

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ขอนำเสนอสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้คือ

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี สรุปผลได้ ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการ ตามลำดับ

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

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ พบว่า ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่สูงสุด คือ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และข้อเสนอแนะที่มีค่าความถี่ต่ำสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

## 2. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลการศึกษา มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า มีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนกด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เชียงใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะในการปฏิบัติงาน มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สอดคล้องกับ เจริญพล ทุ่งกลาง (2550 : 36-37) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณีประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเทศบาล อำเภอคง จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ตรงกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั่วไปกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทศบาล ปรากฏว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัว และงานที่บุคคลในครอบครัวติดต่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญของสถิติ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเทพาลัย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เทศบาลควรจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่ทันสมัย เข้าถึงได้ง่าย โดยให้เพิ่มช่องทางการให้บริการทางด้านอินเทอร์เน็ตและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สิงหา มณีศิลป์ (2554 : 65) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนเพ็คอำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบริการประชาชนด้วยความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอุทิศเวลาความต่อเนื่องของการให้บริการตามลำดับ

1.2 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มีอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์พร้อมใช้งาน อุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ มีความสะอาดปลอดภัย และมีอุปกรณ์ เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับ วิภาวดี สายนำพาน (2542 : 50-75) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านผู้มีหน้าที่ประเมินอาการเบื้องต้น และคัดแยกผู้ป่วยส่งพบแพทย์ที่ไม่ใช่พยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่คัดกรองลำดับผู้ป่วยตามความรุนแรงไม่ถูกต้องทุกราย ผู้ป่วยบางราย ไม่มีโอกาสให้ประวัติและซักถามได้เพียงพอบางรายไม่ได้รับทราบผลการตรวจโรคเบื้องต้น บางรายไม่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกวิธีการรักษา และไม่ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวอย่างเพียงพอ การกำหนดเส้นทางไปยังหน่วยบริการต่าง ๆ และ เครื่องหมายบอกทิศทางไม่ชัดเจน

1.3 ด้านสถานที่ในการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี มีห้องปฏิบัติงานมีความคิดเห็น และรับแบบประเมินการบริการมีการจัดเคาร์เตอร์ส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร รอบๆ บริเวณคลินิกทันตกรรม มีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่น ภูมิทัศน์ มีที่จอดรถยนต์/รถจักรยานยนต์ อย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีการจัดน้ำดื่ม หรือน้ำสมุนไพรไว้บริการ และจัดให้มี ผู้รับแสดงความคิดเห็นและรับแบบ

ประเมินการบริการ ซึ่งสอดคล้อง สิงหา มณีศิลป์ (2554 : 68 – 69) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริการส่วนตำบลโนนเพ็ก อำเภอประทาย จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีโต๊ะทำงานสำหรับบริการ มีการจัดปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะสมในการติดต่อขอรับบริการมีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสายให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ มีการทำหนังสือประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนที่ติดต่อรับบริการ และจัดให้มีสถานที่นั่งพักรอรับบริการ

**2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาลเขื่องใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า**

**เพศ** ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการ เมื่อพิจารณาพบว่า เพศชายมีความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเพศชายมีนิสัยที่ไม่เรื่องมาก อะไรก็ได้ จึงไม่ค่อยส่งผลกระทบต่อกรรับบริการคลินิกทันตกรรมมากเท่ากับเพศหญิง เพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดอ่อน พิถีพิถันมากกว่าเพศชาย จึงมีความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่ำกว่าเพศชาย แต่อย่างไรเพศชาย และเพศหญิงก็มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก

**อายุ** ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการรับบริการ จำแนกตามอายุ โดยรวมพบว่า อายุ 26 -35 ปี มีความพึงพอใจของผู้รับบริการมาก รองลงมาคือ อายุไม่เกิน 25 ปี อายุ 36 – 45 ปี และอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ซึ่งจากการจำแนกตามอายุทั้ง 4 กลุ่มอายุ โดยรวมกลุ่มอายุ 26 -35 ปี มีความพึงพอใจในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการบริการ มากที่สุด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากในช่วงอายุที่ผ่านจากการศึกษาในระดับปริญญาตรี และผ่านวัยเบญจเพศที่มีวุฒิภาวะเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งผิดจากกลุ่มอายุ 36 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นช่วงอายุมากขึ้นอารมณ์มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ยิ่งเป็นเพศหญิงยิ่งเป็นวัยที่ร่างกายเริ่มที่จะเปลี่ยนแปลงทำให้อารมณ์ร้อย หงุดหงิดง่าย จึงส่งผลทำให้อายุเป็นส่วนทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากกว่า กลุ่มอื่นๆ

**ระดับการศึกษา** ผลการศึกษาจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ปริญญาตรี ปริญญาโท ไม่เกิน ม.6 และ ปวช./ปวส./อนุปริญญา ตามลำดับ บ่งชี้ให้ทราบว่า ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นมี

ความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด เนื่องจากมีวุฒิทางการศึกษาที่สูงทำให้เปิดใจกว้างรับได้ทุกสถานการณื

อาชีพ ผลการศึกษาจำแนกอาชีพ พบว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ เกษตรกร / รับจ้าง พนักงานบริษัทเอกชน / ลูกจ้างบริษัทเอกชน และค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว บ่งชี้ให้ทราบว่า ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานส่วนท้องถิ่น/ลูกจ้างส่วนราชการ เนื่องจาก เป็นอาชีพที่คอยบริการแก่ประชาชนเช่นกัน กับคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เคื่องใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จึงทำให้ทราบถึงวิธีและขั้นตอนในการให้บริการต่อผู้รับบริการ

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาล เคื่องใน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งสามารถอภิปราย ได้ดังนี้

ด้านสถานที่ในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะค่าความดีสูงสุด คือ ควรจัดสถานที่บริการเป็นสถานที่ไว้ในบริเวณเดียวกันง่ายต่อการให้บริการ ทั้งนี้ เพราะวาสถานที่ในการตรวจสุขภาพช่องปาก นั้นไม่อยู่ในจุดเดียวกันจึงทำให้ไม่สะดวกต่อการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีข้อเสนอแนะค่าความดีสูงสุด คือ ควรปรับปรุงเรื่องการแสดงกิริยา และคำพูดในการต้อนรับไม่สุภาพ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเคื่องในตรวจสุขภาพช่องปากมาก อากาศร้อน ผู้มารับบริการไม่เข้าใจในการขั้นตอนในการเข้ารับการตรวจสุขภาพช่องปาก สิ่งเหล่านี้อาจทำให้เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ หรืออาจแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่ทุกคนทำหน้าที่ในการให้บริการก็ต้องมีความอดทนรับได้ทุกสถานการณื ต้องมีจิตบริการ เป็นที่รักของผู้มารับบริการ

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ มีข้อเสนอแนะค่าความดีสูงสุด อุปกรณ์ในการรักษาทันตกรรมควรมีความทันสมัย และปลอดภัย อุปกรณ์ในการรักษาสุขภาพช่องปากนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการรักษา อุปกรณ์ที่ต้องใช้ภายในปาก ต้องมีความสะอาด และทันสมัยเป็นอย่างมาก เนื่องจากช่องปากเป็นส่วนที่รับเชื้อโรคได้ง่าย ถ้าหากไม่สะอาดและไม่ทันสมัยอาจส่งผลต่อการทำให้เกิดโรคอื่นๆ ได้

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ในการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อ 3 คลินิกทันตกรรม มีพนักงานรักษาความปลอดภัยดูแลทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องของคลินิกทันตกรรม ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้มากกว่าเดิมเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจต่อผู้รับบริการ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อ 10 เจ้าหน้าที่ของคลินิก ทันตกรรมรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้บริการอย่างเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรมีการจัดอบรม และจัดประชุมในเรื่องการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่าย ให้รับทราบถึงขั้นตอนในการปฏิบัติของตนให้ถูกต้อง อีกทั้งมีการทำจัดป้ายประชาสัมพันธ์ แต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน เพื่อสามารถตอบคำถามต่อผู้รับบริการ ได้ถูกต้อง และชัดเจน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความสุขต่อการมาใช้บริการของคลินิกทันตกรรม

1.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการให้บริการ จากผลการศึกษา พบว่า ข้อ 3 อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์มีความทันสมัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังนั้น เครื่องมือทางการแพทย์ทุกชนิดต้องมีความสะอาด และทันสมัย เนื่องจากผู้ป่วยที่ทำการรักษาง่ายต่อการติดเชื้อโรคได้ง่ายทุกชิ้นต้องมีการทำความสะอาดเป็นอย่างดี รวมทั้งการเก็บรักษาต้องให้สะอาด สะดวกต่อการให้บริการทุกครั้ง

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในคราวต่อไป

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้มากขึ้น

2.2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม  
โรงพยาบาลเชิงอิน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ทั้งในเชิงปริมาณ  
และเชิงคุณภาพควบคู่กันไป เพื่อจะได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคลให้  
มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY