

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตกรรมวิทยาลัย
การสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ เป็นผู้รับ
บริการทันตกรรม ทั้งในและนอกเวลาราชการรวม 445 คน โดยแบ่งเป็นผู้รับบริการ
ในเวลาราชการจำนวน 112 คน และนอกเวลาราชการ 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ความถี่(Frequency)และร้อยละ(Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ทั่วไปของผู้รับบริการคลินิกบริการทันตกรรม , ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน (Standard deviation) ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้สถิติทดสอบค่าที (T-test) และกำหนดระดับ
นัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะทั่วไป
ของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่อยู่ปัจจุบัน รายได้รวมเฉลี่ยต่อ
เดือน ประเภทการมารับบริการ สิทธิประโยชน์ในการรับบริการ เหตุผลในการเลือกสถาน
บริการ ประสิทธิภาพการรับบริการ (จำนวนครั้งในการรับบริการ) แหล่งข้อมูล
ในการประชาสัมพันธ์สถานบริการ และช่วงเวลาการเปิดทำการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ความสะดวกที่รับจากการบริการ
- 2) การประสานงานบริการ
- 3) อรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ
- 4) ข้อมูลที่รับจากการบริการ
- 5) คุณภาพของบริการ
- 6) ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน
5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน
6. ผู้รับบริการที่มีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม แตกต่างกัน
7. ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม แตกต่างกัน
8. ผู้รับบริการคลินิกในช่วงเวลาทำการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน

ผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. ผู้รับบริการที่มีสิทธิประโยชน์ในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้รับบริการที่มีประสบการณ์การรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. ผู้รับบริการคลินิกในช่วงเวลาทำการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคลินิกบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. ความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ความสะดวกที่รับจากการบริการ ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก

2) การประสานงานบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3) อัตราค่า ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ

อยู่ในระดับมาก

4) ข้อมูลที่รับจากการบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5) คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

6) ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ปานกลาง