 (50)	6 (15)	6 (24)	20 (67)	102 (20)

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

	จำนวน (ร้อยละ)											
	Reg	Rx	Diag	X-ray	Surg	Perio	Re-store	Compre	Ortho	Pedo	Pros	รวม
ที่พัก												
- ตัวเมืองเชียงใหม่	34 (49)	23 (66)	36 (65)	14 (47)	40 (62)	36 (55)	28 (51)	10 (33)	10 (25)	9 (36)	11 (37)	251 (50)
- ต่างอำเภอ	30 (43)	12 (34)	17 (31)	13 (43)	21 (32)	26 (40)	23 (42)	18 (60)	24 (60)	15 (60)	16 (53)	215 (43)
- ต่างจังหวัด	6 (8)	0 (0)	2 (4)	3 (10)	4 (6)	3 (5)	4 (7)	2 (7)	6 (15)	1 (4)	3 (10)	34 (7)
รายได้												
- 1-20,000 บ.	42 (60)	17 (48)	31 (56)	16 (53)	40 (61)	31 (48)	26 (47)	17 (57)	24 (60)	12 (48)	15 (50)	271 (54)
- 20,001-30,000 บ.	18 (26)	9 (26)	10 (18)	8 (27)	14 (22)	17 (26)	13 (24)	6 (20)	7 (17)	7 (28)	6 (20)	115 (23)
- 30,001 บ. ขึ้นไป	10 (14)	9 (26)	14 (26)	6 (20)	11 (17)	17 (26)	16 (29)	7 (23)	9 (23)	6 (24)	9 (30)	114 (23)
สิทธิการรักษา												
- บัตร 30 บาท	12 (17)	8 (23)	19 (34)	6 (20)	10 (15)	14 (21)	10 (18)	4 (13)	9 (22)	6 (24)	7 (23)	105 (21)
- สิทธิ ขรก.	15 (22)	6 (17)	5 (9)	2 (7)	3 (5)	9 (14)	17 (31)	16 (53)	6 (15)	3 (12)	14 (47)	96 (19)
- พนง. รัฐวิสาหกิจ	5 (7)	0 (0)	1 (2)	1 (3)	2 (3)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	0 (0)	11 (2)
- ประกันสังคม	7 (10)	3 (8)	7 (13)	5 (17)	10 (16)	9 (14)	11 (20)	7 (23)	7 (18)	5 (20)	6 (20)	77 (15)
-สวัสดิการ พณ. เอกชน	0 (0)	0 (0)	4 (7)	0 (0)	0 (0)	1 (1)	0 (0)	0 (0)	2 (5)	0 (0)	1 (3)	8 (2)
- ชำระเอง	22 (31)	8 (23)	12 (22)	10 (33)	21 (32)	18 (28)	10 (18)	2 (8)	14 (35)	10 (40)	2 (7)	129 (26)
- อื่น ๆ	9 (13)	10 (29)	7 (13)	6 (20)	19 (29)	14 (22)	6 (11)	1 (3)	1 (3)	1 (4)	0 (0)	74 (15)

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรมเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 1-30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็น

นักเรียน/นักศึกษาที่มีที่พักอยู่ในตัวเมืองเชียงใหม่ มีรายได้ 1-20,000 บาท และส่วนใหญ่ชำระเงินเอง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพ และการเปรียบเทียบคะแนนรายชื่อของกลุ่มหน่วยงาน

ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	(S.D.)		Sig.
	Reg	Rx	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.56 (0.58)	4.60 (0.60)	0.899
2. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับ ยกมือไหว้ กล่าวทักทาย	4.29 (0.66)	4.17 (0.95)	0.138
3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตร แสดงความเป็นกันเอง	4.36 (0.76)	4.40 (0.77)	0.758
4. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับท่าน	4.52 (0.70)	4.54 (0.70)	0.949
รวม	4.43 (0.67)	4.43 (0.75)	
ภาพรวม	4.41 (0.74)		มาก

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกาย

สะอาดเรียบร้อย (หน่วยเกสซ์กรรม) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติพบว่าค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มหน่วยงานในแต่ละข้อจึงไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 3 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) และการเปรียบเทียบคะแนนรายชื่อของกลุ่มหน่วยงาน

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)	(S.D.)		Sig.
	Reg	Rx	
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.54 (0.74)	4.51 (0.70)	0.945
2. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	4.43 (0.74)	4.49 (0.74)	0.757
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.30 (0.80)	4.40 (0.74)	0.601
4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และถูกต้อง	4.41 (0.73)	4.43 (0.65)	0.980
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ด้วยความเต็มใจ	4.24 (0.75)	4.40 (0.77)	0.358
รวม	4.36 (0.77)	4.46 (0.72)	
ภาพรวม	4.37 (0.80)		มาก

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 1 มีการให้บริการตามลำดับ

ก่อน-หลัง (หน่วยเวรระเบียบนช) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติพบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มหน่วยงานในแต่ละข้อจึงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มหน่วยงาน

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	(S.D.)		Sig.
	Reg	Rx	
1. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการ	4.14 (0.80)	4.09 (0.89)	0.898
2. ความสะอาดของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.27 (0.70)	4.37 (0.69)	0.709
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่ เช่น ทางเดิน ห้องน้ำมี ความสะอาด เรียบร้อย	4.07 (0.77)	4.31 (0.80)	0.098
4. อากาศในบริเวณห้องถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด	4.19 (0.77)	4.46 (0.61)	0.792
5. แสงสว่างภายในบริเวณให้บริการเพียงพอ	4.26 (0.81)	4.49 (0.61)	0.539
6. มีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย	4.22 (0.83)	4.43 (0.74)	0.989
รวม	4.19 (0.78)	4.36 (0.72)	
ภาพรวม	4.23 (0.80)		มาก

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 5 แสงสว่างภายในบริเวณ

ให้บริการเพียงพอ (หน่วยเภสัชกรรม) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ แสดงว่าความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มหน่วยงานในแต่ละข้อไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านค่าใช้จ่าย และการเปรียบเทียบคะแนนรายชื่อของกลุ่มหน่วยงาน

ด้านค่าใช้จ่าย	(S.D.)		Sig.
	Reg	Rx	
1. เวลาที่ใช้ในการชำระเงินค่าบริการเหมาะสม	4.12 (0.72)	4.57 (0.65)	0.244
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม	4.19 (0.72)	4.63 (0.60)	0.917
รวม	4.15 (0.72)	4.60 (0.62)	
ภาพรวม	4.22 (0.92)		มาก

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงานด้านค่าใช้จ่าย อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 2 ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม (หน่วย

เกสัชกรรม) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติ พบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มหน่วยงานในแต่ละข้อจึงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 6 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) และการเปรียบเทียบคะแนนรายชื่อของกลุ่มคลินิก

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
1. ความสะดวกของขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการ	4.27 (0.62)	4.13 (0.63)	4.27 (0.54)	4.12 (0.70)	4.24 (0.61)	4.47 (0.57)	4.15 (0.74)	4.28 (0.79)	4.30 (0.60)	0.423
2. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.31 (0.69)	4.37 (0.61)	4.26 (0.67)	4.22 (0.60)	4.26 (0.62)	4.60 (0.56)	4.40 (0.59)	4.48 (0.59)	4.38 (0.56)	0.187
3. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.15 (0.70)	4.30 (0.65)	4.34 (0.59)	4.29 (0.70)	4.22 (0.66)	4.52 (0.63)	4.03 (0.80)	4.33 (0.56)	4.37 (0.56)	0.104

ตารางที่ 6 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อ
ขอรับบริการ) และการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต	4.35 (0.61)	4.50 (0.57)	4.34 (0.72)	4.40 (0.72)	4.52 (0.57)	4.63 (0.56)	4.44 (0.60)	4.56 (0.50)	4.48 (0.57)	0.439
5. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.25 (0.75)	4.50 (0.51)	4.46 (0.64)	4.14 (0.77)	4.36 (0.65)	4.57 (0.57)	4.32 (0.57)	4.48 (0.59)	4.40 (0.56)	0.050
6. เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้ด้วยความเต็มใจ และเหมาะสม	4.35 (0.70)	4.47 (0.63)	4.39 (0.68)	4.16 (0.74)	4.30 (0.69)	4.50 (0.57)	4.20 (0.65)	4.36 (0.64)	4.27 (0.58)	0.282
7. การบริการมีระบบการ ประสานงานที่ดี	4.22 (0.76)	4.43 (0.63)	4.35 (0.69)	4.14 (0.74)	4.30 (0.57)	4.33 (0.61)	4.25 (0.59)	4.32 (0.63)	4.33 (0.66)	0.613
8. ระยะเวลาในการนั่งรอก่อน การรักษา*	3.53ab (1.01)	3.87ab (0.82)	4.11ab (0.87)	3.52a (0.79)	3.91ab (0.81)	4.13b (0.63)	3.75ab (0.78)	3.63ab (1.17)	3.87ab (0.68)	0.001
รวม	4.18 (0.73)	4.32 (0.63)	4.31 (0.67)	4.12 (0.72)	4.26 (0.65)	4.47 (0.59)	4.19 (0.66)	4.30 (0.68)	4.30 (0.60)	
ภาพรวม	4.22 (0.79)					มาก				

* ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ต่างกัน แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ได้ค่า a ต่างกับ b ; a ไม่ต่างกับ ab และ b ไม่ต่างกับ ab

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิกต่าง ๆ ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต (คลินิกทันตกรรมพร้อมมูล) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อ

เปรียบเทียบทางสถิติพบว่า ข้อ 8 ระยะเวลาในการนั่งรอก่อนการรักษา มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 เมื่อเปรียบเทียบทางสถิติ พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (b) และคลินิกปริทันตวิทยามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (a) ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 7 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ) และการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
1. ทันตแพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ วิธีการรักษา ขั้นตอนการรักษาทางทันตกรรม และค่าใช้จ่ายแก่ท่านอย่างเพียงพอและชัดเจน	4.24 (0.64)	4.40 (0.67)	4.43 (0.68)	4.37 (0.67)	4.54 (0.57)	4.50 (0.73)	4.50 (0.64)	4.60 (0.50)	4.47 (0.57)	0.280
2. ทันตแพทย์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัวและการแพ้ยาของท่านก่อนการรักษาทุกครั้ง	4.58 (0.50)	4.69 (0.47)	4.68 (0.53)	4.54 (0.69)	4.54 (0.64)	4.63 (0.56)	4.40 (0.78)	4.60 (0.50)	4.60 (0.50)	0.504
3. ทันตแพทย์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลของโรคประจำตัวต่อการทำฟัน และผลของการทำฟันต่อโรคประจำตัวก่อนการรักษา	4.47 (0.56)	4.21 (0.85)	4.35 (0.73)	4.29 (0.67)	4.29 (0.83)	3.96 (1.27)	4.11 (0.75)	4.60 (0.50)	4.18 (1.01)	0.249
4. ทันตแพทย์ให้ท่านลงนามในใบยินยอมการรักษา (Consent form) ก่อนการรักษา*	4.16ab (0.81)	4.48b (0.64)	4.51b (0.62)	4.13ab (0.77)	4.21ab (0.85)	3.93ab (1.21)	4.18ab (0.60)	4.52b (0.65)	3.68a (1.25)	<0.001
5. ทันตแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้การรักษา*	4.45ab (0.54)	4.37ab (0.67)	4.45ab (0.64)	4.17a (0.68)	4.34ab (0.63)	4.33ab (0.61)	4.63b (0.49)	4.40ab (0.64)	4.24ab (0.69)	0.032
6. ทันตแพทย์มีความเห็นอกเห็นใจ และดูแลเอาใจใส่ ในการให้การรักษา	4.38 (0.59)	4.47 (0.63)	4.52 (0.59)	4.46 (0.61)	4.57 (0.60)	4.45 (0.57)	4.64 (0.49)	4.60 (0.67)	4.59 (0.57)	0.510
7. ทันตแพทย์ให้การรักษาด้วยความนุ่มนวล	4.29 (0.79)	4.37 (0.67)	4.40 (0.72)	4.26 (0.69)	4.35 (0.73)	4.37 (0.72)	4.38 (0.67)	4.52 (0.65)	4.50 (0.58)	0.816
8. เวลาในการให้การรักษาของทันตแพทย์เหมาะสม	4.15 (0.74)	4.27 (0.69)	4.28 (0.72)	3.97 (0.80)	3.96 (0.75)	4.28 (0.70)	4.10 (0.81)	4.25 (0.73)	4.10 (0.67)	0.196
9. ทันตแพทย์อธิบายและแนะนำการดูแลสุขภาพของปากหลังการรับบริการทางทันตกรรม	4.33 (0.73)	4.52 (0.78)	4.37 (0.80)	4.44 (0.69)	4.34 (0.68)	4.57 (0.57)	4.13 (0.72)	4.54 (0.59)	4.25 (0.75)	0.196

ตารางที่ 7 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ) และการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก (ต่อ)

ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
10. ทันตแพทย์มีการนัดหมายเพื่อกลับมาตรวจเช็คหลังการรักษา	4.26 (0.73)	4.48 (0.74)	4.37 (0.65)	4.40 (0.63)	4.43 (0.69)	4.57 (0.50)	4.35 (0.70)	4.36 (0.63)	4.33 (0.73)	0.730
11. ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับบริการทางทันตกรรมที่นี่	4.35 (0.61)	4.52 (0.51)	4.42 (0.64)	4.35 (0.57)	4.41 (0.60)	4.60 (0.56)	4.51 (0.64)	4.67 (0.48)	4.31 (0.66)	0.218
12. ผู้ช่วยฯ ช่างเก้าอี้ ให้บริการท่านอย่างคล่องแคล่วด้วยความกระตือรือร้น	4.20 (0.69)	4.48 (0.59)	4.35 (0.68)	4.06 (0.68)	4.11 (0.85)	4.14 (0.57)	4.30 (0.79)	4.50 (0.66)	4.17 (0.76)	0.210
13. ผู้ช่วยฯ ช่างเก้าอี้ ให้บริการท่านด้วยความอ่อนโยนนุ่มนวลขณะให้บริการ	4.28 (0.64)	4.57 (0.50)	4.32 (0.73)	4.13 (0.66)	4.00 (0.82)	4.33 (0.58)	4.33 (0.60)	4.50 (0.72)	4.21 (0.88)	0.129
รวม	4.32 (0.66)	4.45 (0.65)	4.42 (0.67)	4.27 (0.68)	4.31 (0.71)	4.36 (0.70)	4.35 (0.67)	4.51 (0.61)	4.28 (0.74)	
ภาพรวม	3.99 (1.38)					มาก				

* ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ต่างกัน แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ได้ค่า a ต่างกับ b ; a ไม่ต่างกับ ab และ b ไม่ต่างกับ ab

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิก ต่าง ๆ ด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ) อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ทันตแพทย์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัวและการแพ้ยาของท่านก่อนการรักษาทุกครั้ง (คลินิกรังสีฯ และคลินิกศัลย์ฯ) มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติพบว่า ข้อ 4 ทันตแพทย์ให้ท่านลงนามในใบยินยอม

การรักษา (Consent form) ก่อนการรักษา และข้อ 5 ทันตแพทย์มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการให้การรักษามีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 โดยพบว่าข้อ 4 ของคลินิกทันตกรรมสำหรับเด็กมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (b) และคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (a) และข้อ 5 พบว่าคลินิกทันตกรรมจัดฟัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (b) และคลินิกปริทันตวิทยา มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (a) ดังแสดง ในตารางที่ 7

ตารางที่ 8 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก

ด้านบุคลิกภาพ ของผู้ให้บริการ	(S.D.)									Sig.	
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros		
1. เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยฯ แต่งกาย สะอาดเรียบร้อย	4.65 (0.52)	4.63 (0.49)	4.55 (0.53)	4.51 (0.53)	4.50 (0.58)	4.55 (0.57)	4.50 (0.55)	4.68 (0.48)	4.28 (0.75)	0.166	
2. เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยฯ ให้การต้อนรับ กล่าวทักทาย ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นมิตร แสดงความเป็นกันเอง	4.36 (0.62)	4.43 (0.63)	4.45 (0.66)	4.42 (0.70)	4.36 (0.63)	4.38 (0.49)	4.35 (0.77)	4.60 (0.50)	4.39 (0.79)	0.914	
3. เจ้าหน้าที่/ผู้ช่วยทันตแพทย์ ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับท่าน	4.48 (0.61)	4.63 (0.49)	4.59 (0.58)	4.49 (0.53)	4.38 (0.63)	4.41 (0.57)	4.40 (0.59)	4.72 (0.46)	4.48 (0.63)	0.201	
4. ทันตแพทย์แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.60 (0.53)	4.67 (0.55)	4.66 (0.53)	4.65 (0.48)	4.65 (0.55)	4.70 (0.47)	4.60 (0.54)	4.72 (0.46)	4.66 (0.55)	0.990	
5. ทันตแพทย์มีบุคลิกน่าเชื่อถือ	4.51 (0.54)	4.60 (0.56)	4.55 (0.56)	4.55 (0.53)	4.60 (0.53)	4.63 (0.49)	4.53 (0.60)	4.64 (0.49)	4.55 (0.57)	0.977	
6. ทันตแพทย์ยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงความเป็นกันเองกับท่าน	4.49 (0.57)	4.67 (0.55)	4.58 (0.56)	4.57 (0.58)	4.58 (0.56)	4.60 (0.50)	4.52 (0.60)	4.60 (0.58)	4.60 (0.50)	0.959	
7. ทันตแพทย์ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับท่าน	4.58 (0.50)	4.77 (0.43)	4.61 (0.55)	4.63 (0.51)	4.64 (0.48)	4.67 (0.48)	4.65 (0.53)	4.72 (0.46)	4.60 (0.50)	0.873	
รวม	4.52 (0.55)	4.63 (0.53)	4.57 (0.57)	4.54 (0.55)	(4.53) (0.56)	4.56 (0.51)	4.51 (0.60)	4.67 (0.49)	4.51 (0.61)		
ภาพรวม	4.49 (0.74)					มากที่สุด					

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิก ต่าง ๆ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 ทันตแพทย์ใช้วาจาสุภาพในการ

สื่อสารกับท่าน (คลินิกรังสีฯ) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติพบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มคลินิกในแต่ละข้อจึงไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และผลการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก

ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
1. มีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอต่อความต้องการ	4.07 (0.72)	4.00 (0.79)	4.15 (0.73)	4.11 (0.62)	3.98 (0.71)	4.40 (0.56)	4.05 (0.71)	4.24 (0.93)	4.27 (0.58)	0.236
2. ความสะอาดของสถานที่นั่งรอรับบริการ	4.09 (0.73)	3.97 (0.76)	4.31 (0.63)	4.13 (0.69)	4.20 (0.65)	4.43 (0.50)	4.26 (0.59)	4.16 (0.85)	4.24 (0.51)	0.164
3. สภาพแวดล้อมของสถานที่ เช่น ทางเดิน ห้องน้ำ มีความสะอาดเรียบร้อย	4.04 (0.71)	4.03 (0.81)	4.23 (0.74)	4.02 (0.79)	4.25 (0.70)	4.17 (0.59)	4.12 (0.76)	4.24 (0.83)	4.10 (0.76)	0.620
4. อากาศในบริเวณห้องถ่ายเทสะดวก ไม่อึดอัด	4.24 (0.72)	4.13 (0.90)	4.37 (0.60)	4.22 (0.67)	4.40 (0.71)	4.20 (0.71)	4.47 (0.60)	4.40 (0.71)	4.00 (0.80)	0.098
5. ความสะอาดภายในคลินิก ให้บริการ	4.35 (0.62)	4.27 (0.74)	4.48 (0.59)	4.36 (0.60)	4.35 (0.65)	4.23 (0.50)	4.51 (0.60)	4.56 (0.58)	4.21 (0.67)	0.206
6. ท่านคิดว่าเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาสะอาด และมั่นใจในความปลอดภัย	4.45 (0.66)	4.43 (0.68)	4.51 (0.59)	4.40 (0.58)	4.35 (0.70)	4.43 (0.57)	4.53 (0.50)	4.64 (0.57)	4.40 (0.62)	0.691
7. ทันตแพทย์/ผู้ช่วย สวมเครื่องมือป้องกันทุกครั้ง เช่น ถุงมือ หน้ากาก face shield ในขณะที่ให้บริการ	4.53 (0.60)	4.68 (0.48)	4.68 (0.47)	4.57 (0.56)	4.69 (0.50)	4.67 (0.48)	4.52 (0.60)	4.60 (0.58)	4.70 (0.53)	0.600
8. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น รถเข็น, น้ำดื่ม*	3.75ab (0.85)	4.03ab (0.93)	4.22ab (0.68)	3.82ab (0.90)	4.00ab (0.78)	3.66a (1.11)	4.27b (0.68)	3.88ab (0.60)	4.10ab (0.66)	0.005
รวม	4.19 (0.70)	4.19 (0.76)	4.37 (0.63)	4.20 (0.68)	4.28 (0.67)	4.27 (0.63)	4.34 (0.63)	4.34 (0.73)	4.25 (0.64)	
ภาพรวม	4.22 (0.82)					มาก				

* ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่ต่างกัน แสดงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ได้ค่า a ต่างกับ b ; a ไม่ต่างกับ ab และ b ไม่ต่างกับ ab

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิกต่าง ๆ ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 ทัศนแพทย์/ผู้ช่วยยศวมเครื่องมือป้องกันทุกครั้ง เช่น ถุงมือ หน้ากาก face shield ในขณะให้การรักษา

(คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบกับข้อ 8 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น รถเข็น, น้ำดื่ม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยคลินิกทันตกรรมจัดฟันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (b) และคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (a) ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 10 ภาพรวมความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านค่าใช้จ่าย และผลการเปรียบเทียบคะแนนรายข้อของกลุ่มคลินิก

ด้านค่าใช้จ่าย	(S.D.)									Sig.
	Diag	X-ray	Surg	Perio	Restore	Compre	Ortho	Pedo	Pros	
1. เวลาที่ใช้ในการชำระค่าบริการเหมาะสม	4.07 (0.82)	4.33 (0.61)	4.42 (0.73)	3.92 (0.82)	4.16 (0.74)	4.27 (0.58)	4.17 (0.59)	4.28 (0.74)	3.93 (1.03)	0.050
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม	4.40 (0.63)	4.47 (0.68)	4.46 (0.64)	4.21 (0.73)	4.26 (0.72)	4.24 (0.58)	4.15 (0.66)	4.48 (0.65)	4.07 (1.03)	0.088
รวม	4.23 (0.72)	4.40 (0.64)	4.44 (0.68)	4.06 (0.77)	4.21 (0.73)	4.25 (0.58)	4.16 (0.62)	4.38 (0.69)	4.00 (1.03)	
ภาพรวม	4.11 (1.02)					มาก				

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า โดยภาพรวม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของคลินิกต่าง ๆ ด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 2 ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม

(คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก) และเมื่อเปรียบเทียบทางสถิติพบว่า ค่า Sig. มากกว่า 0.05 ทุกข้อ แสดงว่าความคิดเห็นของผู้มารับบริการของกลุ่มคลินิกในแต่ละข้อไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มหน่วยงาน ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต-แพทยศาสตร์

1. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มหน่วยงานด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย (หน่วยเกสัชกรรม) สอดคล้องกับงานวิจัยของสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงดาว ภูครองจิตจร, ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, พิษสินี มิ่งโอบ และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่าคุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือ

ของบริการมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าบุคลิกภาพของผู้ให้บริการในกลุ่มหน่วยงานทำให้เกิดความประทับใจและเกิดความน่าเชื่อถือในการเข้ามาติดต่อขอรับบริการ โดยเฉพาะการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ขององค์กรที่ควรรักษาภาพลักษณ์ไว้และพัฒนาไปให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลทางสถิติในการพิจารณาความแตกต่างรายข้อไม่พบความแตกต่าง แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานมีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการด้านบุคลิกภาพการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2. ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มหน่วยงานด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (หน่วยเวชระเบียนฯ) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ซึ่งได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกตาแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยหน่วยงานที่มีการติดตั้งเครื่องกดบัตรคิว ทำให้ผู้มารับบริการทราบถึงเวลาในการเข้ารับบริการ มีการเรียงลำดับ ก่อน-หลัง ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ซึ่งหากสามารถปรับปรุงพัฒนาระบบกดบัตรคิวไปตามคลินิกต่าง ๆ ก็จะทำให้ ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติในการพิจารณาความแตกต่าง รายข้อไม่พบความแตกต่าง แสดงให้เห็นว่าหน่วยงาน มีมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของกลุ่มหน่วยงานด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ แสงสว่างภายในบริเวณให้บริการเพียงพอ (หน่วยเภสัชกรรม) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามารณ์ คำโยค วลัยพร ราชคมน์ วัลัญญา เขยตุ้ย

(2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านของสถานที่ ซึ่งแสดง ให้เห็นว่าสถานที่ในการรอรับบริการของหน่วยงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมโดยเฉพาะแสงสว่าง ในบริเวณให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติ ในการพิจารณาความแตกต่างรายข้อ ไม่พบความแตกต่าง เนื่องจากหน่วยเวชระเบียนฯ และหน่วยเภสัชกรรมอยู่ในบริเวณเดียวกัน ใช้สิ่งอำนวยความสะดวกร่วมกัน

4. ด้านค่าใช้จ่าย

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของกลุ่มหน่วยงานด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม (หน่วยเภสัชกรรม) แสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจ ในค่าใช้จ่ายในการชำระค่ายา ข้อเสนอนี้ ควรมีสื่อค่ารักษาทางทันตกรรม สื่อการใช้จ่าย การแพทย์ เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการนอกเหนือ การให้บริการเดิมที่มีอยู่ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มคลินิก ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

1. ด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ)

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มคลินิกด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต (คลินิกทันตกรรมพร้อมมูล) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงดาว ภูครองจิตร์, ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, พิชสินี มิ่งโอสถ และ ศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์ (2558) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด พบว่า คุณภาพของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด โดยความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลด้านความน่าเชื่อถือของบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความ

เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ในแต่ละคลินิกส่วนใหญ่ให้บริการ ด้วยความสุภาพ มีไมตรีจิตต่อผู้มารับบริการ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและมีความอบอุ่น ในการมารับบริการในคลินิกต่าง ๆ โดยเฉพาะคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งควรรักษาภาพลักษณ์นี้ไว้และพัฒนาไปในส่วนอื่น ๆ ในด้านการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) และคณะฯ ควรมียางวัลหรือสิ่งตอบแทนในการทำสิ่งเหล่านี้เพื่อเป็นแรงจูงใจและความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติในการพิจารณาความแตกต่าง รายข้อ พบว่ามีความแตกต่างในหัวข้อระยะเวลาในการนั่งรอก่อนการรักษาของคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุด และคลินิกปริทันตวิทยาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งสาเหตุ อาจเนื่องมาจากจำนวนผู้มารับบริการและระยะเวลาในการรักษา และอาจเป็นเพราะระบบการดำเนินงานของคลินิกปริทันตวิทยา ยังไม่มีความคล่องตัวหรือเกิดปัญหาขาดแคลนบุคลากรในการให้บริการ เห็นควรให้มีการวิเคราะห์และพัฒนาขั้นตอนในการดำเนินงานในขั้นตอนการรอรับบริการ ขั้นตอนการ

รักษา การสื่อสารขณะรอรับบริการหาก
ขั้นตอนการรักษาเกินกำหนดระยะเวลา
นัดหมาย เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพการ
ให้บริการ ให้เกิดประทับใจและความ
พึงพอใจมากที่สุด

2. ด้านการให้บริการ (ขณะรับ บริการ)

โดยภาพรวมความคิดเห็นของ
ผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของกลุ่ม
คลินิกด้านการให้บริการ (ขณะรับบริการ)
อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ
ทันตแพทย์สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับโรค
ประจำตัวและการแพ้ยาของท่านก่อน
การรักษาทุกครั้ง (คลินิกรังสีฯ คลินิก
ศัลยกรรม) สอดคล้องกับงานวิจัยของ
วชิราภรณ์ ภูมิเขต (2556) ซึ่งได้ศึกษา
คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระ
ยุพราชสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว
จังหวัดสระแก้ว ภาพรวมอยู่ในระดับ
มาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่
มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการรักษา
พยาบาล โดยคลินิกในโรงพยาบาล
ทันตกรรมส่วนใหญ่ ทันตแพทย์สอบถาม
ข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัวและการแพ้
ยาของท่านก่อนการรักษาทุกครั้ง แสดง
ให้เห็นว่าในการรักษาของท่านทันตแพทย์ใน

คลินิกต่าง ๆ ให้ความสำคัญต่อโรคร่วม
ที่อาจส่งผลต่อการรักษา มีการตรวจเช็ค
ก่อนการรักษา ซึ่งเป็นขั้นตอนหนึ่งใน
การดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ
โดยเฉพาะคลินิกรังสีฯ และคลินิกศัลยกรรม
เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติ ในการ
พิจารณาความแตกต่างรายข้อ พบว่ามี
ความแตกต่าง ในหัวข้อทันตแพทย์ให้
ท่านลงนามในใบยินยอมการรักษา
(Consent form) ก่อนการรักษา ระหว่าง
คลินิกรังสีฯ คลินิก ศัลยกรรม และคลินิก
ทันตกรรมสำหรับเด็กซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง
กับ คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ซึ่งมีค่า
เฉลี่ยต่ำ อาจเป็นเพราะคลินิกทันตกรรม
ประดิษฐ์ ทันตแพทย์ยังไม่เห็นความ
สำคัญในการให้ผู้มารับบริการลงนามใน
ใบยินยอมการรักษา ซึ่งขั้นตอนการ
รักษาอาจมีความเสี่ยงน้อย เห็นควรให้
มีแนวปฏิบัติร่วมกัน ในดำเนินการให้
เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อพัฒนา
ระบบคุณภาพการให้บริการให้ได้มาตรฐาน
และให้ผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจ
สูงสุด และพบความแตกต่างในหัวข้อ
ทันตแพทย์มีความรู้ความสามารถและ
ความชำนาญในการให้การรักษาระหว่าง
คลินิกทันตกรรมจัดฟันซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูง
กับคลินิกปริทันตวิทยาซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำ
อาจเป็นเพราะคลินิกปริทันตวิทยา มีข้อ

จำกัดในการรักษา ซึ่งต้องใช้เวลาานาน ผู้มารับบริการ อาจเกิดความเจ็บปวดระหว่างการรักษา อาจส่งผลกระทบต่อ การให้คะแนนในแบบสอบถามจึงเป็นสาเหตุทำให้มีค่าเฉลี่ยต่ำ

3. ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของกลุ่มคลินิกด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทันตแพทย์ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับท่าน (คลินิกรังสีฯ) จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยด้านบุคลิกภาพของ ผู้ให้บริการในแต่ละคลินิกอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหัวข้อ แสดงให้เห็นว่าผู้มารับบริการในคลินิกต่าง ๆ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านบุคลิกภาพ โดยเฉพาะในคลินิกรังสีฯ ทันตแพทย์ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสาร ซึ่งจะทำผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ อบอุ่น สบายใจ เกิดความไว้วางใจ และความมั่นใจในการรักษามากขึ้น ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้รักษาภาพลักษณ์ ในการให้บริการด้านบุคลิกภาพ และพัฒนา การให้บริการด้านบุคลิกภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด และคณะ ควรส่งเสริมและตอบแทน

โดยให้รางวัลเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ แต่ผู้ปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติในการพิจารณาความแตกต่างรายข้อไม่พบความแตกต่าง แสดงให้เห็นว่าคลินิกต่าง ๆ มีมาตรฐานคุณภาพ การให้บริการด้านบุคลิกภาพการให้บริการเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของกลุ่มคลินิกด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์สวมเครื่องมือป้องกันทุกครั้ง เช่น ถุงมือ หน้ากาก face shield ในขณะที่ให้การรักษา (คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑาภรณ์ คำโยค วลัยพร ราชคมน์ วรรณญา เขยตุ้ย (2557) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าในแต่ละคลินิกส่วนใหญ่ มีการใช้เครื่องมือป้องกันทุกครั้ง ถุงมือ หน้ากาก face shield ในขณะที่ให้การรักษา ซึ่งเป็นการ

ดำเนินงานในระบบควบคุมป้องกัน การติดเชื้อของโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งมีความสำคัญมากและยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทางสถิติในการพิจารณาความแตกต่างรายข้อ พบว่ามีความแตกต่างในหัวข้อ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (เช่น รถเข็น, น้ำดื่ม) ของคลินิกทันตกรรมจัดฟันซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นเพราะสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลไม่เพียงพอ เห็นควรให้มีการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวกฯ ในคลินิกทันตกรรมพร้อมมูลต่อไป

5. ด้านค่าใช้จ่าย

โดยภาพรวมความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการให้บริการของกลุ่มคลินิกด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม (คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก) ข้อเสนอแนะ เห็นควรให้มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการ หรือมีตารางค่ารักษา แผ่นพับ แสดงค่ารักษาให้ผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการวิจัยพบว่า หัวข้อระยะเวลาในการนั่งรอก่อนการรักษาของคลินิกปริทันตวิทยาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เห็นควรให้คลินิกปริทันตวิทยามีการประชุมอภิปรายร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการให้บริการในหัวข้อดังกล่าวให้ดียิ่งขึ้น หัวข้อทันตแพทย์ให้ท่านลงนามในใบยินยอมก่อนการรักษาของคลินิกทันตกรรมประดิษฐ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เห็นควรแจ้งให้คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ทราบ และสร้างความเข้าใจร่วมกันในแนวปฏิบัติเกี่ยวกับให้ผู้มารับบริการลงนามในใบยินยอมก่อนการรักษาของโรงพยาบาลทันตกรรมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน หัวข้อทันตแพทย์มีความรู้ความสามารถและและความชำนาญในการให้บริการของคลินิกปริทันตวิทยาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เห็นควรให้มีการหารือร่วมกันในคลินิกปริทันตวิทยา เพื่อศึกษาค้นหาสาเหตุ ปัจจัยที่มีผลกระทบ และแนวทางในการพัฒนางานในประเด็นดังกล่าวร่วมกันต่อไป และหัวข้อมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (เช่น รถเข็น, น้ำดื่ม) คลินิกทันตกรรมพร้อมมูลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เห็นควรให้จัดหางบประมาณให้กับคลินิกทันตกรรมพร้อม

มูลสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้เพียงพอ ซึ่งข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในภาพรวมที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการ ในด้านต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานและคลินิก เพื่อการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ทันตแพทย์ ดร.ปฐวี คงขุนเทียน อดีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันต กรรม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทันตแพทย์หญิง ดร.พัทธินทร์ มนต์วีชร อาจารย์ ทันตแพทย์ ดร.พิสัยศิษฏ์ ชัยจรีนนท์ อาจารย์ นายแพทย์ ทันตแพทย์สหัชช แก้วกำเนิด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทันตแพทย์หญิง ดร.วิศรา ศิริมหาราช ดร.ธนพัฒน์ ศาสตรระจุกี และเภสัชกรหญิงภคภรณ์ นิภาวงษ์ ที่ได้ให้คำแนะนำและคำปรึกษา และสนับสนุนในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ และขอขอบคุณคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รวมทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ช่วยให้งานวิจัยสำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จุฑาภรณ์ คำไยค, วลัยพร ราชคมน์ และ วรรณญา เขยตุ้ย. (2558). ความต้องการรับบริการทันตกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในวันที่ทันตสาธารณสุขแห่งชาติ. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 2 ฉบับที่ 2 ประจำเดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2558*.
- จิตติมา หุ่นเกรียงไกร. (31 มีนาคม 2555). *มาตรฐานของสถานพยาบาล HA. สืบค้นเมื่อ 3 มกราคม 2561*. จาก http://hospital-accreditation.blogspot.com/2012/03/hospital-accreditation_31.html.
- ดวงดาว ภูครองจิต, ณัฐพงศ์ สันติธัญญาโชค, พิษณุสินี มิ่งโอโล และศรีสุนันท์ ประเสริฐสังข์. (2558). *คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเสลภูมิ สาขามหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. การประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิ ครั้งที่ 1 (The 1st RUSNC)*.

วชิราภรณ์ ภูมิเขต. (2556). *คุณภาพการให้บริการของคลินิกตา แผนกผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชสระแก้วอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว.
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
มหาวิทยาลัยบูรพา.*