

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของคลินิกทันตกรรม  
โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี  
ผู้ศึกษา ปฐมพงศ์ เปรินทร์ ปริญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ธีรภัทร์ ลอยวิรัตน์

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในการสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการได้ จำนวน 283 คน ตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า มี 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ได้ค่าความเชื่อมั่น .932 สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ ; S.D. = .44) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ ; S.D. = .55) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ; S.D. = .53) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.79$ ; S.D. = .53) ตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จำแนกตามอายุ พบว่า อายุ 26-35 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าปริญญาเอกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และระดับปวช./ปวส./อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ควรปรับปรุงเรื่องการแสดงกิริยา และคำพูดในการต้อนรับไม่สุภาพ ควรจัดหาบุคลากรในการให้บริการคำแนะนำ ที่เพียงพอ การให้บริการมีความรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ควรมีการจัดทำโครงการในการดูแลรักษาฟัน ให้บ่อยครั้ง

**Title** The Satisfaction of Clients with the Service of the Dentist's Office of Kheangnai Hospital under the Ubon Rachathani Public Health Office

**Author** Mr. Prathompong Peirin **Degree** M. Pol. Sc. (Political Science)

**Advisor** Mr. Thiraphat Loiwirat

**Rajabhat Maha Sarakham University, 2012**

### **ABSTRACT**

The objectives of this independent study were to survey the satisfaction of clients with the service of the dentist's office of Kheangnai Hospital under the Ubon Rachathani Public Health Office, to compare the level of the satisfaction with the service regarding gender, age, educational background and occupation, and to find some useful suggestions for the service. The target population was 283 clients of the dentist's office of Kheangnai Hospital under the Ubon Rachathani Public Health Office. The instrument was a questionnaire with .932 reliability index. The data were analyzed by computer program. The statistics used were percentage, mean and standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. The finding showed that the average level of the satisfaction of the clients with the service was high ( $\bar{X} = 3.68$  ; S.D. = .44). Three high levels of the satisfaction with the service were office ( $\bar{X} = 3.50$  ; S.D. = .55), the equipment ( $\bar{X} = 3.74$  ; S.D. = .53) and the officers ( $\bar{X} = 3.79$  ; S.D. = .53) respectively.

2. Regarding the comparison of the variables, the findings showed that the satisfaction of the male clients with the service was higher than that of female clients. The average level of the satisfaction of the 26-35-year-old clients with the service was highest, but the average level of the satisfaction with the service of 64-year-old-clients was lowest. The average level of the satisfaction of the clients holding the doctorate degree with the service was highest while the average level of the satisfaction of the

clients holding the diploma with the service was lowest. The average level of the satisfaction of the clients who were government officers, state enterprise officers, with the service was highest, but the average level of the satisfaction of the clients who were traders with the service was lowest.

3. In regard to the suggestion, it is concluded that the highest frequency of the suggestion is for the service area while the lowest frequency of the suggestion is for the officers. The officers should be kind and friendly to the clients and also give advice clearly politely. The service should be quick and the healthy teeth project should be run frequently for people in community.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY