

## Research articles

# Satisfaction of clients towards dental services at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen Province

---

**Woraya Maneelangga**

Dentist, Senior Professional Level,  
Sirindhorn College of Public Health,  
Khon Kaen Province

**Ratchaneewan Poomsa-ad**

Dentist, Senior Professional Level,  
Sirindhorn College of Public Health,  
Khon Kaen Province

### Abstract

This cross-sectional research aimed to study the satisfaction of clients at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen Province. The samples were 210 clients who received dental treatment at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen Province. The questionnaires were used for data collection. The majority of the samples were female. The samples chose to have dental treatment at dental clinic of Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen because it was convenient to visit and most samples were recommended coming to this clinic by friends

The results of the study showed that most samples were satisfied in facilities of dental clinic involving downtown location with parking area, the process of services offered by queuing, convenient contacts and appointments and experiences together with skills of dentists. The satisfaction was lowest with persons who worked at registration office as they could not clearly inquiry explained when clients asked.

**Keywords** : satisfaction; dental service; dental clinic

## บทความวิจัย (Research articles)

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิก บริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

วรายา มณีลังกา

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร  
จังหวัดขอนแก่น

รัชนิวรรณ ภูมิสะอาด

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร  
จังหวัดขอนแก่น

### บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากคลินิกทันตกรรมในเวลาราชการจำนวน 90 คน และนอกเวลาราชการ จำนวน 120 คน รวมทั้งหมด 210 คน

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประเด็นที่เหมือนกันทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เลือกสถานบริการแห่งนี้เพราะการเดินทางสะดวก และรู้จักสถานบริการแห่งนี้เพราะมีเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเหมือนกันอีกคือ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการคลินิกในเวลาราชการมีความพึงพอใจที่สุดในทันตแพทย์ ที่มีความรู้ความชำนาญในการรักษา ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดเหมือนกันทั้งคลินิกในและนอกเวลาราชการคือเจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย

ด้านผลการให้บริการการรักษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือมีความพึงพอใจมากที่สุดโดยรวมที่ได้รับจากผลการรักษา

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ; คลินิกบริการทันตสาธารณสุข

### บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้มีการปฏิรูประบบสุขภาพจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินการปรับระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและคุณภาพ พัฒนา เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี โดยเน้นการบริการสุขภาพเชิงรุก สนับสนุนการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนให้ บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary Care)

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาด้านสาธารณสุข มีบทบาทหลักในการผลิตบุคลากร พัฒนากำลังคนทางด้านสาธารณสุข บริการด้านสุขภาพ และบริการทันตสาธารณสุข ซึ่งการเปิดบริการทันตสาธารณสุข มีผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมทั้งในและนอกเวลาราชการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการจะมีผู้รับบริการทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ต่างอำเภอ รวมทั้งต่างจังหวัด ซึ่งได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และชัยภูมิ<sup>1</sup> เพื่อให้การบริการทันตสาธารณสุข มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกทันตกรรมทั้งในและนอกเวลาราชการ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้เกี่ยวข้อง ในการรับรู้ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการและ

ผู้ให้บริการ ตลอดจนรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขจากความคิดเห็นผู้รับบริการเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการทันตสาธารณสุขต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

### ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม 2557

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อพัฒนาระบบบริการทันตสาธารณสุข ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

### เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิประโยชน์ในการรับบริการ และประสบการณ์การรับบริการ โดยข้อคำถามเป็นทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตสาธารณสุขจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ  
จำนวนคำถาม 7 ข้อ
  2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
จำนวนคำถาม 9 ข้อ
  3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร จำนวนคำถาม  
7 ข้อ
  4. ด้านผลการให้บริการการรักษา จำนวน  
คำถาม 3 ข้อ
- รวมคำถามทั้งหมด 26 ข้อ

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือนี้ ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ กับผู้ที่มารับบริการที่คลินิกบริการทันตกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นจำนวน 30 คน นำแบบสอบถามที่ได้ทดลองใช้มาหาความเที่ยงเฉพาะในส่วนของความพึงพอใจ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.96 จึงจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการศึกษา

การศึกษานี้ได้มาจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ประจำปี 2557 ซึ่งมีการให้บริการทั้งคลินิกทันตกรรมในเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมในเวลาราชการ จำนวน 90 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 40.90 เป็นนักเรียนหรือ นักศึกษา จำนวน 32 คน คิด

เป็นร้อยละ 36.80 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล นครขอนแก่น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มารับบริการชุดหินปูน จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 39.56 ด้านสิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 63.30 ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่ เลือกสถานบริการแห่งนี้เพราะการเดินทางสะดวก จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 16.86 ของเหตุผลทั้งหมด และส่วนใหญ่รู้จักสถานบริการแห่งนี้เพราะมีเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 76.57

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{x} = 4.46$  S.D. = 0.67) มีความพึงพอใจระดับมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย ( $\bar{x} = 4.48$  S.D. = 0.57) ความพึงพอใจระดับมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นที่ทันตแพทย์ มีความรู้ความชำนาญในการรักษา ( $\bar{x} = 4.62$  S.D. = 0.51) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการการรักษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษาพยาบาล ( $\bar{x} = 4.59$  S.D. = 0.56) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข ในเวลา  
ราชการ ( n= 90 คน )

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการบริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.44	0.58	มาก
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการ บริการตรวจรักษา	4.45	0.66	มาก
1.3 ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	4.08	0.82	มาก
1.4 ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการตรวจรักษา	4.34	0.66	มาก
1.5 ระยะเวลาในการรอรับยาที่มีความเหมาะสม (กรณีรับยา)	4.26	0.70	มาก
1.6 ค่าธรรมเนียม/ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	4.15	0.96	มาก
1.7 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.46	0.67	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย	4.48	0.57	มาก
2.2 มีการแจ้งข้อมูลราคาค่าบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.36	0.67	มาก
2.3 มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการ ให้บริการ	4.28	0.66	มาก
2.4 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.39	0.66	มาก
2.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.47	0.55	มาก
2.6 ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ห้องน้ำ ชัดเจน	4.26	0.70	มาก
2.7 สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.86	0.81	มาก
2.8 น้ำดื่มสะอาด	4.14	0.69	มาก
2.9 ห้องน้ำสะอาด	3.95	0.79	มาก

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข ในเวลา  
ราชการ ( n= 90 คน ) (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	4.51	0.65	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ให้ข้อแนะนำ เรื่องต่างๆ เช่น สิทธิ การรักษาพยาบาล	4.48	0.65	มาก
3.3 ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์/เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.60	0.52	มากที่สุด
3.4 ทันตแพทย์ มีความรู้ความชำนาญในการรักษา	4.62	0.51	มากที่สุด
3.5 ทันตแพทย์ สามารถอธิบายอาการป่วยของผู้ป่วยได้ อย่างละเอียดชัดเจน	4.61	0.60	มากที่สุด
3.6 การให้คำแนะนำหลังการรักษา	4.52	0.61	มากที่สุด
3.7 เจ้าหน้าที่การเงิน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	4.48	0.57	มาก
4. ด้านผลการให้บริการการรักษา			
4.1 ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	4.47	0.61	มาก
4.2 ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.49	0.61	มาก
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการ รักษาพยาบาล	4.59	0.56	มากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการ จำนวน 120 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็น ร้อยละ 40 มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล นครขอนแก่น จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 มารับบริการชุดหินปูน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ด้านสิทธิประโยชน์ในการเบิกค่ารักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างประจำของหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่ เลือกลงสถานบริการแห่งนี้เพราะการเดินทางสะดวก จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 14.94 ของเหตุผลทั้งหมด และส่วนใหญ่รู้จักสถานบริการแห่งนี้ เพราะมีเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 72.52

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{x}$  = 4.41 S.D. = 0.64) ความพึงพอใจระดับมาก

ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด ในประเด็นความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย ( $\bar{x}$  = 4.37 S.D. = 0.64) ความพึงพอใจระดับมาก

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นที่ทันตแพทย์ สามารถอธิบายอาการป่วยของผู้ป่วยได้อย่างละเอียดชัดเจน ( $\bar{x}$  = 4.65 S.D. = 0.52) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการการรักษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากที่สุดในผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น) ( $\bar{x}$  = 4.50 S.D. = 0.57) ความพึงพอใจระดับมาก และความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการ รักษาพยาบาล( $\bar{x}$  = 4.50 S.D. = 0.54) ความพึงพอใจระดับมาก ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข นอกเวลา  
ราชการ ( n= 120 คน)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ขั้นตอนการบริการ เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.35	0.65	มาก
1.2 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการ บริการตรวจรักษา	4.38	0.60	มาก
1.3 ระยะเวลารอคอยก่อนได้รับบริการ	3.91	0.88	มาก
1.4 ระยะเวลาที่ทันตแพทย์ทำการตรวจรักษา	4.26	0.68	มาก
1.5 ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม (กรณีรับยา)	4.16	0.77	มาก
1.6 ค่าธรรมเนียม/ค่ารักษาพยาบาล มีความเหมาะสม	4.04	0.81	มาก
1.7 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.41	0.64	มาก
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
2.1 ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย	4.37	0.64	มาก
2.2 มีการแจ้งข้อมูลราคาค่าบริการต่างๆอย่างชัดเจน	4.28	0.74	มาก
2.3 มีผู้แสดงความคิดเห็น หรือรับแบบประเมินการ ให้บริการ	4.04	0.80	มาก
2.4 ที่นั่งรอเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ	4.14	0.80	มาก
2.5 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.27	0.70	มาก
2.6 ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ ห้องน้ำ ชัดเจน	4.04	0.82	มาก
2.7 สถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.47	1.00	ปานกลาง
2.8 น้ำดื่มสะอาด	4.00	0.76	มาก
2.9 ห้องน้ำสะอาด	3.83	0.82	มาก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข นอกเวลา  
ราชการ (n= 120 คน) (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร			
3.1 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ	4.42	0.62	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีความรู้ความสามารถในการ ให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ให้ข้อแนะนำ เรื่องต่างๆ เช่น สิทธิ การรักษาพยาบาล	4.30	0.69	มาก
3.3 ทันตแพทย์/ผู้ช่วยทันตแพทย์/เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อ ผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.61	0.56	มากที่สุด
3.4 ทันตแพทย์ มีความรู้ความชำนาญในการรักษา	4.62	0.50	มากที่สุด
3.5 ทันตแพทย์ สามารถอธิบายอาการป่วยของผู้ป่วยได้ อย่างละเอียดชัดเจน	4.65	0.52	มากที่สุด
3.6 การให้คำแนะนำหลังการรักษา	4.53	0.63	มากที่สุด
3.7 เจ้าหน้าที่การเงิน เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ให้บริการ	4.32	0.67	มาก
4. ด้านผลการให้บริการการรักษา			
4.1 ผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตามความต้องการ (รักษาหายหรือ อาการเจ็บป่วยดีขึ้น)	4.50	0.57	มาก
4.2 ได้รับการรักษาที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	4.46	0.58	มาก
4.3 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการ รักษาพยาบาล	4.50	0.54	มาก

### สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากเหมือนกัน ทั้งคลินิก ในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม สอดคล้องกับ การศึกษาของ ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์<sup>2</sup> ที่พบว่า การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ( $\bar{x} = 4.54$  S.D. = 0.53) ทั้งนี้ เนื่องจากที่คลินิกบริการทันตสาธารณสุข มีการจัด ลำดับคิว ระบบนัดผู้ป่วยอย่างชัดเจน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนใหญ่ผู้มารับ บริการคลินิกในเวลาราชการมีความพึงพอใจมากที่สุด ในทันตแพทย์ ที่มีความรู้ความชำนาญในการ รักษา สอดคล้องกับรายงานความพึงพอใจในการ รับบริการการรักษาทางทันตกรรม โรงพยาบาล ทันตกรรมปีงบประมาณ 2553<sup>3</sup> ที่พบว่า ทันตแพทย์ ที่มีความรู้ความชำนาญในการรักษา ( $\bar{x} = 4.46$  S.D. = 0.813) ส่วนนอกเวลาราชการส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจมากที่สุดที่ทันตแพทย์ สามารถอธิบาย อาการป่วยของผู้ป่วยได้อย่างละเอียดชัดเจน ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นวัตถุประสงค์ในการจัดให้บริการของ คลินิกบริการทันตสาธารณสุขที่ให้บริการอย่างมี คุณภาพและมีประสิทธิภาพ

ด้านผลการให้บริการการรักษา ส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาร าชการและนอกเวลาราชการ คือ มีความพึงพอใจ มากที่สุดในภาพรวมที่ได้รับจากผลการรักษา สอดคล้องกับรายงานความพึงพอใจในการรับ บริการการรักษาทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันต กรรมปีงบประมาณ 2553<sup>3</sup> ที่พบว่า ผู้ป่วยมีความ พึงพอใจต่อผลที่ได้จากการรักษาพยาบาลตรงตาม ความต้องการ มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.35$  S.D. = 0.882) ทั้งนี้เนื่องจาก คลินิกบริการทันตสาธารณสุข มี ทันตแพทย์เฉพาะทาง ด้านศัลยศาสตร์ 1 คน ด้านทันตกรรมสำหรับเด็ก 1 คน ด้านทันตกรรม ททั่วไป 1 คน ด้านทันตกรรมหัตถการ 1 คน และ

ด้านปริทันต์ 1 คน นอกจากนี้ยังมีทันตแพทย์ที่มี ความชำนาญเช่นเดียวกับทันตแพทย์เฉพาะทางให้ บริการรักษาคอลงรากฟันและทันตกรรมประดิษฐ์ จึงทำให้ผลการรักษามีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับ บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันต สาธารณสุข ทำให้ทราบความคิดและความต้องการ ของผู้มารับบริการที่เป็นลูกค้าสำคัญของคลินิก และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงและ พัฒนางาน ดังนี้

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรมีระบบนัดหมายและติดตามแจ้งเตือนให้ผู้รับ บริการมารับบริการให้ตรงเวลา

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรมีการอบรมเจ้า หน้าที่ห้องบัตร ให้มีความรู้ความสามารถในการให้ บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ ปัญหา ให้ข้อแนะนำ เรื่องต่างๆ เช่น สิทธิ การ รักษาพยาบาลได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดหา สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ หรือจัดทำ ป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการนำรถไปจอดด้าน หลังคลินิกบริการทันตสาธารณสุข

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ท่าน เหล่านี้

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณ วิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ที่ได้ให้การ สนับสนุนและให้ทุนการทำวิจัย ขอขอบพระคุณผู้ ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ใน การเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณประโยชน์ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ จะเกิดผลดีต่อการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ขอขอบคุณความดีให้แก่ บิดา มารดา ครู- อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

#### เอกสารอ้างอิง

1. เสาวลักษณ์ ศรีดาเกษและคณะ. *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น*, รายงานวิจัย 2547.
2. ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์. *รายงานความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม กลุ่มพัฒนาความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ.2552.*
3. คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น *รายงานความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรมโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553.*