

แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาการระบบบดเคี้ยว

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Guidelines on Information and Other Services Development of Administrative
officer, Department of Masticatory Science, Faculty of Dentistry,
Mahidol University

เชิดฉวี กิตติกุลพันธ์

Chertchavee Kittikulphan

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูลหรือบริการจากผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน รวมทั้งศึกษาข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อหาแนวทางการให้บริการข้อมูลและบริการอื่นของผู้ให้บริการ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการ จำนวน 514 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติทดสอบแบบเอฟ (F - test) ค่าความแปรปรวน (ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ (LSD)

ผลจากการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.80 ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุด คือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.40 กว่าร้อยละ 92 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากว่าร้อยละ 78 มีอาชีพเป็นนักศึกษาทันตแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 3.68-4.08 โดยเฉพาะความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่องาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08 \pm 0.68$) ส่วนการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พุดจาสุภาพ และให้บริการด้วยความยิ้มแย้มของผู้ให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68 \pm 0.89$) จากการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับการแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อแบ่งตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจในการได้รับการแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอกอย่างมีนัยสำคัญทาง

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาการระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: chertchavee.kit@mahidol.ac.th

สถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องานกลับพบว่า กลุ่มประชากรและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาจากช่วงอายุกลับพบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกันมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มประชากรและระดับการศึกษา โดยเฉพาะผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจ

Abstract

This research aims to study information which is complete, accurate, clear, and convenient for people to get information or services from service providers. Also, there are the satisfactions of getting and receiving services from perspectives of administrative officers and visitors, the environment and the availability of equipment in the intercommunication. Including, studying recommendations to find a way to evolve providing information and other services from service providers. The subjects of this research are 514 people who came to the department's office to obtain information or receive services from the administrative officer by using questionnaire to collect the data. The statistical methods that used for the analysis were frequency distribution, percentage, average, and standard deviation. In addition, the statistical scheme that used in testing were F-test, analysis of variance (ANOVA), and comparative analyzing with Least Significant Difference (LSD).

The results of the research showed that 71.80% of visitors were females, and also 79.40% are visitors who aged between 20 and 30 years old. In term of the educational background, there is more than 92% who are studying in doctor of surgery program or equivalent. There is more than 78% of students in D.D.S. who contact the department's office had the most satisfied level of getting information and services at the average (\bar{X}) between 3.68 and 4.08 especially the cleanliness of public area, visitors gave the most satisfied level at the average (\bar{X}) between 4.08 ± 0.68 . However, in term of the interpersonal relation, the politeness, and the good service gesture from service providers are the least satisfied level that got from the subjects at the average (\bar{X}) between 3.68 ± 0.89 . From the research, found that the satisfaction from dental students toward of getting services from the service providers is different from other visitors who come from other units or outside the faculty which gives the highly statistically significant .05. By dividing people based on the educational level, the study showed that most of visitors who study in diploma had different perspective of getting information and services comparing to students who study in D.D.S. or equivalent, master degree, or doctoral degree which gives the highly statistically significant .05. Regarding the environment and the availability of equipment in the

intercommunication, the study showed that between the population and the levels of education are no different at the statistical level of significance .05. Nevertheless, by considering the age difference, the study showed that the satisfaction toward to receiving services from the service providers is very different comparing with the population and the levels of education, especially the age between 41 and 50 years old.

Keywords: service providers, Satisfaction

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นส่วนงานหนึ่งที่กำลังดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ของส่วนงาน พ.ศ.2559 - 2561 ทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : พัฒนาระบบการศึกษาทันตแพทยศาสตร์ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : ส่งเสริมและสนับสนุนให้ผลงานวิจัยและนวัตกรรมได้รับการเผยแพร่และต่อยอด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : ขับเคลื่อนบริการรักษาทางทันตกรรมระดับตติยภูมิ ครอบคลุมทุกสาขาแบบองค์รวมและมุ่งเน้นศักยภาพ คุณภาพ ประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อสังคม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : เพิ่มศักยภาพงานบริหารอย่างเป็นระบบเพื่อความก้าวหน้าและยั่งยืน

นอกจากยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านตามที่กล่าวมาแล้ว ส่วนงานยังต้องรับผิดชอบต่องานบริหารต่างๆ ให้เป็นไปอย่างมีระบบ มีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาวางแผนและพัฒนางานเพื่อการต่อยอด หรือนำข้อมูลมาสรุปเพื่อจัดทำรายงานส่งต่อไปยังมหาวิทยาลัยมหิดลและองค์การที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจึงมี

ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะข้อมูลดังกล่าวจะนำไปใช้ในการขับเคลื่อนงานให้เดินไปตามวิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าหมายที่ส่วนงานกำหนดไว้

ภาควิชาวิทยาการระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนงาน มีบทบาทและภาระหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ งานบริหาร งานการเรียนการสอน งานวิจัย งานบริการวิชาการทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน ตลอดจน

งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย ภาระหน้าที่ดังกล่าวมีทั้งที่เป็นแผนงานระยะสั้นและแผนงานระยะยาว มีผลการดำเนินงานที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ทั้ง 4 ด้านของส่วนงาน ดังนั้นข้อมูลจากภาควิชาวิทยาการระบบบดเคี้ยวจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การวางแผนพัฒนา และการรายงานผลการดำเนินงานของส่วนงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ปัจจุบันนโยบายของส่วนงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงวิธีการขอข้อมูลและการให้ข้อมูลระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานมีความทันสมัยและมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น การขอข้อมูลในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร การขอข้อมูลทางโทรศัพท์ หรือผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพการให้ข้อมูลให้มีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน เพื่อลดข้อผิดพลาดในการนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงการพัฒนางานบริการด้านอื่นด้วย จากการ

สังเกตพบว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลาาน สามารถให้ข้อมูลได้ค่อนข้างครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน มีความรอบรู้และทราบรายละเอียดในงานได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ในการทำงานมีมากกว่าเจ้าหน้าที่ใหม่ แต่ก็ยังไม่มีมีการวิจัยถึงการให้บริการข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการขอรับบริการระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานว่ามีมากน้อยเพียงใด

ด้วยเหตุนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญ และสนใจที่จะวิจัยคุณภาพในการให้ข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน รวมถึงความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้ให้ข้อมูลและให้บริการ จะนำผลที่ได้รับมาเป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ข้อมูลและงานบริการอื่นให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ให้ส่วนงานได้รับประโยชน์สูงสุด สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้ข้อมูล และงานบริการของผู้ให้บริการรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ และด้านสภาพแวดล้อม และความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน
2. เพื่อนำผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพต่อไป

นิยามศัพท์

1. การให้ข้อมูล หมายถึง การให้เอกสาร รายละเอียด ข่าวสาร คำปรึกษา รวมถึงการให้บริการอื่นจากผู้ให้บริการทุกช่องทางติดต่อ
2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกใน

ทางบวก ความประทับใจหรือความชอบใจของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลภายในและภายนอกส่วนงานที่มาติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจากผู้ให้บริการทุกช่องทางติดต่อ

4. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

5. ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า หมายถึง ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าทุกสาขาวิชา และหมายความรวมถึงนักศึกษาทันตแพทย์ที่อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาตรีทันตแพทยศาสตรบัณฑิต คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

6. ส่วนงาน หมายถึง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

7. สภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน หมายถึง ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว ชั้น 15 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา และอุปกรณ์เครื่องเขียนสำนักงานสำหรับการติดต่องาน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิธีการสุ่มแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ด้วยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำแนกตามคุณลักษณะ คือ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษาและช่วงอายุ มีวิธีการวิจัยดังนี้

กลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

(1) นักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 5 และชั้นปีที่ 6 จำนวน 403 คน

(2) เจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานที่ติดต่อขอข้อมูล และ/หรือได้รับบริการจากผู้ให้บริการ จำนวน 105 คน

(3) บุคลากรภายนอกส่วนงานที่ติดต่อขอข้อมูลและรับบริการหน้าห้องสำนักงานภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว ชั้น 15 อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษาฯ จำนวน 6 คน

ขนาดของกลุ่มประชากร ได้มีการนำข้อมูล มาคำนวณขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรการ คำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) แสดงเทียบ อยู่เถา (2557) ที่ระดับค่าความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จำนวนกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ คือ 600 คน ได้รับข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยได้จริงจำนวน 514 คน

ระยะเวลาในการศึกษา ระหว่างเดือน ธันวาคม 2557 ถึงเดือนมีนาคม 2558

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ได้มีการศึกษาจาก เอกสาร งานวิจัยและการพูดคุยกับผู้ติดต่อขอข้อมูล หรือรับบริการ โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ตำแหน่งงาน ลักษณะการติดต่องาน ช่องทางการติดต่องาน

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในการ ให้บริการของผู้ให้บริการ จำนวน 11 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน

แบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Checklist) เป็นคำถามปลายปิด (Close ended response

question) ใช้แบบมาตราส่วนประเมินค่า จำนวน 5 ระดับ (Likert's Scale) โดยมีการกำหนดเกณฑ์การ ให้คะแนนดังนี้

5 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนน หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนน หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลักษณะคำถามให้เขียนตอบบรรยายเป็น คำถามปลายเปิด (Open ended response question)

จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และมีการปรับแก้ข้อคำถามตามที่ ผู้ทรงคุณวุฒิให้คำแนะนำ คำนวณหาค่าดัชนีความ เที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้เท่ากับ 0.80 และหาค่าความ เชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้ ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการ ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการโดยการแจก แบบสอบถามให้กับนักศึกษาทันตแพทย์ชั้นปีที่ 2 ชั้น ปีที่ 3 ชั้นปีที่ 5 ชั้นปีที่ 6 เจ้าหน้าที่ภายในส่วนงาน และขอความร่วมมือจากบุคลากรภายนอกส่วนงาน ที่มาติดต่อขอข้อมูลและรับบริการหน้าห้องสำนักงาน ภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว โดยชี้แจงถึง วัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งอธิบาย รายละเอียดในการกรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ จัดทำกล่องวางตามจุดที่มีการแจกแบบสอบถามเพื่อ สะดวกในการรับแบบสอบถามคืนและขอรับคืนด้วย ตัวเองอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล

- รวบรวมและตรวจสอบความครบถ้วนของ

แบบสอบถาม สร้างและลงรหัสในแบบสอบถาม

- บันทึกข้อมูลลงในกระดาษ 1 ครั้งและในเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 ครั้ง จากนั้นนำข้อมูลทั้ง 2 ชุด มาเปรียบเทียบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

- วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามคุณลักษณะ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ/ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

- วิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ จำแนกตามด้านารให้บริการ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านผู้รับบริการ ด้านสภาพแวดล้อม และความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน โดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

- วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัย ได้แก่ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน โดยใช้สถิติการทดสอบแบบเอฟ (F-test) ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รหัสโครงการ MU-DT/PY-IRB 2014/DT039 โดยมีการชี้แจงเรื่องการพิทักษ์สิทธิกลุ่มประชากร วัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัยในภาพรวม ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น เป็นลายลักษณ์อักษรในหน้าแรกของแบบสอบถาม

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 600 ชุด สามารถนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ได้จำนวน 514 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.67 มีผลการวิจัยดังนี้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 71.80 ช่วงอายุที่มารับบริการมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.40 ระดับการศึกษาที่มารับบริการมากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.60 อาชีพที่มารับบริการมากที่สุดคือ นักศึกษาทันตแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 78.40

2. ระดับความพึงพอใจในการได้รับบริการของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน ($\bar{X} = 3.90 \pm 0.73$) รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.82 \pm 0.74$) และด้านเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.77 \pm 0.79$) ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) อยู่ระหว่าง 3.68-4.08

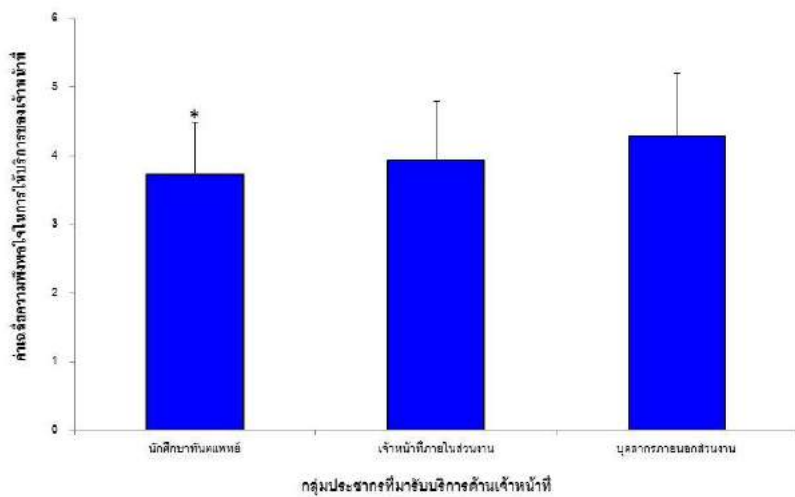
3. เปรียบเทียบ กลุ่มประชากร ระดับการศึกษา และช่วงอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

3.1 กลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล/คำปรึกษา/การประสานงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจน การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม และความสะอาด

รวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .029 .001 .000 และ .007 ตามลำดับ) และพบว่ากลุ่มประชากรที่เป็นนักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในและบุคลากรภายนอกส่วนงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้มและความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .037 .002 และ .029 ตามลำดับ) และพบว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

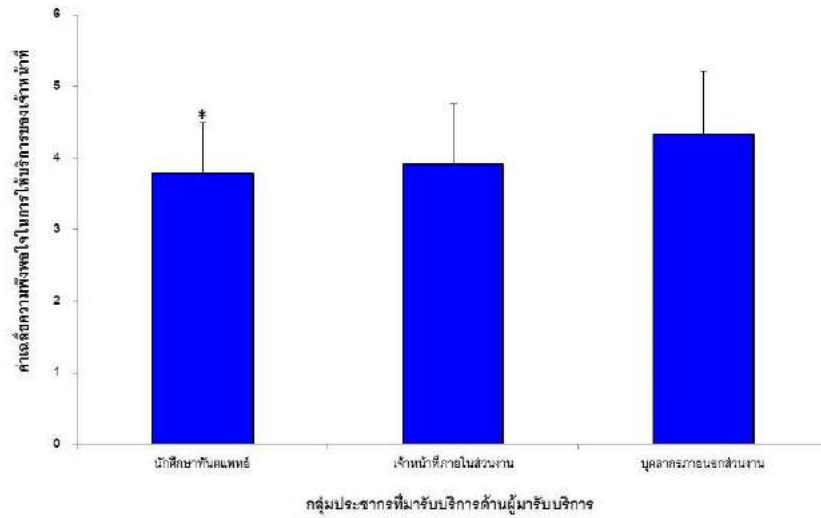
3.3 ช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการเกี่ยวกับการให้ข้อมูล/คำปรึกษา/การประสานงานที่ครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่เต็มใจให้บริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีพูดจาสุภาพให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม การให้บริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ การได้รับข้อมูล/คำปรึกษาตรงตามความต้องการ ความรู้ความเข้าใจในการตอบข้อซักถามของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกรวดเร็วในการได้รับข้อมูล/การประสานงาน ความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน และความสะอาดเรียบร้อยบริเวณที่มาติดต่อแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (P-VALUE = .000 .000 .000 .037 .000 .001 .000 .002 และ .016 ตามลำดับ) และพบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างจากช่วงอายุอื่นมากที่สุด



รูปที่ 1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามกลุ่มประชากร

* ข้อ 1 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงาน (P-VALUE = .017)

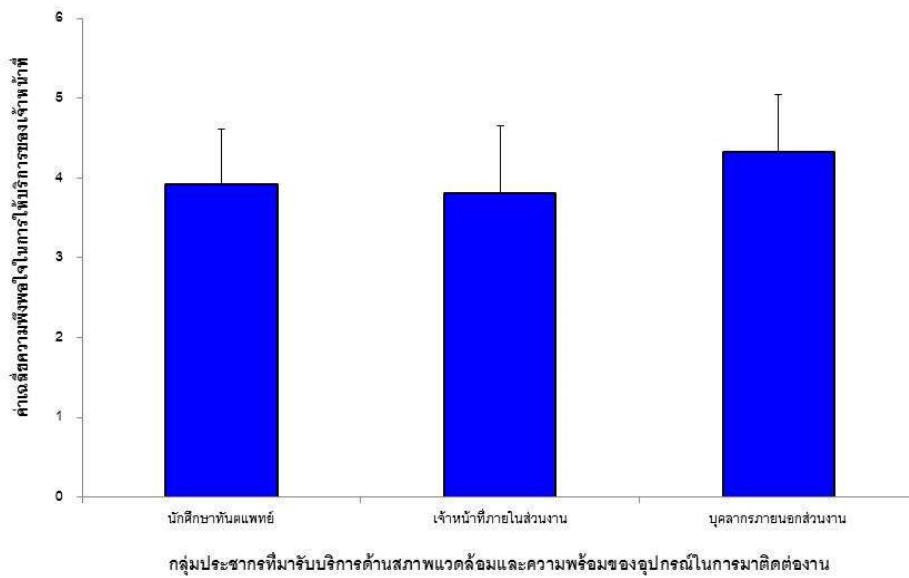
ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน (P-VALUE = .001 .042 และ .000 .042)



รูปที่ 2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามกลุ่มประชากร

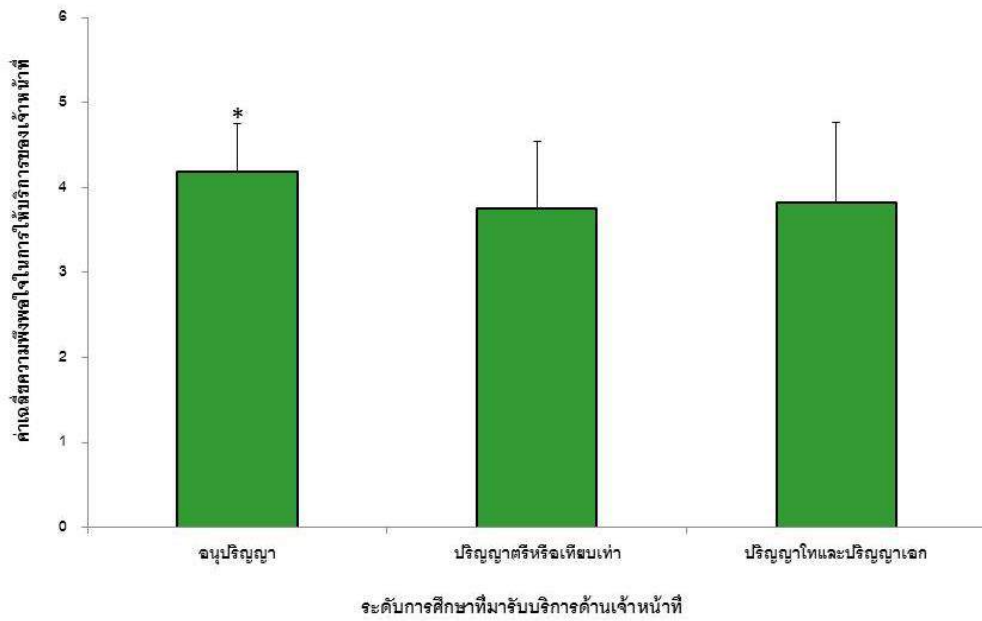
* ข้อ 3 แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน

(P-VALUE = .038 และ .013)



รูปที่ 3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

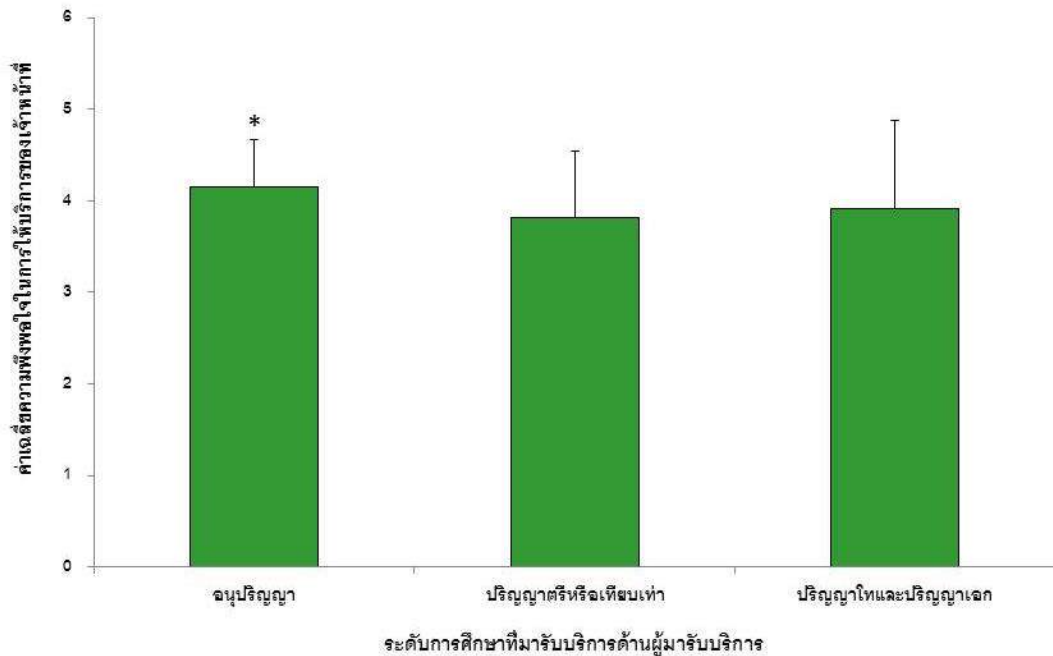
และความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน แบ่งตามกลุ่มประชากร



รูปที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามระดับการศึกษา

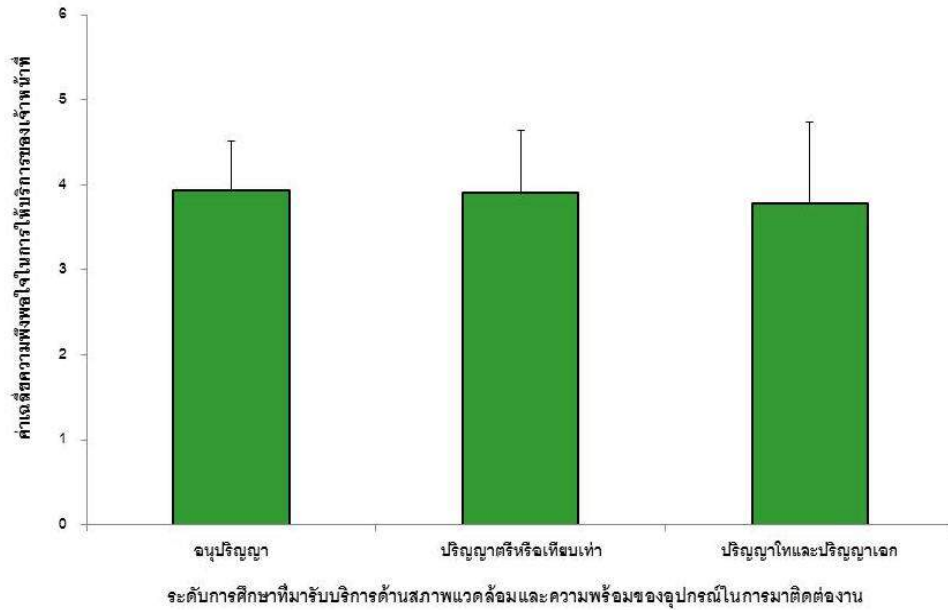
* ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (P-VALUE = .016)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและปริญญาเอก (P-VALUE = .001 และ .010)

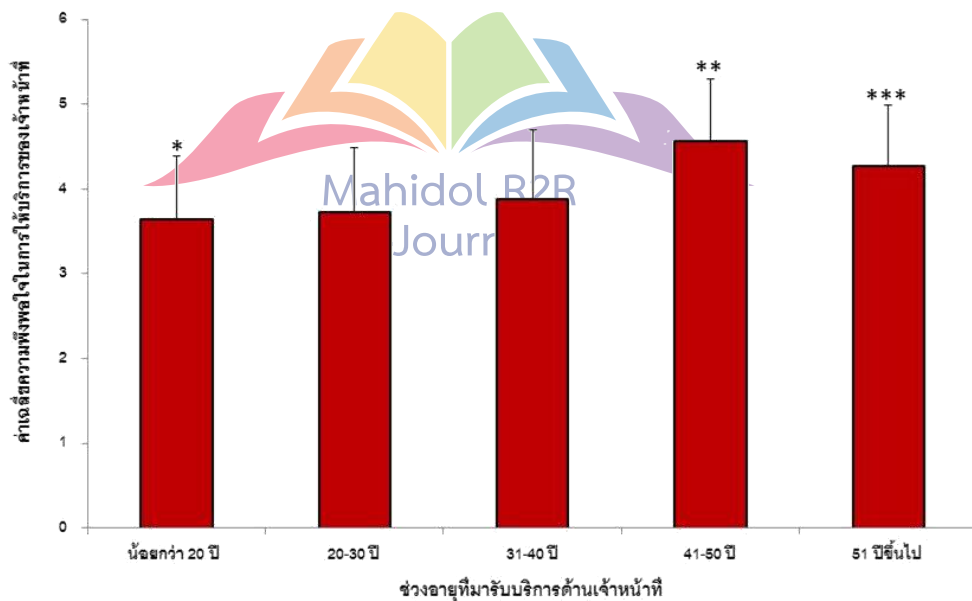


รูปที่ 5 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามระดับการศึกษา

* ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (P-VALUE = .010)



รูปที่ 6 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องาน แบ่งตามระดับการศึกษา



รูปที่ 7 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ แบ่งตามช่วงอายุ

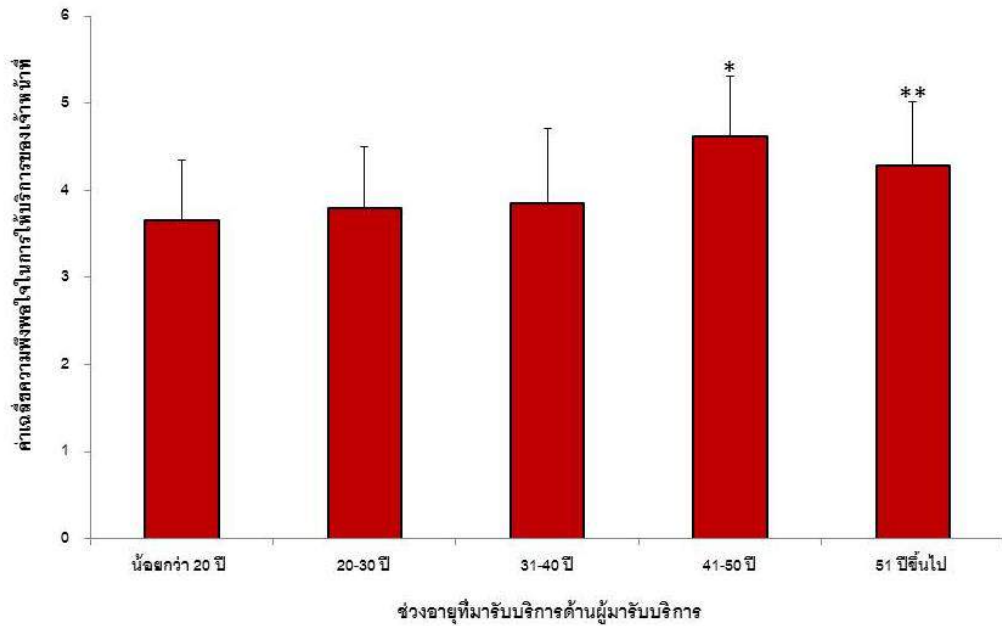
* ข้อ 2 ข้อ 3 และข้อ 4 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (P-VALUE = .005 .003 และ .047)

**ข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี (P-VALUE = .000 .000 และ .000) (P-VALUE = .000 .000 และ .010) (P-VALUE = .000 .000 และ .001)

ข้อ 4 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .021 และ .019)

*** ข้อ 1 และข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .021 และ .004)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี (P-VALUE = .002 และ .044)

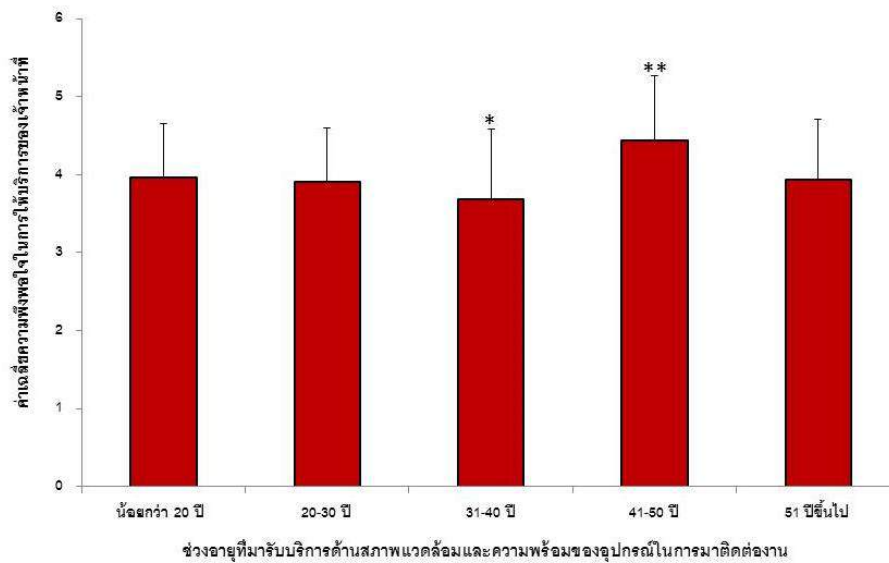


รูปที่ 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้รับบริการ แบ่งตามช่วงอายุ

* ข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปี และช่วงอายุ 31 - 40 ปี (P-VALUE = .000 .000 และ .000) (P-VALUE = .000 .000 และ .002) (P-VALUE = .000 .000 และ .000)

** ข้อ 1 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20 - 30 ปีและผู้ที่มีช่วงอายุ 31 - 40 ปี (P-VALUE = .008 .015 และ .029)

ข้อ 2 และข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปีและช่วงอายุ 20 - 30 ปี (P-VALUE = .012 และ .016) (P-VALUE = .010 และ .005)



รูปที่

9

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่อกาน แบ่งตามช่วงอายุ

* ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .024)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และช่วงอายุ 20-30 ปี (P-VALUE = .044 และ .027)

** ข้อ 2 แตกต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปี และผู้ที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป (P-VALUE = .006 .001 .000 และ .016)

ข้อ 3 แตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุ 20-30 ปี ช่วงอายุ 31-40 ปีและผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (P-VALUE = .017 .001 และ .038)

สรุปและอภิปรายผล

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (แสงเทียน อยู่เถา, 2557) โดยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามกลุ่มประชากรพบว่า ภาพโดยรวมของกลุ่มประชากรที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจะเห็นได้ว่าค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจรายด้านและรายข้อของ

งานบริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่า กลุ่มประชากรที่มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากกลุ่มอื่นมากที่สุดคือนักศึกษาทันตแพทย์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี, และ อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ, 2555) กล่าวคือ นักศึกษาทันตแพทย์ที่เข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีจะมีนักศึกษาตั้งแต่ชั้นปีที่ 2 ถึงชั้นปีที่ 6 จะเห็นได้ว่าระยะเวลาและปริมาณความถี่ในการขอข้อมูลหรือขอรับบริการมีความแตกต่างกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับเจ้าหน้าที่ภายในส่วนงานและบุคลากรภายนอกส่วนงาน จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำ

ให้นักศึกษาทันตแพทย์มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากประชากรกลุ่มอื่น นอกจากนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ส่งผลกระทบต่อการใช้ข้อมูลและงานบริการของผู้ให้บริการ เช่น ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน หรือสวัสดิการที่ได้รับสิ่งเหล่านี้ อาจเป็นปัจจัยทางด้านอารมณ์ของผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ (บุริม โอทกานนท์, 2552)

2. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ภาพโดยรวมของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจรายด้านและรายข้อของงานบริการอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ระดับปริญญาโทและระดับปริญญาเอก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Siriphattrasophon and Thanaphikhuptanon, 2011, และ พิพ ฐนันท์ คงทอง และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลดอนช้าง, 2013) เพราะผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มักจะมีวิธีการติดต่อและวัตถุประสงค์ในการขอข้อมูลจากผู้ให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการศึกษาและส่งผลกระทบต่อประเมินความพึงพอใจในงานบริการ เช่น ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ

3. ผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการจำแนกตามช่วงอายุพบว่า ภาพโดยรวมของช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการให้ข้อมูลหรืองานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อมองจากค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความ

พึงพอใจรายด้านและรายข้อของงานบริการกลับพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน และเมื่อนำข้อมูลมาเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่พบว่า ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างจากช่วงอายุอื่นมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กิจภรณ์ เอื้อตรงจิตต์ และคณะ, 2555, และ ญัฐพร ปิ่นประภา และ ดร. ธรรมนิษฐ์ วราภรณ์, ม.ป.ป.) เพราะช่วงอายุของผู้ติดต่อขอข้อมูลหรือรับบริการเป็นปัจจัยที่ทำให้มีความแตกต่างด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความชำนาญในงาน รวมถึงความคิดของผู้รับบริการ ดังจะเห็นได้ว่าผู้ที่มีช่วงอายุมากมักจะมีประสบการณ์และชั่วโมงการทำงานมาก แต่ในบางคนอาจจะมีชั่วโมงการทำงานในส่วนงานนั้นไม่มาก แต่ก็มีประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาในชีวิตมาก ดังนั้นผู้ที่มีช่วงอายุมากจะมีความคิดแตกต่างจากผู้ที่มีช่วงอายุน้อย ทั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นที่ควรมีการพัฒนาเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ร่วมกับงานบริการ จะทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วทันต่อโลกปัจจุบัน เหตุผลนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ (สมิต สัจฉกร, 2550)

ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการด้านข้อมูลและบริการอื่นของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ภาควิชาวิทยาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” พบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านสภาพแวดล้อมและความพร้อมของอุปกรณ์ในการติดต่องานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้หากดูค่าเฉลี่ย (\bar{X})

ความพึงพอใจรายข้อจะเห็นได้ว่า ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ที่ได้ ในบางข้อไม่สูงมากนัก ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุง ภาพลักษณ์ในการให้บริการของผู้ให้บริการ เช่น การ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและมีความเหมาะสมกับ เวลาในการให้บริการ เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพของ งานบริการให้ดียิ่งขึ้น แต่เนื่องจากภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวมีผู้ให้บริการจำนวน 1 คน ดังนั้นการ จัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับเวลาในการให้บริการ จึงไม่อาจทำได้ จึงต้องหาวิธีการใหม่เข้ามาเสริมการ ให้บริการ และเพื่อให้การขอข้อมูลหรือขอรับบริการมี ความสะดวกมากขึ้น รวมถึงลดข้อผิดพลาดในการ รับ - ส่งข้อมูล จึงควรมีการจัดทำข้อมูลพื้นฐานของ บุคลากรในภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวที่สามารถ เผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ และเป็นข้อมูลที่ หน่วยงานอื่นมีความต้องการและมีการขอข้อมูลเป็น ประจำ เช่น ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งทางวิชาการ ระดับ การศึกษา ผลงานวิจัย และอื่นๆ เพื่อเผยแพร่ลงใน เว็บไซต์ของภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยว และทำการ ตรวจสอบ แก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลเป็นระยะ

2. ปัจจัยบางอย่างมีความสัมพันธ์ต่องานบริการ ซึ่งอาจจะทำให้คุณภาพการให้บริการมีระดับความพึงพอใจไม่ดีเท่าที่ควร เช่น สวัสดิการ การได้รับการ สนับสนุนจากหัวหน้างาน ความรับผิดชอบในหน้าที่ การงาน ค่าตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ การเลื่อน ตำแหน่ง เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ อาจส่งผลกระทบต่อ การปฏิบัติงานทำให้การทำงานบางอย่างมีความล่าช้า รวมถึงความแม่นยำของการให้ข้อมูลอาจลดลงได้

3. ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อขอข้อมูล ถึงแม้ในปัจจุบันจะมีวิธีการขอข้อมูลด้วยรูปแบบที่มี ความหลากหลาย แต่ผู้รับบริการก็ยังคงต้องการความ รวดเร็วในการรับ - ส่งข้อมูล เพื่อนำข้อมูล ไป ดำเนินการต่อ ดังนั้นจึงควรเพิ่มช่องทางการ ติดต่อสื่อสารโดยนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ เหมาะสมและง่ายต่อการใช้งาน เข้ามาประยุกต์ใช้ ใน การทำงานเพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ

รับ - ส่งข้อมูล เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ในการติดต่อสื่อสาร ประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายใน บางอย่าง ด้วยเหตุนี้ผู้ให้บริการจึงมีข้อเสนอแนะที่จะ เพิ่ม ช่องทางการติดต่อสื่อสาร โดยการใช้ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน และใช้แอปพลิเคชัน ไลน์ มาเป็นช่องทางในการให้ข้อมูล ซึ่งการ ติดต่อสื่อสารด้วยวิธีนี้จะเพิ่มความสะดวกรวดเร็วใน การติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ทุก เวลา ถึงแม้ว่าเจ้าหน้าที่จะไม่ได้อยู่ในห้องสำนักงานก็ ตาม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาางานดังกล่าว จะ ช่วยลดภาระในการให้ข้อมูลและงานบริการบางอย่าง ได้เป็นอย่างดี และอาจส่งผลให้การให้ข้อมูลและการ ให้ บริการ ของ ผู้ให้ บริการ มี คุณ ภาพ และ มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพิ่มความสะดวกรวดเร็ว ด้วยช่องทางการติดต่อสื่อสารที่นำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ ข้อมูลที่ใช้ใน การรายงานผลการปฏิบัติงานของภาควิชาวิทยา ระบบบดเคี้ยวจะมีความครบถ้วน ถูกต้องและชัดเจน มากขึ้น และเพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวมีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น จึงควรทำการวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับ 1) ปัจจัยที่ มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพงานบริการ ซึ่งในมุมมอง ของผู้ให้บริการอาจมีปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบ ต่อการปฏิบัติงาน เช่น การสร้างขวัญและกำลังใจใน การปฏิบัติงาน การมอบหมายหน้าที่และความ รับผิดชอบให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การได้รับการสนับสนุน จากหัวหน้าหน่วยงาน เป็นต้น 2) การสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 3) เทคโนโลยี สารสนเทศในปัจจุบันสามารถลดต้นทุนค่าใช้จ่าย เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และคุณภาพของงานได้มากน้อยเพียงใด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาณุเพ็ญ สิทธิสมวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ศาสตราจารย์คลินิก พาสน์ศิริ นิสาลักษณ์ คณบดี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รองศาสตราจารย์ทัศนีย์ เต็งรังสรรค์ รองคณบดี ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และกิจกรรมพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธชา ห่านิรัติกัย ประธาน คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนประจำคณะ ทันตแพทยศาสตร์และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาสตราจารย์คลินิก ญัญญา อัครวรฤทธิ อดีตหัวหน้าภาควิชาวิทยาาระบบบดเคี้ยว และรองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ไมตรีรัตนกุล หัวหน้าภาควิชาวิทยาาระบบบดเคี้ยว คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่อนุเมติให้ดำเนินงานวิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรลดา อมรวัฒนา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่าย ทรัพยากรบุคคล มหาวิทยาลัยมหิดล คุณสุวรรณา ก่อสุวรรณวงศ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร.เยาวลักษณ์ เงินวิวัฒน์สกุล อาจารย์ประจำภาควิชา ทันตกรรมชุมชน คุณสมเกียรติ คุณเวโรจน์ปกรณ์ หัวหน้างานบริหาร การศึกษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาณุเพ็ญ สิทธิสมวงศ์ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชา นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ ภาควิชา สังคมศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ได้ประสิทธิประสาทวิชา ความรู้จนทำให้ผลงานวิจัยสำเร็จและเป็นประโยชน์ ต่อสาธารณะ

ขอบคุณเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าในการพัฒนา งานวิจัย ขอขอบคุณนักศึกษาทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ ภาภายในและบุคลากรภายนอก คณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลทุกท่านที่ให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจนทำให้งานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

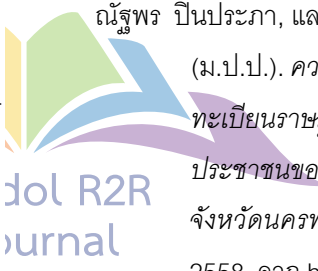
กิจกรรม เอื้อตรงจิตต์, อรสา พันธุ์ภักดี, และ อภิญญา ศิริพิทยาคุณกิจ. (2555). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติการพยาบาลชั้นสูง*. วารสารสภากาการพยาบาล, 27(2), 5-16.

ณัฐพร ปิ่นประภา, และธรรมนิตย์ วราภรณ์. (ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจในการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤษภาคม 2558, จาก <http://bkk.umdc.tsu.ac.th/>

บุริม โอทกานนท์. (2552). *มดใจพนักงานสู่ความพอใจลูกค้า WRITTEN BY SUPER USER. POSTED IN MK ARTICLES*. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2558, จาก <http://inside.cm.mahidol.ac.th/mkt/index>.

สมิต สัจฉกร. (2550). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สายธาร.

แสงเทียน อยู่เถา. (2557). *การวิจัยรื่องงานวิชาการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: กอล์ฟ กราฟฟิค แอนด์พริ้นติ้ง.



Siriphatrasophon, S. & Thanaphikhuptanon, P.
(2011). RELATIONSHIPS BETWEEN
PERCIEVED SERVICE QUALITY,
PATIENT SATISFACTION AND
LOYALTY : A CASE OF PRIVATE
HOSPITAL IN BANGKOK. KKU Res. J.
(be) 10(2), 160-172.

