

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม
โรงพยาบาลวังม่วงสัทธรรม จังหวัดสระบุรี¹

Factors Related to The Quality Services of Dental Department at
Wangmuang Sattham Hospital, Saraburi Province.

ณัฐพงษ์ ฉายหุ่่น²

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพรรณนาระดับของปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการ และเพื่อตรวจสอบปัจจัยที่มีความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วง สัทธรรม จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้เข้ารับบริการในฝ่ายทันตกรรมจำนวน 163 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อถือได้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ระดับของปัจจัยการให้บริการ และระดับของคุณภาพการให้บริการจะอยู่ในระดับมากที่สุด เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนไม่ทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทันตกรรมมากที่สุด ได้แก่ ประเภทการไปใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ปัจจัยการให้บริการ ฝ่ายทันตกรรม

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธรรม จังหวัดสระบุรี

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโท หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The objective of this research is to describe the level of service factor and service quality and to examine the factors that are important to the service quality of dental department Wangmuang hospital Saraburi. The sample groups were 163 dental patients. The research instruments were questionnaires that were validated for reliability. The statistics used for data analysis were mean, standard deviation, T- test, one-way analysis of variance and multiple regression analysis. The research results were found that level of service factor and the level of service quality is the highest, gender, age, education level, occupation and monthly income do not make any difference to the attitude of service factors and service quality. The factors most influencing the quality of dental services are type of service, service pattern, service process, service duration and information, respectively.

Keywords: Quality of Service,Service factor,Dental Department

ความสำคัญของปัญหา

ในการปฏิบัติงานของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรีนั้นผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาในด้านคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับแรกๆ เพราะหน้าที่การให้บริการนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญมากในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความตั้งใจและทุ่มเทร่างกาย แรงใจให้การปฏิบัติงานของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะกระตุ้นและผลักดัน ทำให้พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ด้วยความตั้งใจ เต็มใจ กระตือรือร้น นำความรู้และประสบการณ์มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานบริการให้มากที่สุด มีความรักดีต่อองค์กรและอุทิศตนให้กับฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

ผู้วิจัย ได้ทำการสังเกตเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทันตกรรมโรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี พบว่าเจ้าหน้าที่ยังขาดขั้นตอน วิธีการและการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ เนื่องจากระบบการประเมินเพื่อเลื่อนระดับหรือการประเมินผลประจำปีไม่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริง การสอนงานและคู่มือในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดทักษะการตัดสินใจ ไม่กล้าคิดหรือทดลองปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ ขาดความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนางาน ผู้ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติงาน ปฏิบัติการ ขาดงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากกว่าแต่ก่อน ทั้งนี้อาจเกิดจากการขาดการกระตุ้นหรือขาดแรงจูงใจให้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผล การสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ มีการสร้างขวัญกำลังใจ การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีความก้าวหน้าและพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ นั้นจึงเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญเป็นอันดับ ต้น ๆ

จากปัจจัยที่ได้กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อสงสัยว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพของการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม มีความเหมือนหรือแตกต่างจากธุรกิจอื่นหรือไม่ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผลงานวิจัยเรื่องนี้ในมิติทางธุรกิจมีจำนวนน้อย งานวิจัยส่วนใหญ่เป็นไปในเชิงเทคนิคหรือในด้านการรักษาเท่านั้น ผลงานวิจัยด้านคุณภาพการบริการ ในประเทศไทยที่พบจากการทบทวนวรรณกรรม ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเรื่องความคาดหวัง (Customer expectation) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ส่วนการวัดคุณภาพบริการ (Service quality measurement) ยังไม่มีเครื่องมือมาตรฐานที่งานวิจัยรองรับว่าสามารถนำมาใช้ได้ และยังไม่มีพบการศึกษาเรื่องการรับรู้คุณภาพบริการ (Service quality perception) ในด้านทันตกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาและได้ตั้งคำถามเบื้องต้นในการวิจัยว่า “คุณภาพการ

บริการตามการรับรู้ (Perceived service quality) ของฝ่ายทันตกรรม” เป็นอย่างไรการศึกษานี้จะเป็นต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการด้านทันตกรรมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาด้านการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศไทย รวมถึงนานาชาติทั่วโลก

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อพรรณนาระดับของปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี
3. เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลของผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ประเภทการใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารและระยะเวลาในการให้บริการ ที่มีต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับของปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี
3. ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ประเภทการใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารและระยะเวลาในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

วิธีการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำแนกตามประเภทของข้อมูล คือ

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary source) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นการตั้งคำถามปลายปิด เป็นการกำหนดคำตอบไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ผู้ตอบเลือกคำตอบที่ใกล้เคียงความเป็นจริงที่สุด

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary source) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าหนังสือ เอกสาร ทบทวนวรรณกรรม หนังสือวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาช่วยสนับสนุนข้อมูลปฐมภูมิ และใช้ประกอบการวิเคราะห์ให้มีความถูกต้องน่าเชื่อถือ

ประชากรที่ศึกษาและการสุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้ารับบริการในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี จำนวน 313 คนเป็นข้อมูลจากโปรแกรม Hosxp รายเดือน

2.2 การสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้เข้ารับบริการในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี จำนวน 163 คนขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้มาจากการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรจากกลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากรที่ศึกษา

แนวความคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง “การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึงคือ การกระทำที่ เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

การบริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำขึ้นเพื่อเสนอราคาขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นร่วมกับการขายสินค้า (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2545:10 อ้างอิงจาก ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551:18)

การบริการหมายถึงการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2545:13 อ้างอิงจาก ขนิษฐา เสมอภักษ์, 2551:18)

Penchansky and Thomas (อ้างอิงจาก ยูพา ตั้งตน, 2538 : 13-14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก (Accessibility) โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งของการเดินทาง
3. ความสะดวกและอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ (Capability) ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

องค์ประกอบของการบริการ

Gothberg (อ้างอิงจาก รัชยา กุลวินิชไชยพันธ์, 2535: 11) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่นการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อ ความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพบริการ (Service quality satisfaction)

Adinegara .et al (2017) ;Parasuraman et al (1985) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service quality satisfaction) หมายถึง การประเมินความรู้ความเข้าใจของผู้เข้ารับบริการ ต่อการให้บริการของสถานที่ที่ให้บริการ ประการที่สองการรับรู้ คุณภาพการบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบจากความคาดหวังของผู้บริโภคกับประสิทธิภาพของการบริการที่เกิดขึ้น ประการที่สามความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของการบริการกับสิ่งที่ได้รับ ดังนั้นคุณภาพของการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับความสำเร็จในการแข่งขันธุรกิจปัจจุบัน

Maestro & Gallego (2017) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (Service quality satisfaction) หมายถึง การบริการที่มีคุณลักษณะที่เพิ่มขึ้นจากการรับรู้และความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการความพึงพอใจ เป็นเรื่องของคุณค่าของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ด้วยคุณภาพที่มีความเป็นเลิศ เหนือกว่าคู่แข่ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธีรยุทธ ปัตตาเทส (2552) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษกรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์นครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและศึกษาปัญหาในการ

ให้บริการจากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษของการไปรษณีย์นครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ จึงควรมุ่งเน้นปรับปรุงในด้านความสะดวก เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุดโดยปรับปรุงในเรื่องสถานที่จอดรถ จัดน้ำดื่มไว้บริการ จัดห้องสุขาไว้บริการและจัดเก้าอี้นั่งรอรับบริการให้เพียงพอ

หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดาและเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาสวนจิตรลดา และสาขาอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการตอบสนองความต้องการรองลงมา คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือหรือความไว้วางใจ และด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ

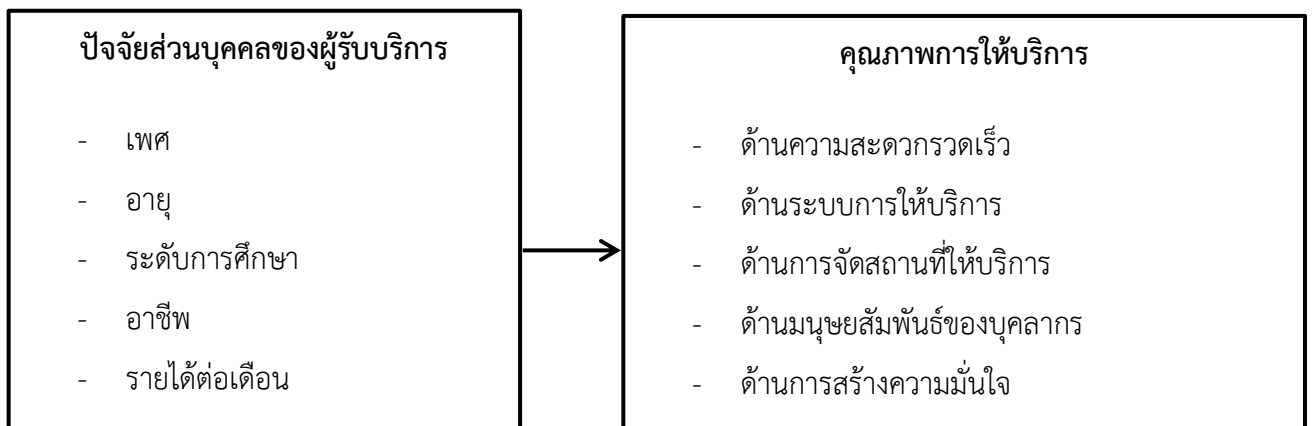
จตุพร ทองทะวัก (2555) ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application development outsourcing) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการพัฒนาระบบงานจากภายนอกองค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ การใช้บริการจากภายนอกเพื่อพัฒนาระบบงานของผู้ว่าจ้างกลุ่ม SMEs ในภาพรวมคือ ความไว้วางใจ การศึกษาและการประกันคุณภาพ ทั้ง 3 มิตินี้มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ว่าจ้างมีทัศนคติทางบวกต่อ การใช้บริการจากภายนอกซึ่งจะมีผลส่งต่อความตั้งใจที่จะใช้บริการด้านการพัฒนาระบบงานจาก ภายนอกองค์กรต่อไปในอนาคต

ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตและเพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษกับคุณภาพการ บริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตจากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก คุณภาพการบริการที่คาดหวัง ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

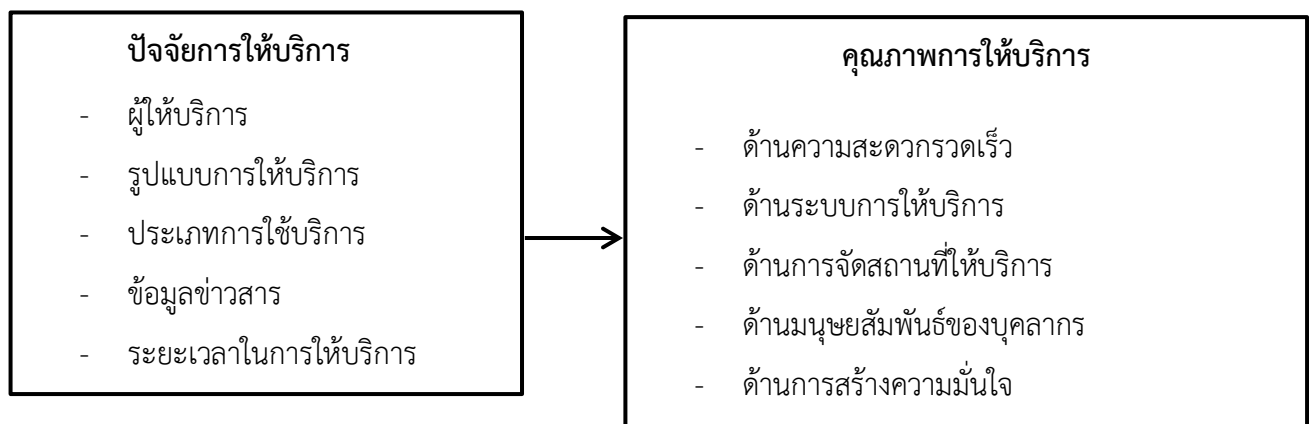
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ที่มีเพศต่างกัน มีสัญชาติต่างกัน มีสถานภาพต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์แบบไปในทางเดียวกันกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 แสดงกรอบวิเคราะห์ความแตกต่าง



ภาพที่ 2 แสดงกรอบวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับของปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของฝ่าย ทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 1 ระดับของปัจจัยการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

ปัจจัยการให้บริการ	ระดับการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ปัจจัยการให้บริการ			
1. ผู้ให้บริการ	4.34	0.78	มากที่สุด
2. รูปแบบการให้บริการ	4.56	0.70	มากที่สุด
3. ประสิทธิภาพการให้บริการ	4.67	0.59	มากที่สุด
4. ข้อมูลข่าวสาร	4.33	0.77	มากที่สุด
5. ระยะเวลาในการให้บริการ	4.29	0.81	มากที่สุด
ภาพรวมปัจจัยการให้บริการ	4.44	0.73	มากที่สุด

พบว่า ภาพรวมปัจจัยการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านระยะเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 2 ระดับของคุณภาพการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
คุณภาพการให้บริการ			
1. ด้านความสะดวกรวดเร็ว	4.33	0.72	มากที่สุด
2. ด้านระบบการให้บริการ	4.67	0.71	มากที่สุด
3. ด้านการจัดการสถานที่บริการ	4.47	0.62	มากที่สุด
4. ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคคลากร	4.29	0.48	มากที่สุด
5. ด้านการสร้างเชื่อมั่น	4.69	0.78	มากที่สุด
6. ด้านความเสมอภาค	4.88	0.81	มากที่สุด
ภาพรวมคุณภาพการให้บริการ	4.55	0.68	มากที่สุด

พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความ สะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดการสถานที่บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้าน การสร้างความมั่นใจและด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของ การบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของ ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี (ด้านปัจจัยการบริการ)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่าย ทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี (ด้านปัจจัยการบริการ)						
ปัจจัยส่วนบุคคล	ผู้ให้บริการ	รูปแบบการ ให้บริการ	ประเภทการใช้ บริการ	ข้อมูลข่าวสาร	ระยะเวลาในการ ให้บริการ	สรุปผล
เพศ	t-Test = .88	t-Test = .59	t-Test = .89	t-Test = 1.89	t-Test = 2.01	t-Test = 1.25
	Sig = .54	Sig = .62	Sig = .41	Sig = .33	Sig = .61	Sig = .44
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
อายุ	ANOVA = .99	ANOVA = 1.03	ANOVA = .76	ANOVA = 1.46	ANOVA = .99	ANOVA = 1.05
	Sig = .41	Sig = .62	Sig = .71	Sig = .46	Sig = .41	Sig = .52
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ANOVA = 1.01	ANOVA = .98	ANOVA = 1.02	ANOVA = 1.31	ANOVA = 1.20	ANOVA = 1.10
	Sig = .46	Sig = .48	Sig = .81	Sig = .18	Sig = .83	Sig = .55
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
อาชีพ	ANOVA = 1.10	ANOVA = .58	ANOVA = .49	ANOVA = 1.03	ANOVA = .69	ANOVA = .78
	Sig = .44	Sig = .59	Sig = .39	Sig = 0.55	Sig = .71	Sig = .54
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	ANOVA = .59	ANOVA = .44	ANOVA = .49	ANOVA = .19	ANOVA = 1.22	ANOVA = .59
	Sig = .88	Sig = .41	Sig = .81	Sig = .72	Sig = .24	Sig = .61
	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง	ไม่แตกต่าง

พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี (ด้านคุณภาพการบริการ)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี
(ด้านคุณภาพการบริการ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ด้านความสะดวกรวดเร็ว	ด้านระบบการให้บริการ	ด้านการจัดการสถานที่บริการ	ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร	ด้านการสร้างความมั่นใจ	ด้านความเสมอภาค	สรุปผล
เพศ	t-Test = 1.22 Sig = .67 ไม่แตกต่าง	t-Test = .81 Sig = .31 ไม่แตกต่าง	t-Test = .81 Sig = .54 ไม่แตกต่าง	t-Test = .68 Sig = .92 ไม่แตกต่าง	t-Test = 1.92 Sig = .88 ไม่แตกต่าง	t-Test = 1.32 Sig = .41 ไม่แตกต่าง	t-Test = 1.13 Sig = .62 ไม่แตกต่าง
อายุ	ANOVA = .89 Sig = .58 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .32 Sig = .87 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .76 Sig = .21 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .99 Sig = .56 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .45 Sig = .56 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .56 Sig = .71 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .66 Sig = .58 ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	ANOVA = 1.19 Sig = .45 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .48 Sig = .76 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .87 Sig = .35 ไม่แตกต่าง	ANOVA = 2.01 Sig = .06 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .49 Sig = .76 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .85 Sig = .51 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .98 Sig = .48 ไม่แตกต่าง
อาชีพ	ANOVA = .68 Sig = .50 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .99 Sig = .49 ไม่แตกต่าง	ANOVA = 1.34 Sig = .71 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .47 Sig = .69 ไม่แตกต่าง	ANOVA = 1.97 Sig = .09 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .59 Sig = .58 ไม่แตกต่าง	ANOVA = 1.01 Sig = .51 ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	ANOVA = .45 Sig = .50 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .71 Sig = .68 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .45 Sig = .54 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .55 Sig = .49 ไม่แตกต่าง	ANOVA = 1.04 Sig = .35 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .49 Sig = .66 ไม่แตกต่าง	ANOVA = .61 Sig = .54 ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 5 ค่าอิทธิพลของปัจจัยการให้บริการต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วง สัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

	b	SE	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	1.452	0.233		7.516	0.000
1. ผู้ให้บริการ	0.147	0.134	0.544	2.354	0.002
2. รูปแบบการให้บริการ	0.125	0.056	0.338	2.356	0.000
3. กระบวนการในการให้บริการ	0.051	0.012	0.188	1.525	0.004
4. ประเภทการให้บริการ	0.149	0.114	0.437	3.546	0.005
5. ข้อมูลข่าวสาร	0.214	0.047	0.076	2.541	0.006
6. ระยะเวลาในการให้บริการ	0.144	0.136	0.145	4.445	0.001
Adjusted $R^2 = 0.882$ $F = 187.226$ Sig. $F = 0.000$					

พบว่าผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วง สัทธิธรรม จังหวัดสระบุรีมากที่สุดรองลงมาได้แก่ ประเภทการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการและข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ด้วยนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตัวแปรทั้ง 6 ตัวแปรสามารถอธิบายประสิทธิผลของคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วง สัทธิธรรม ได้ร้อยละ 82.20

สรุปและการอภิปรายผล

ผลการทดสอบสมมติฐาน

1.สมมติฐานที่ 1 ระดับของปัจจัยการให้บริการและคุณภาพการให้บริการของของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วง สัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี มีแนวโน้มอยู่ในระดับมาก

1.1 ระดับของปัจจัยการให้บริการ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านประเภทการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านระยะเวลาในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ระดับของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมจะอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดการสถานที่บริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากร ด้านการสร้างเชื่อมั่นและด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด

2.สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการและคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

2.1 ระดับของปัจจัยการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนไม่ทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยการให้บริการแตกต่างกัน

2.2 ระดับของปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนไม่ทำให้ทัศนคติต่อปัจจัยคุณภาพของการบริการแตกต่างกัน

3.สมมติฐานที่ 3 ผู้ให้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ประเภทการใช้บริการ ข้อมูลข่าวสารและระยะเวลาในการให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพของการบริการของฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี

ผลการศึกษาพบว่า ด้านผู้ให้บริการ มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้เข้ารับบริการในฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลวังม่วงสัทธิธรรม จังหวัดสระบุรี มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ประเภทการใช้บริการ รูปแบบการให้บริการ กระบวนการในการให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการและข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผู้ให้บริการจัดให้มีการอบรมหรือเรียนรู้ทักษะงานแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานในด้านใหม่ ๆ ในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานเพื่อการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

2. ด้านรูปแบบการให้บริการและด้านกระบวนการในการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรมปรับเปลี่ยนวิธีการในการให้บริการ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดที่นั่งเพื่อรองรับผู้พิการหรือผู้สูงอายุโดยเฉพาะ โดยแยกจากผู้เข้ารับบริการกลุ่มอื่น ๆ หรือรวมถึงการปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มีความปลอดภัยโดยมีมาตรฐานที่กำหนดขึ้นมาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้นในฝ่ายทันตกรรม

3. ด้านประเภทการใช้บริการ ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายทันต กรรม ตั้งโต๊ะซักประวัติ ก่อนการเข้ารับบริการและมีการบันทึกเป็นรายลักษณะอักษรก่อนการเข้ารับบริการเพื่อการให้บริการที่ถูกต้อง และปลอดภัยต่อตัวผู้เข้ารับบริการ

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายทันตกรรม จัดตั้งผู้ดูแลในการกระจายข้อมูลข่าวสารด้านทันตกรรมที่ถูกต้องในสื่อต่าง ๆ บอร์ดติดประกาศ ในSocial Media ช่องทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Page facebook ของฝ่ายทันตกรรม Group Line เป็นต้น เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารให้กับผู้เข้ารับบริการรวมถึงวัน เวลาในการให้บริการ วิธีการขั้นตอนต่าง ๆ เป็นต้น

5. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ให้เจ้าหน้าที่จัดระบบการลดระยะเวลาในขั้นตอนก่อนรับบริการ ตอนรับบริการและหลังรับบริการ โดยแบ่งแยกงานด้านต่าง ๆ เช่นงานถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน ตรวจฟัน เป็นต้น เพื่อเป็นการบริหารเวลาได้ดียิ่งขึ้นและกำหนดเวลาได้ชัดเจนในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1) ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการในฝ่ายอื่น ๆ หรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อหาแนวทาง ในการกำหนดนโยบายด้านการให้บริการที่ดีและเป็นมาตรฐานร่วมกันต่อไปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์มีด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านผู้ให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านประเภทการใช้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านระยะเวลาการให้บริการ คุณภาพของการให้บริการมีด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความ รวดเร็วในการให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการจัดการสถานที่ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นและด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

2) ควรศึกษาถึงปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการเพื่อหา แนวทางในการป้องกันและพัฒนาในหน่วยงานต่อไป ปัจจัยภายในมีด้าน ต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านงานในองค์การ ด้านงบประมาณขององค์การ ด้านการจัดการภายในองค์การ ด้านบุคลากรในองค์การและ ด้านเทคโนโลยีในองค์การ ปัจจัยภายนอกมีด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านผู้เข้ารับบริการ ด้านสังคม ด้านสภาพแวดล้อม และวัฒนธรรม ด้านสภาพแวดล้อมทางกฎหมายและด้านสภาวะทางการเมือง

บรรณานุกรม

- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2559) , *การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ* , การวิจัยจาก มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
- จรีพร ทองทะวัย (2555) , *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการ พัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing)* , วิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศ) คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบริหารบัณฑิตพัฒนศาสตร์
- ธีรยุทธ ปัตตาเทสัง (2552) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการรับฝากไปรษณีย์ด่วนพิเศษ* , การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- หทัยรัตน์ บันลือ (2556) *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา* , การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- Gothberg, C. (1986). *Lock at factors affecting the quality of working life*. United States: Monthly Labour.
- Melo, A. J., Hernandez-Maestro, R. M., & Munoz-Gallego, P. A. (2017). Service quality perception, online visibility, and business performance in rural lodging establishments. *Journal of Travel Research*,56(2), 250- 262.
- Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality And its implications for future research*. *Journal of Marketing*, 1, p. 44.
- Penchansky, R., & Thomas, J. W. (1981). The concept of access: Definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127–40.