

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้คือ

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
f	แทน	ค่าความถี่

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์วิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ คือ ค่าความถี่ และร้อยละ

2.2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวมและรายด้าน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2.4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุบลราชธานี ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาโดยการ นำมาประมวลเนื้อหาสรุปประเด็นหาความหมาย แล้ววิเคราะห์ด้วยการพรรณนาความตาม ค่าความถี่ (Frequency)

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ผู้ศึกษาจะได้เสนอผลการ วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติ คือ จำนวนและร้อยละ ปรากฏตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	117	41.30
2. หญิง	166	58.70
รวม	283	100
อายุ		
1. ไม่เกิน 25 ปี	81	28.60
2. 26 – 35 ปี	55	19.40
3. 36 – 45 ปี	81	28.60
4. 46 ปีขึ้นไป	66	23.40
รวม	283	100
ระดับการศึกษา		
1. ไม่เกิน ม.6	210	74.20
2. ปวช./ปวส./อนุปริญญา	20	7.10
3. ปริญญาตรี	42	14.80
4. ปริญญาโท	9	3.20
5. ปริญญาเอก	2	0.70
รวม	283	100

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	283	100.00
อาชีพ		
1. เกษตรกร / รับจ้าง	192	67.80
2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	42	14.80
3. พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน	10	3.50
4. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการ/ส่วนท้องถิ่น	39	13.90
รวม	283	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ เพศหญิง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาเพศชาย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 41.30 จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่คือ ไม่เกิน 25 ปี มากที่สุดจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 และ 36-45 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 28.60 รองลงมา คือ อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 และอายุ 26-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ไม่เกิน ม. 6 จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 74.20 รองลงมาคือ ปริญญาตรี 14.80 จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ปวช./ ปวส. / อนุปริญญา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ปริญญาโท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 และ ปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมาคือ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการ/ส่วนท้องถิ่น จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และ พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิก
ทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและราย
ด้าน

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคลินิก
ทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมและ
รายด้าน โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏตาม
ตารางที่ 2-8 ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.50	.55	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.79	.53	มาก
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.74	.53	มาก
โดยรวม	3.68	.44	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันต
กรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.68$; S.D. = .44) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน
เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = .53) ด้าน
เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$; S.D. = .53) และด้านสถานที่
ให้บริการ ($\bar{X} = 3.50$; S.D. = .55) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี ด้านสถานที่ในการให้บริการ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. สถานที่ตั้งของคลินิกทันตกรรม ตั้งอยู่ในสถานที่เหมาะสมสะดวกในการ เข้า – ออก	3.72	.96	มาก
2. คลินิกทันตกรรมมีที่จอดรถยนต์ / รถจักรยานยนต์ อย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.35	.79	ปานกลาง
3. คลินิกทันตกรรมมีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลทรัพย์สิน	3.14	.90	ปานกลาง
4. รอบๆ บริเวณคลินิกทันตกรรม มีความสะอาด บรรยากาศ ร่มรื่น ภูมิทัศน์สวยงาม	3.78	.81	มาก
5. คลินิกทันตกรรมมีการจัดเคาเตอร์ส่วนหน้า เพื่อให้ คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร	3.79	.73	มาก
6. คลินิกทันตกรรมมีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการ ติดต่อ และรักษาอย่างชัดเจน	3.72	.78	มาก
7. ห้องปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมมีตู้แสดงรับและรับแบบ ประเมินการให้บริการ	4.01	.65	มาก
8. คลินิกทันตกรรมมีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ	3.55	.79	มาก
9. คลินิกทันตกรรมจัดให้มีตู้รับแสดงความคิดเห็น และรับ แบบประเมินการบริการ	3.23	.85	ปานกลาง
10. คลินิกทันตกรรมจัดส่วนพื้นที่นั่งรออย่างเพียงพอ	3.41	.79	มาก

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
11. ภายในคลินิกทันตกรรมมีอากาศโปร่ง อากาศถ่ายเทได้ดี แสงสว่างเพียงพอ	3.71	.72	มาก
12. คลินิกทันตกรรมมีการจัดน้ำดื่ม หรือน้ำสมุนไพรไว้บริการ	3.26	.95	ปานกลาง
13. คลินิกทันตกรรมมีตู้โทรศัพท์สาธารณะไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.95	ปานกลาง
14. คลินิกทันตกรรมมีห้องน้ำสะอาดแยกไว้ชาย หญิง ไว้บริการ	3.16	.92	ปานกลาง
รวม	3.50	.55	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านสถานที่ในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$; S.D. = .55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ห้องปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมมีความคิดเห็น และรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{X} = 4.01$; S.D. = 0.65) รอบๆ บริเวณคลินิกทันตกรรมมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่น ภูมิทัศน์สวยงาม ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .81) คลินิกทันตกรรมมีป้ายแสดงขั้นตอน ระยะเวลาการติดต่อ และรักษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.72$; S.D. = .78) อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ คลินิกทันตกรรมมีที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อย่างเพียงพอและเป็น ($\bar{X} = 3.35$; S.D. = .79) คลินิกทันตกรรมมีการจัดน้ำดื่ม หรือน้ำสมุนไพรไว้บริการ ($\bar{X} = 3.26$; S.D. = .95) คลินิกทันตกรรมจัดให้มีผู้รับแสดงความคิดเห็น และรับแบบประเมิน ($\bar{X} = 3.23$; S.D. = 0.85)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
1. คลินิกทันตกรรมมีการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยี ต่างๆ มาใช้ในการให้บริการ	3.69	.70	มาก
2. คลินิกทันตกรรมมีการจัดลำดับ (บัตรคิว) ในการ ให้บริการ	4.17	.65	มาก
3. ขั้นตอนการให้บริการของคลินิกทันตกรรมมีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.64	.76	มาก
4. ระยะเวลาในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมมีความ เหมาะสม	3.59	.71	มาก
5. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมพูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.68	.91	มาก
6. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมบริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง	3.74	.89	มาก
7. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมแต่งกายสุภาพ เหมาะสม	3.85	.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมมีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ	3.74	.88	มาก
9. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	3.63	.78	มาก
10. เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมรับฟังปัญหา หรือข้อ ซักถามของผู้บริการอย่างเต็มใจ	3.54	.77	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
11. ทักษะแพทย์ของคลินิกทันตกรรมมีความรู้ ความชำนาญ ในการตรวจรักษา	4.14	.67	มาก
12. ได้รับคำอธิบาย รายละเอียดการรักษา คำแนะนำการรักษา จากตัวทันตแพทย์ของคลินิกทันตกรรมเอง	4.16	.65	มาก
รวม	3.79	.53	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจระดับของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = .53) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้บริการอย่างเต็มใจ ($\bar{X} = 3.54$; S.D. = .77) ระยะเวลาในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ($\bar{X} = 3.59$; S.D. = .71) เจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.63$; S.D. = .78)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงอิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการให้บริการ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์มีความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	3.83	.59	มาก
2. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์มีความสะอาดปลอดภัย	3.83	.59	มาก
3. อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย	3.50	.64	มาก
รวม	3.74	.53	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชิงอิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเครื่องมือ และอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$; S.D. = .53) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.50$; S.D. = .64) อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์พร้อมใช้งาน ($\bar{X} = 3.83$; S.D. = .59) และอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์มีความสะอาดปลอดภัย ($\bar{X} = 3.83$; S.D. = .59) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้สถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏตามตารางที่ 7 ดังนี้

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพศ					
	ชาย			หญิง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.56	.55	มาก	3.46	.55	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.58	มาก	3.82	.48	มาก
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.76	.59	มาก	3.73	.47	มาก
รวม	3.69	.47	มาก	3.67	.42	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$; S.D. = .47) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$;

S.D. = .59) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 3.75; S.D. = .58) และด้านสถานที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.56; S.D. = .55) ตามลำดับ

เพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.67; S.D. = .42) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.48) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.73; S.D. = .47) และด้านสถานที่ในการให้บริการ (\bar{X} = 3.46 ; S.D. = .55) ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเต่างาย

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	อายุ											
	ไม่เกิน 25 ปี			26 – 35 ปี			36 – 45 ปี			ตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.57	.60	มาก	3.55	.51	มาก	3.48	.47	มาก	3.40	.61	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	.59	มาก	3.86	.41	มาก	3.78	.53	มาก	3.73	.52	มาก
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ	3.76	.55	มาก	3.95	.24	มาก	3.62	.63	มาก	3.71	.48	มาก
รวม	3.71	.58	มาก	3.78	.38	มาก	3.62	.54	มาก	3.61	.54	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามอายุ พบว่า

อายุไม่เกิน 25 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = .58) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.57$; S.D. = .60) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$; S.D. = .59) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$; S.D. = .55)

อายุ 26 – 35 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .38) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$; S.D. = .51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = .41) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$; S.D. = .24)

อายุ 36 -45 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.48$; S.D. = .47) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .53) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.62$; S.D. = .63)

อายุตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = .54) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$; S.D. = .61) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$; S.D. = .52) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = .48)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลตั้งอยู่ใน
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับการศึกษา														
	ไม่เกิน ม.6			ปวช./ปวส./อนุปริญญา			ปริญญาตรี			ปริญญาโท			ปริญญาเอก		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
1. ด้านสถานที่ในการ ให้บริการ	3.50	.58	มาก	3.49	.40	มาก	3.56	.51	มาก	3.30	.53	มาก	3.17	.05	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	.54	มาก	3.38	.58	มาก	3.91	.31	มาก	3.76	.44	มาก	4.30	.70	มากที่สุด
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการ ให้บริการ	3.71	.53	มาก	3.71	.49	มาก	3.86	.54	มาก	4.00	.25	มาก	4.25	.35	มากที่สุด
รวม	3.67	.55	มาก	3.52	.49	มาก	3.77	.45	มาก	3.68	.40	มาก	3.90	.36	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ไม่เกิน ม.6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = .55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$; S.D. = .54) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = .53)

ปวช./ปวส./อนุปริญญา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$; S.D. = .49) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.49$; S.D. = .40) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.38$; S.D. = .58) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.71$; S.D. = .49)

ปริญญาตรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$; S.D. = .45) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$; S.D. = .51) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.91$; S.D. = .31) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$; S.D. = .54)

ปริญญาโท โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$; S.D. = .40) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.30$; S.D. = .53) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$; S.D. = .44) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.00$; S.D. = .25)

ปริญญาเอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$; S.D. = .36) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.30$; S.D. = .70) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.25$; S.D. = .35) และอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.17$; S.D. = .05)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	อาชีพ											
	เกษตรกร / รับจ้าง			ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว			พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน			ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/พนักงาน ส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้าง ส่วนราชการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	3.72	.57	มาก	3.34	.59	มาก	3.59	.75	มาก	3.55	.46	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.84	.56	มาก	3.50	.37	มาก	3.79	.79	มาก	4.06	.27	มาก
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ ในการให้บริการ	3.78	.54	มาก	3.56	.52	มาก	3.67	.66	มาก	3.96	.36	มาก
รวม	3.78	.55	มาก	3.46	.49	มาก	3.68	.73	มาก	3.85	.36	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามอาชีพ พบว่า

เกษตรกร / รับจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.72$; S.D. = .57) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = .56) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .54)

ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$; S.D. = .49) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.34$; S.D. = .59) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.56$; S.D. = .52) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$; S.D. = .56)

พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D. = .55) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$; S.D. = .75) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$; S.D. = .79) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.67$; S.D. = .66)

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$; S.D. = .36) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.55$; S.D. = .46) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.06$; S.D. = .27) และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$; S.D. = .36)

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้สถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ ผลปรากฏตามตารางที่ 10 ดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี	f
ด้านสถานที่ ในการให้บริการ	
1. ควรจัดสถานที่บริการเป็นสถานที่ไว้ในบริเวณเดียวกันง่ายต่อการให้บริการ	25
2. บริเวณภายในคลินิกควรสะอาด และมีความปลอดภัย เป็นระเบียบมากที่สุด	20
3. ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมากกว่าเดิม	10
4. ควรขยายห้องให้มีความกว้างและเพียงพอต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ	8
5. ควรมีการจัดบัตรคิว ลำดับที่ชัดเจนต่อผู้ป่วยมารับบริการ	6
รวม	69
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. ควรปรับปรุงเรื่องการแสดงกิริยา และคำพูดในการต้อนรับไม่สุภาพ	16
2. ควรจัดหาบุคลากรในการให้บริการคำแนะนำที่เพียงพอ	14
3. ควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว	6
4. เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดทำโครงการในการดูแลรักษาฟันให้บ่อยครั้ง	4
รวม	40
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ	
1. อุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรมควรมีความทันสมัย และปลอดภัย	20
2. อุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรม ต้องมีปริมาณมากเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	15
3. ควรมีการเก็บรักษาอุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรมให้ดีกว่าเดิม	6
รวม	41
โดยรวม	150

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเจ็องโน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ ในการให้บริการ ($f=69$) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ ($f=41$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($f=40$) และเมื่อจำแนกในแต่ละด้านพบว่า

ด้านสถานที่ในการให้บริการ โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรจัดสถานที่บริการเป็นสถานที่ไว้ในบริเวณเดียวกันง่ายต่อการให้บริการ ($f=25$) บริเวณภายในคลินิกควรสะอาด และมีความปลอดภัย เป็นระเบียบมากที่สุด ($f=20$) ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมากกว่าเดิม ($f=10$) ควรขยายห้องให้มีความกว้างและเพียงพอต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ ($f=8$) ควรมีการจัดบัตรคิว ลำดับที่ชัดเจนต่อผู้ป่วยมารับบริการ ($f=6$) ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ ควรปรับปรุงเรื่องการแสดงกิริยา และคำพูดในการต้อนรับไม่สุภาพ ($f=16$) ควรจัดหาบุคลากรในการให้บริการคำแนะนำ ที่เพียงพอ ($f=14$) การให้บริการมีความรวดเร็ว ($f=6$) เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดทำโครงการในการดูแลรักษาฟัน ให้บ่อยครั้ง ($f=4$ ตามลำดับ

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ โดยเรียงค่าความถี่จากมากไปหาน้อย คือ อุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรมควรมีความทันสมัย และปลอดภัย ($f=20$) อุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรม ต้องมีปริมาณมาก ต่อให้ผู้มาใช้บริการ ($f=15$) ควรมีการเก็บรักษาอุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรมให้ดีกว่าเดิม ($f=6$) ตามลำดับ