งานวิเคราะห์

เรื่อง

ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จัดทำโดย

นางสาวอนุจิตต์ คงผอม

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

งานวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเล่มนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม โดยการประเมินของผู้ใช้บริการภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ว่าอยู่ในระดับใดในแต่ละด้านและควรพัฒนาด้านใดบ้างเพื่อนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ และพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากจะเป็นการเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแล้ว ยังเป็นการเพิ่มศักยภาพของหน่วยงานอีกด้วย

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์พีรพงศ์ สันติวงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ทันตแพทย์สมชาติ เราเจริญพร รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารและสนับสนุนการบริการ และคุณสุกานดา โสดามุก เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ผู้ชำนาญการพิเศษ) ที่เป็นผู้สนับสนุนส่งเสริมและให้คำปรึกษาในการทำงานวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิในการพิจารณาข้อคำถาม ได้แก่ คุณวรรณภา ตันทิวากร หัวหน้างานบริหารคุณภาพ คุณศรัณยา ณัฐเศรษฐสกุล นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ(ผู้ชำนาญการพิเศษ) คุณมณฑิชา ชัยชะนะมงคล นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ และคุณนันทวัน อยู่อาศรม เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ที่สละเวลาในการพิจารณาข้อคำถาม บุคลากรในหน่วยธุรการโรงพยาบาลที่ให้ความช่วยเหลือในทุกด้าน และบุคลากรในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทุกท่านที่มีส่วนช่วยให้งานวิเคราะห์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี สุดท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาในครั้งนี้จะสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร และนำมาสู่การพัฒนา ปรับปรุง การปฏิบัติงานของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นแนวทางในการพัฒนางานส่วนอื่นต่อไปในอนาคต

นางสาวอนุจิตต์ คงผอม
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	7
1.1 ที่มาและความสำคัญ	7
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์	8
1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์	8
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิเคราะห์	9
1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิเคราะห์	9
บทที่ 2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ	10
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	15
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ	20
2.5 บริบทของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์	25
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์	28
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิเคราะห์	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	32
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33
3.5 แผนการดำเนินงาน	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	35
บทที่ 5 สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการวิเคราะห์	60
5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์	62
5.3 ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์	71
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	81

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ	34
ตารางที่ 2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ	35
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกเป็นรายด้าน	38
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกเป็นรายข้อ	38
ตารางที่ 5	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน	39
ตารางที่ 6	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามเพศ เป็นรายข้อ	39
ตารางที่ 7	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายด้าน	41
ตารางที่ 8	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายข้อ	41
ตารางที่ 9	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน	43
ตารางที่ 10	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายข้อ	44
ตารางที่ 11	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายด้าน	46
ตารางที่ 12	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายข้อ	46
ตารางที่ 13	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายด้าน	48
ตารางที่ 14	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายข้อ	49
ตารางที่ 15	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายด้าน	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 16	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายข้อ	50
ตารางที่ 17	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายด้าน	52
ตารางที่ 18	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายข้อ	53
ตารางที่ 19	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายด้าน	55
ตารางที่ 20	แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายข้อ	56
ตารางที่ 21	แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	57
ตารางที่ 22	แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	58

สารบัญรูปภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1	สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)	16
ภาพที่ 2	โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	25
ภาพที่ 3	โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์	26
ภาพที่ 4	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์	28

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

งานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านเอกสารขององค์กร ตลอดจนการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับ ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542) ซึ่งระบุว่างานธุรการเป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานดำเนินไปด้วยดี มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน รวมทั้งจะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก และเป็นงานที่มีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งการวัดประสิทธิภาพของงานธุรการ อาจพิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งบ่งบอกว่าหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีในระดับใด

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นองค์กรหนึ่งภายใต้สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยมีสถานะเทียบเท่าภาควิชา และได้รับอนุมัติในปี พ.ศ.2554 จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางการให้บริการทางทันตกรรมทุกสาขาโดยอาจารย์ทันตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านทุกสาขาวิชา ด้วยวิทยาการสมัยใหม่ และเน้นการลดภาวะการเจ็บปวด การสร้างเสริมสุขภาพช่องปาก การป้องกันและฟื้นฟูสุขภาพช่องปากของผู้ป่วยร่วมกับการมีส่วนร่วมของครอบครัว และเป็นสถานฝึกปฏิบัติงานของทันตแพทย์ นักศึกษาทันตแพทย์ ช่างทันตกรรมและนักเรียนผู้ช่วยทันตแพทย์ ทั้งระดับก่อนปริญญา ปริญญาตรีและระดับหลังปริญญา รวมทั้งเป็นแหล่งฝึกอบรมบุคลากรทางทันตสาธารณสุข นอกจากนี้ยังเป็นฐานการวิจัยทางคลินิกและพัฒนาเทคโนโลยีทางทันตกรรม และเป็นศูนย์รับส่งต่อผู้ป่วยที่มีความผิดปกติซับซ้อนที่จำเป็นต้องเข้ารับการรักษาจากสถานพยาบาลอื่น

หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรมหรือสำนักงานโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทันตกรรม รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก คณะทันตแพทยศาสตร์ มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ รวมทั้งสนับสนุนกิจกรรมและพิธีการของโรงพยาบาล จากหน้าที่และความรับผิดชอบดังกล่าว ทำให้หน่วยธุรการต้องประสานงานและให้บริการหน่วยงานต่างๆ ดังนี้ หน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม จำนวน 35 หน่วยงาน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณบดี จำนวน 22 หน่วยงาน หน่วยงานในสังกัดสำนักงานยุทธศาสตร์ จำนวน 10 หน่วยงาน ภาควิชา จำนวน 15 ภาควิชา และหน่วยงานอื่นๆ สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม มีหน้าที่ในการพัฒนา จัดเตรียมข้อมูล อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการบริหารโรงพยาบาลให้กับผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นสื่อกลางในการสร้างความสัมพันธ์และเชื่อมโยงระบบงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรมกับผู้รับบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ทั้ง 47 หน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของคณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ.2559-2562 ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ เป้าประสงค์ที่ 11 Operation Excellence ซึ่งมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงมีความมุ่งหวังที่จะปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อพัฒนาการบริการให้มีความเหมาะสม ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ และนำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะด้านที่ยังไม่เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของหน่วยธุรการ ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ

3. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของหน่วยธุรการและนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้บริการและบุคลากรของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการวิเคราะห์

ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้ศึกษาทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีกรอบของเนื้อหาสำคัญที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเป็นมา แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิเคราะห์

2. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งสังกัดหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สำนักงานคณบดี สำนักงาน

ยุทธศาสตร์ และภาควิชา ตั้งอยู่ที่เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้บริการของหน่วยธุรการ จำนวนโดยประมาณ 280 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 มกราคม 2562)

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งผู้ศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 5 ตามสูตร จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 165 คน จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามที่ต้องการ โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 170 ชุด จากกลุ่มประชากรบุคลากรสายสนับสนุน

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิเคราะห์

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ
3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยธุรการโรงพยาบาล ให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5 นิยามศัพท์

หน่วยธุรการ หมายถึง หน่วยงานสังกัดงานบริหารและธุรการโรงพยาบาล โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ภายใต้การกำกับดูแลของผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มีหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการด้านเอกสารและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทันตกรรม รวมทั้งรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะทันตแพทยศาสตร์

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ใน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล” ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งกรอบแนวคิดในการศึกษามาแสดง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ
5. บริบทของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ

2.1.1 ความหมายของงานธุรการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายว่า ธุรการ หมายถึง การจัดกิจการงานโดยส่วนรวมของแต่ละหน่วย ซึ่งมิใช่งานวิชาการ งานที่เกี่ยวข้องกับงานเอกสารและการติดต่อประสานงานเป็นหลัก

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2551) กล่าวว่า งานธุรการ คือ การจัดหา การจัดใช้ การดูแล และการบริการเพื่อนำมาซึ่งความสะดวกของหน่วยงาน และเป็นงานสายสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ในองค์กร โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสำนักงาน จัดระบบสื่อสารและอิเล็กทรอนิกส์ การจัดการพัสดุ ดูแลงานสารบรรณ และงานบุคคล ดังนั้นงานธุรการ จึงจัดเป็นงานบริการ

สุวิทย์ หนองไผ่ (2555) กล่าวว่า งานธุรการ คือ งานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารหลักฐานในราชการ รวมทั้งการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด

2.1.2 ความสำคัญของงานธุรการ

งานธุรการมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นงานที่สนับสนุนทั้งด้านการให้บริการและบริหารงานด้านอื่นๆ ให้ดำเนินไปด้วยดี งานธุรการเป็นงานที่มีขอบข่ายและหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้างมาก มีลักษณะงานที่จะต้องประสานงานกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการทำงานด้านสารบรรณ การจัดเก็บและค้นหาเอกสาร การจัดเตรียมการประชุมการติดต่อประสานงานการให้บริการ งานด้านการเงิน งานด้านพัสดุ งานด้านแผนและงบประมาณ ตลอดจนงานด้านทรัพยากรบุคคล การวัดและประเมินผล รวมทั้ง

ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับ สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย (2558) ซึ่งกล่าวว่า การบริหารงานธุรการนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารประกอบด้วย สาร ผู้ส่งสารและผู้รับสาร เจ้าหน้าที่ธุรการจะต้องเป็นสื่อในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เพื่อเข้าสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนไปสู่การทำงานตามภารกิจต่อไป เจ้าหน้าที่ธุรการต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างดีและมีคุณภาพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ย่อมต้องอาศัยการทำงานของเจ้าหน้าที่ธุรการเป็นสำคัญ ดังจะเห็นได้จากมีการกำหนดให้มีงานธุรการในทุกหน่วยงาน ดังนั้นงานธุรการจึงเปรียบเสมือนกลไกที่สำคัญของหน่วยงานที่จะขาดไปหรือไม่มีไม่ได้

2.1.3 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานธุรการ

สุพิชฌาย์ ศาสตร์สมัย (2558) ได้กล่าวว่าการปฏิบัติงานธุรการให้มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานควรมีคุณสมบัติ ดังนี้

(1) มีความรู้ความสามารถในการอ่าน การตีความ และสรุปสาระสำคัญ

(2) มีความรู้ ความเข้าใจ ในโครงสร้าง ภาระงานและภารกิจของหน่วยงาน

(3) รู้จักบทบาทภารกิจหน้าที่ของตนเองและมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และหน่วยงาน

(4) มีความสามารถในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของงาน ตลอดจนเอกสารต่างๆ

(5) มีความสามารถในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานและกำหนดงานในช่วงระยะเวลาต่างๆ ได้

(6) มีความรักและศรัทธาในงานที่รับผิดชอบ

(7) ทำงานอย่างเต็มใจ เต็มศักยภาพ และเต็มเวลา

(8) เป็นผู้รักษาระเบียบวินัยอย่างเคร่งครัด

(9) มีความรู้และสามารถใช้งานในระบบสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญของการบริหารงานธุรการไว้ 3 ประการ ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึงการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

(2) ประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือที่คาดหวังไว้เป็นหลัก

(3) ประหยัด (economy) หมายถึงการแสวงหาวิธีการที่จะใช้จ่ายเงินหรือทรัพยากรด้วยความพินิจรอบคอบ ประกอบด้วยเหตุผลและมุ่งประโยชน์เป็นที่ตั้ง

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2537) กล่าวว่าการบริหารงานธุรการควรจัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับงานในความรับผิดชอบและไม่ยุ่งยากซับซ้อน สายงานบังคับบัญชาไม่ควรมีหลายขั้นตอนมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิด

ความล่าช้า ในขณะเดียวกันก็มีระบบตรวจสอบภายใน เพื่อให้ผลการดำเนินงานด้านธุรการมีประสิทธิภาพ ควรมีหลักในการบริหารงานธุรการ ดังนี้

(1) มีการกำหนดแผนงานและเป้าหมายที่แน่นอน เพื่อให้แน่ใจว่างานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เป้าหมายของงานธุรการต้องวัดโดยไม่มีความคลุมเครือ ท้าทายสามารถและเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย มีระยะเวลาการปฏิบัติที่แน่นอน และมีการติดตามผลเป็นระยะ

(2) มีการกำหนดขอบเขตของงาน หรือการจัดทำใบพรรณางาน เพื่อแสดงความรับผิดชอบงานแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง การจัดทำใบพรรณางานนี้จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร

(3) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยละเอียดรวมทั้งระบุความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานอื่น

(4) การตรวจสอบการทำงาน อาจมีการจัดทำเอกสารที่มีหัวข้อแสดงงานที่ต้องปฏิบัติ เพื่อช่วยให้ปฏิบัติได้โดยไม่หลงลืมขั้นตอนในการทำงาน และปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยในการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี

(5) ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม งานธุรการนั้นมีลักษณะจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผู้ที่ปฏิบัติงานบกพร่องแม้เพียงคนเดียวอาจส่งผลให้บุคคลอื่นในงานธุรการถูกตำหนิไปด้วย ดังนั้นการบริหารงานธุรการจึงควรเน้นการทำงานเป็นทีม

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

อารี พันธ์มณี (2546) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ตนเองต้องการหรือเป็นไปตามที่ตนเองต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น ถ้าหากความต้องการหรือเป้าหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกัน ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ ของการบริการ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมาย

ได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อ หรือการรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าต่ำกว่าที่คาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและต้องการกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

พรทิพย์ (2547) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ความนิยมชมชอบ ความประทับใจเมื่อมีสิ่งใดมาตอบสนองความต้องการได้ตามระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมากหรือน้อย โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สรชัย พิศาลบุตร (2550) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการหมายถึงการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ทำให้เกิดการแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีสาเหตุมาจากความคาดหวังในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ต้องการจะได้รับ โดยบุคคลจะประเมินจากที่ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการจริงกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่คาดหวังไว้

อานนท์ จรวิเศษ (2554) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นกับประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีต เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก และความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ซึ่งความรู้สึกหรือทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและความรู้สึกหรือทัศนคติด้านลบแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

สุวิมล คำย่อย (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งแสดงออกในด้านบวกหรือลบที่มีความสัมพันธ์กับการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Shelly (1995, อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวก เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ดังกล่าวเรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าความรู้สึกในทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของ

มนุษย์ มักได้แก่ ทรัพยากร และสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างเป็นไปตามที่ต้องการ สอดคล้องกับ Oliver (1997) ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Michael Beer (1965, อ้างถึงใน สมหมาย เปียถนอม, 2551) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลมีความต้องการและความหวังในหลายสิ่งอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งอาจแสดงในรูปสมการได้ดังนี้ แรงจูงใจ = ผลของความพึงพอใจ + ความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึง แรงจูงใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ต่อการประเมินผลงานขององค์กรที่เกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของตน หรือแรงจูงใจที่บุคคลจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรใดจะเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติขององค์กร หรือการทำงานขององค์กรนั้นรวมกัน ความคาดหวังที่คาดหมายไว้ ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรต่อผลงานขององค์กร และได้รับการตอบสนองทั้งรูปธรรมและนามธรรมเป็นไปตามที่คาดหมายไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะสูง แต่ในทางกลับกัน ถ้ามีทัศนคติในเชิงลบต่องาน และการตอบสนองไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แรงจูงใจที่จะมีความรู้สึกพึงพอใจก็จะต่ำไปด้วย

Mullins (2001, อ้างถึงใน ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ, 2549) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นผลมาจากองค์ประกอบสำคัญ 3 ด้าน คือ

(1) ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล

(2) แรงผลักดันที่นำไปสู่การกระทำและพฤติกรรม

(3) เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้นเมื่อบรรลุเป้าหมายแล้วจะเกิดความพึงพอใจ

โดยสรุปแล้วความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการ แต่ในทางตรงข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจขึ้นได้ โดยแต่ละบุคคลจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

2.2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีแรงจูงในยุคต้นๆของวิวัฒนาการด้านนี้ เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1950 โดยนักจิตวิทยาชาวอเมริกันชื่อ อับบราแฮม มัสโลว์ (Abraham Maslow) (อ้างถึงใน สมาน อัศวภูมิ, 2551) โดยมีสมมติฐานว่า ความต้องการของมนุษย์แบ่งได้เป็น 5 ระดับ คือ

(1) ความต้องการพื้นฐาน (Physiological Needs) ประกอบด้วยความหิว ความกระหาย ที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการทางร่างกายต่างๆ

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) ได้แก่ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยและการได้รับการปกป้องจากภัยทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจ

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการด้านความรักการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม การยอมรับ และมิตรไมตรีจากเพื่อน

(4) ความต้องการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในและภายนอกของบุคคล สาหรับปัจจัยภายในที่สำคัญ ได้แก่ การยอมรับนับถือตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ความสำเร็จ ส่วนปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพ การยอมรับนับถือและการได้รับความสนใจจากผู้อื่น เป็นต้น

(5) ความต้องการการบรรลุศักยภาพของตนเอง (Self – actualization Needs) เป็นแรงขับที่ไขว่คว้าในการเป็นตัวตนของบุคคลตามศักยภาพแห่งตนเป็นความต้องการที่ก้าวไปสู่จุดสูงสุดที่ตนเองทำได้ตามเป้าหมายและความสามารถของตน และการเติมเต็มความเป็นตัวของตน

มัสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้เรียงจากฐานไปสู่ยอด โดยมีความต้องการปัจจัยพื้นฐานอยู่ระดับล่างสุดของฐาน และความสำเร็จแห่งตนเป็นระดับสูงสุด และมนุษย์เราก็จะต้องตอบสนองตนเองในฐานความต้องการระดับต่ำสุด ให้เพียงพอก่อนแล้วจะขยับความต้องการของตนเองไปสู่ความต้องการในระดับถัดไป ทฤษฎีลำดับฐานความต้องการของมนุษย์ได้รับการยอมรับและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยในระยะต่อมาพบว่า การยกระดับความต้องการของคนอาจจะข้ามฐานความต้องการจากระดับหนึ่งสู่อีกระดับหนึ่งโดยไม่ต้องรอการตอบสนองความต้องการระดับล่างก่อนก็ได้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการ หมายถึงกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆโดยทันทีหรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการนั้น

วินัย รำพรรณ์ (2546) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้การบริการจึงควรมีคุณสมบัติสามารถอำนวยความสะดวกและปฏิบัติต่อผู้อื่นในด้านการบริการอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงเกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

2.3.2 หลักการให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2548) ได้กล่าวถึง หลักปฏิบัติในการให้บริการ โดยมีหลักการข้อควรคำนึง ดังนี้

(1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความ

ช่วยเหลือที่ผู้ให้บริการเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจหรือไม่ให้ความสำคัญ การให้บริการดังกล่าวก็อาจดูไร้ค่าในความรู้สึกของผู้รับบริการ

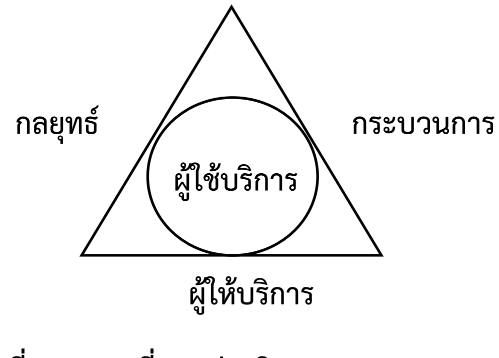
(2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ซึ่งความพอใจเบื้องต้นของลูกค้ามักเกิดจากคุณภาพการบริการ การให้บริการจึงต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าผู้ให้บริการจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใดก็เป็นเพียงด้านปริมาณ ต่างจากคุณภาพของการบริการที่สามารถวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

(3) ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษก็อาจไม่เกิดประโยชน์

(4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันตามกำหนด ทำให้เป็นการให้บริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบได้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

(5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบ รอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการเท่านั้นคงไม่เพียงพอ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องอื่นหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรยึดหลักในการให้บริการอย่างระมัดระวัง และไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่น

Albrecht (อ้างถึงใน อัญญรักษ์ เลิศกุศล, 2543) ได้เสนอแนวคิดในการให้บริการ โดยเน้นการบริการเรียกว่า Total Quality Service (TQS) โดยเน้นการบริการที่จะให้ผลการบริการผูกใจผู้รับบริการ เน้นความสำคัญของคนโดยให้คนมีอิสระที่จะทำงานบริการได้อย่างเต็มที่และเต็มใจจนเป็นวัฒนธรรมขององค์กรของหน่วยงาน ไม่ยึดติดกับกฎระเบียบข้อบังคับจนเกินเหตุ มุ่งไปที่ความร่วมมือร่วมใจของบุคคล เป็นแนวคิดที่ว่าการบริการเป็นเรื่องที่คนจะกระทำการให้คน ใจต้องถึงใจ ไม่ใช่การทำไปตามกฎระเบียบที่วางไว้เพื่อกำหนดวิธีให้บริการ นอกจากนี้ Karl Albrecht ได้เสนอแนวคิดในการปฏิบัติการให้บริการอันเปรียบเสมือนด้านแต่ละด้านของรูปสามเหลี่ยมด้านเท่า ซึ่งภายในบรรจุผู้ใช้บริการไว้หากขาดปัจจัยด้านหนึ่งไป สามเหลี่ยมนี้จะไม่ครบด้านเป็นรูปสามเหลี่ยมต่อไปได้ นั่นหมายความว่า องค์กรจะให้บริการที่ดีต่อไปไม่ได้ ซึ่งเรียกว่า “สามเหลี่ยมแห่งบริการ” (The Service Triangle)



ภาพที่ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ (The Service Triangle)

จากหลักการนี้จะเห็นได้ว่า การจะสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการต้องจัดการเพื่อให้ปัจจัยของสามเหลี่ยมแห่งบริการนี้ มีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน คือ

1. กลยุทธ์การบริการ (Strategy) หรือวัตถุประสงค์หลัก อันใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ ต้องกำหนดไว้เพื่อให้การปฏิบัติเข้าสู่เป้าหมายโดยมีความยืดหยุ่นพอเพียง มีความแม่นยำตรงเป้าหมายได้ดี โดยหลักการพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างจริงจัง

2. ระบบงาน (System) หรือกระบวนการ ต้องเน้นให้ระบบการบริการเป็นเรื่องเรียบง่ายผู้รับบริการสบายใจเมื่อมาใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องเข้าใจได้ง่าย สามารถปรึกษาหรือเข้ารับบริการได้อย่างเป็นกันเอง มีความคล่องตัวสูง กฎระเบียบเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยประโยชน์ไม่เป็นตัวจำกัดการบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดี

3. ข้าราชการ (Staff) หรือผู้ให้บริการในทุกระดับ ต้องได้รับการสรรหา พัฒนาและปรับพฤติกรรมตลอดจนวิธีการทำงานให้มีลักษณะเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ นั่นคือมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี

2.3.3 คุณภาพของการให้บริการและการวัดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินผลการให้บริการในมุมมองของผู้ให้บริการโดยผู้รับบริการซึ่งผู้รับบริการจะเปรียบเทียบความคาดหวังของตนกับการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจริง ทั้งก่อนและหลังการรับบริการ ดังนั้นคุณภาพการให้บริการคือ การรับรู้คุณภาพในการบริการจากผู้รับบริการ ซึ่งทฤษฎีที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย ได้แก่ ทฤษฎี SERVQUAL ซึ่งเป็นผลงานของพาราสุรามานและคณะ (Parasuramam, Ziethaml, and Berry, 1990) (อ้างถึงใน จุรีพร ทองทะวัย, 2555) ทฤษฎี SERVQUAL ที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการประกอบด้วย 5 มิติหลัก ดังนี้

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ความไว้วางใจ ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการทุกครั้งต้องมีความสม่ำเสมอ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ความพร้อมและเต็มใจ ยินดีที่จะ ให้บริการในทันทีที่ได้รับการร้องขอ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การประกันคุณภาพ (Assurance) ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิด ขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถเป็นอย่างดีในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ อ่อนโยน มีความน่าเชื่อเชื่อและความซื่อสัตย์ ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ ตามความต้องการที่แตกต่างของลูกค้าแต่ละคน

SERVQUAL เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพอใจการบริการ 22 คำถาม ครอบคลุมทั้ง 5 มิติข้างต้น แบบสอบถามจะถามคำถามที่เป็นมาตรวัดทั้ง 22 คำถามว่าลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไรแล้วจึงถามคำถามเดียวกันว่า บริการที่ได้รับไปนั้น เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่า คุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวังหรือเกินจากการที่ตั้งความหวังไว้แสดงว่าคุณภาพการให้บริการดีหรือดีมาก

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการไว้ดังนี้

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ลูกค้าสามารถเข้าถึงการบริการได้ง่าย ธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่ติดต่อ เวลา ขั้นตอนของการให้บริการ ที่รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้าต้องเสียเวลารอนาน เพราะอาจทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเบื่อ และเปลี่ยนไปใช้บริการจากที่อื่น

(2) ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) คือเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการหากผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

(3) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (Expectation) เกิดขึ้นจากความแตกต่างของลักษณะลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีความคาดหวังต่อการบริการที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้นลูกค้าย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่แตกต่างกัน

(4) การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าได้รับทราบถึงรายละเอียดของสินค้าและบริการต่าง ๆ โดยการใช้ภาษาเพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย

(5) ความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ความพร้อมเป็นประสิทธิภาพของการให้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการนั้น ๆ

(6) ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) ความรู้ ความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการจะเป็นสิ่งหนึ่งที่สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

(7) คุณค่าของการให้บริการ (Value) คุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับการบริการ กล่าวคือลูกค้าจะเกิดความรู้สึกประทับใจ และไม่เสียดายที่จะจ่ายเงินค่าบริการ เมื่อลูกค้าได้รับการบริการตรงตามที่ตาดหวัง

(8) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่จะได้รับ

(9) ให้ความสนใจในลูกค้า (Interest) การให้ความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้านั้นเป็นสิ่งจำเป็นไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใคร ต้องดูแลเอาใจใส่เขา อย่าทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

(10) ความเชื่อถือได้ (Credibility) หมายถึง การที่ธุรกิจผู้ให้บริการมีการบริการที่ดี มีการได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือโดยการบริการตามมาตรฐานที่สม่ำเสมอ จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจในบริการ

(11) ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้องสม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความไว้วางใจเมื่อกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

(12) การตอบสนองลูกค้า (Response) หมายถึงการให้บริการตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการใช้บริการ หรือเมื่อเกิดปัญหาก็สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขอย่างถูกต้อง

(13) ความปลอดภัย (Security) ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยง ไม่เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายหลัง ไม่ผิดพลาดจากการทำงานของพนักงานให้บริการ

(14) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าลูกค้าต้องการอะไร ดังนั้นต้องค้นหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ถ้าผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและหาสิ่งที่ลูกค้าต้องการมาตอบสนองเขาได้ก็หมายถึงความมีประสิทธิภาพของบริการ

วิทยา ด่านธำรงกูล (2547) ได้กล่าวว่า การบริการที่มีคุณภาพจะนำมาซึ่งความพอใจของลูกค้าและกำไรที่ยั่งยืนโดยได้กำหนดนิยามของเงื่อนไขหรือกิจกรรมที่จะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ ซึ่งถือได้ว่าเป็นหัวใจของการให้บริการสมัยใหม่ ว่า V-SERVE ซึ่งเป็นการเลียนเสียงมาจาก “We serve” หรือ “เราบริการ” ดังนี้

V คือ Vision หรือวิสัยทัศน์แห่งบริการ เป็นการมองการบริการจากสายตาหรือมุมมองของลูกค้าโดยจะยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง และการวางแผนต่างๆ จะต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่จากการฟังลูกค้า

S คือ Skill หรือทักษะในการให้บริการ พนักงานบริการต้องได้รับการฝึกฝนในการให้บริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทักษะในการสื่อสาร ทักษะในการจัดการการรับข้อร้องทุกข์ของลูกค้า รวมไปถึงการใช้คอลล์เซ็นเตอร์ในฐานะเครื่องมือสมัยใหม่เพื่อการบริการลูกค้า

E คือ Empathy หรือความเข้าใจลูกค้า โดยจะต้องนั่งอยู่ในใจลูกค้าได้ สามารถให้บริการลูกค้าอย่างแตกต่างเป็นรายบุคคล ซึ่งเป็นแนวทางของการบริการสมัยใหม่ที่ต้องสร้างบริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าตลอดเวลา ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการสะสมข้อมูลของตัวลูกค้า (Service customization)

R คือ Responsiveness คือการตอบสนองด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี ซึ่งจะเกิดขึ้นได้จากการกำหนดขั้นตอนและวิธีการในการให้บริการที่เหมาะสม รวมถึงวิธีการแก้ไขในกรณีที่เกิดความผิดพลาดจากการให้บริการ

V คือ Vigor หรือการสร้างความเข้มแข็งในการให้บริการ การบริการที่ดีจะเกิดจากพนักงานที่มีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในการบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งเพื่อขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศ

E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้านั้นสร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด นอกจากนั้นคือ การผูกใจลูกค้าและการเทียบวัด

งานบริการของตนกับคู่แข่ง หรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างยาวนาน

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการคาดหวังของผู้รับบริการหลังการใช้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยองค์กรจะต้องตระหนักถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงออกในทุกส่วนของระบบการบริการ ดังนี้

1. การบริหารการบริการขององค์กรให้มีคุณภาพ นำความรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ หรือความต้องการภายในองค์กรมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ

2. การปฏิบัติงานบริการที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการแสดงออกของพฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพ

3. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการ เป็นความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการอันอาจเกิดจากการมีประสบการณ์ในการได้รับบริการหรือจากการโฆษณา ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรบริการต้องเข้าใจความคาดหวังนี้และเสริมสร้างขึ้นเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Millet (1954, อ้างถึงใน โกมล ปานแจ่ม, 2552) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

(1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความถึง การให้บริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร จะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

(2) การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้นการบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลา ก็จะถือว่า การบริการนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

(3) การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความถึง ความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจานวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือ ห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

(4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความถึง การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อม อย่างสม่ำเสมอ

(5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความถึง การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูง มากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่าย ก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

จิตตินันท์ (2539) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการให้บริการว่ามีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

(1) ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งที่ได้รับตอบแทนแตกต่างกันไปในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

(2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลจากการโฆษณา การได้รับคำมั่นสัญญาจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการ สิ่งที่ผู้รับบริการได้เรียนรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเป็นอย่างมาก หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว

(3) ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่มาเกี่ยวข้อง นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวัง

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา (2547) ได้กล่าวถึงแนวคิดความพึงพอใจของลูกค้าว่าความพึงพอใจของลูกค้า จะเกิดจากประสบการณ์จากการให้บริการอย่างเต็มที่จนสุดความสามารถลูกค้าจะรู้สึกว่าคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสำหรับการบริการนั้น สร้างได้ยากกว่าสินค้าเนื่องจากคุณภาพของสินค้าเป็นสิ่งที่พัฒนามาแล้วอยู่นิ่งไม่เปลี่ยนแปลง แต่คุณภาพการบริการขึ้นกับพนักงาน ซึ่งแปรเปลี่ยนไปตามอารมณ์ และสถานการณ์ต่างๆ หรือลูกค้าที่มาใช้บริการบางรายอาจมีความต้องการเฉพาะที่มากเกินกว่าที่พนักงานจะให้บริการได้อย่างเต็มที่จึงทำให้เกิดความไม่พอใจ ดังนั้นปัจจัยหลักในการสร้างความพึงพอใจมี 3 ประการ ดังนี้

(1) ผู้รับบริการมีความต้องการและความคาดหวังสาหรับการบริการที่แตกต่างกันไปในแต่ละคน รวมทั้งความต้องการนั้นยังเปลี่ยนไปสาหรับการบริการแต่ครั้งอีกด้วย เช่น คนที่นวดแผนโบราณ ในครั้งแรกย่อมต้องการนวดที่ไม่แรงนักแต่การนวดครั้งต่อไปต้องแรงขึ้น

(2) ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นผลจากความรู้ ความสามารถ ความพร้อมในด้านร่างกายและอารมณ์ในขณะให้บริการของผู้ให้บริการ รวมถึงความเต็มใจในการให้บริการพนักงาน

(3) สภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตัวอย่าง เช่น อากาศ แสงแดด เก้าอี้ โต๊ะ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับประทานอาหาร หรือเข้ามาให้บริการในสถานที่ที่มาใช้บริการ ยิ่งไปกว่านั้น ความพึงพอใจของลูกค้ายังมีผลจากจานวนลูกค้าที่มาใช้บริการด้วย

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจไว้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับผู้ขายนั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย แต่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับการอบรมและชี้แจงให้ทราบถึงนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยมีแนวทางการพัฒนาลูกค้าสัมพันธ์ 11 ประการ ดังนี้

(1) รักษาคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้า การประกอบธุรกิจใด ๆ ก็ตามมักจะต้องมีการนัดหมายในการให้บริการต่าง ๆ เช่น บริการหลังการขายหรือบางครั้งถ้าสินค้าเป็นเรื่องของการบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ถ้าลูกค้ามีปัญหาใดก็ตามองค์กรหรือผู้บริการจะต้องให้ความสนใจในการให้บริการ เมื่อมีการนัดหมายจะให้บริการเมื่อใดก็ตามหรืออย่างไรก็ตาม องค์กรนั้นจะต้องทำตามการนัดหมายหรือข้อตกลงนั้น ๆ โดยไม่บิดพลิ้วและควรให้บริการอย่างรวดเร็ว อย่างมีประสิทธิภาพและอย่างมีมิตรภาพด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความนอบน้อมโดยไม่มีการบ่นถึงความเหนื่อยยากหรือสิ้นเปลืองต่างๆ การกระทำเช่นนี้ ถือว่าเป็นกฎข้อแรกที่ผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นกฎเกณฑ์ในการให้บริการลูกค้า

(2) ตอบรับโทรศัพท์ที่โทรเข้ามาอย่างรวดเร็วภายในไม่เกิน 5 นาที การรับโทรศัพท์ช้าถือว่าเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของบริษัท

(3) การตอบรับในเรื่องได้รับเอกสารหรือหลักฐานต่างๆ ภายใน 2 วัน เอกสารบางอย่างที่ส่งมายังบริษัทอาจจะไม่จำเป็นต้องตอบ แต่เอกสารที่เกี่ยวกับการขอให้บริการหรือสอบถามบริการหรือข้อแนะนำต่างๆ ที่มีต่อบริษัทควรจะได้รับการตอบรับทันทีภายใน 2 วัน อาจจะมีเอกสารบางอย่างที่ไม่สามารถตอบได้ภายใน 2 วันนั้น ผู้บริการจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่แน่ชัดว่าจะเสร็จเมื่อใด เจ้าของหรือบุคคลอ้างถึงในจดหมายหรือเอกสารนั้น ควรจะเป็นผู้ตอบหรือมีลายเซ็นที่แสดงว่าได้ตอบแล้วมิใช่ผู้อื่นตอบ

(4) ไม่ควรให้ลูกค้ารอคอยนานเกิน 5 นาที การให้ลูกค้ารอนานเป็นการสร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อลูกค้าเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจของลูกค้าทั้งนี้เพราะลูกค้าจะรู้สึกว่าบริการนั้นมีราคาแพงทั้งที่ไม่มีตัวเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการอย่างรวดเร็วจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการสร้างความพึงพอใจ

(5) ผู้ให้บริการทุกคนต้องมีทัศนคติที่ดีต่อลูกค้า การติดต่อหรือทำธุรกิจกันทุกครั้งผู้ให้บริการจะต้องให้เกียรติแก่ลูกค้า แสดงกิริยามารยาทที่ดีกับลูกค้า และต้องแสดงความอ่อนหวาน ราบรื่นหู ตลอดจนคำขอบคุณที่ให้ลูกค้าซึ่งพบว่ามีมนต์ขลังในการดึงดูดลูกค้าให้กลับมาใช้บริการอีก

(6) เมื่อมีสิ่งบกพร่องเกิดขึ้นรีบไปหาลูกค้าก่อนที่ลูกค้าจะมาหาความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องบางประการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ เช่น บริษัทได้ให้สัญญาแก่ลูกค้าว่าจะส่งมอบของภายในระยะเวลาหนึ่ง หรือการสัญญาว่าจะซ่อมสินค้าที่ซื้อไปให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเหตุสุดวิสัยต่างๆ ในสถานการณ์นี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องรีบติดต่อและแจ้งให้ลูกค้าทราบก่อนที่ลูกค้าจะพบหรือ

ทราบว่าผู้ให้บริการไม่สามารถทำตามที่ลูกค้าคาดหวังได้ การกระทำเช่นนี้จะสามารถลดความรู้สึกที่ไม่ดีของลูกค้าได้

(7) ระบบการทำงานจะต้องมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งหมายถึง ระบบการให้บริการต่างๆ จะต้องอยู่ในสภาพดี ทำงานได้ตลอดเวลา เช่นเครื่องรับโทรศัพท์ เครื่องทำน้ำอุ่น หรือลิฟท์ของโรงแรมจะต้องอยู่ในสถานภาพที่ทำงานได้ตลอดเวลา มีการตรวจสอบตลอดเวลา หากมีปัญหาต้องได้รับการแก้ไขทันที ถ้าสภาวะทางด้านลบเหล่านี้เกิดขึ้น อันเนื่องจากความไม่น่าเชื่อถือของระบบ ย่อมจะมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดีต่อองค์กร และยังสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการ

(8) การแก้ไขปัญหาหรือข้อผิดพลาดทุกด้านอย่างรวดเร็ว หมายถึง การที่ไม่ควรให้ความผิดพลาดในเรื่องเดียวกันเป็นครั้งที่สอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้ารายเดียวกัน เช่น ลูกค้าแจ้งว่ายอดเงินฝากผิดพลาด หรือสะกดชื่อ หรือนามสกุลผิดพลาด ธนาคารก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ทันที ยังคงมีความผิดพลาดนั้นๆ เกิดขึ้นเหมือนเดิม

(9) พนักงานทุกคนจะต้องเป็นผู้รู้ คือ รู้ข้อมูลที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับงานสินค้า

(10) พนักงานที่ต้องติดต่อทำงาน หรือให้บริการลูกค้าจะต้องเป็นผู้สามารถตัดสินใจเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีอิสระจากการตำหนิของผู้บริหารนอกจากนี้ ผู้ให้บริการจะต้องมีการเอาใจใส่ว่าลูกค้ามีความพึงพอใจเพียงใด

(11) ในสิ่งเล็กๆ น้อยๆ หรือบริการพิเศษเล็กๆ หลักการข้อนี้สามารถสร้างได้ทั้งความพึงพอใจและความสัมพันธ์กับลูกค้า เช่น การแจกหรือแถมเมื่อซื้อสินค้าภายในวงเงินหนึ่ง

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง หน่วยงานจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการจึงควรมีการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละด้านต่อไป

2.4.1 การวัดระดับความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2551) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

(1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นการวัดระดับความพึงพอใจโดยตรง ทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ผู้รับบริการมีต่อคุณภาพของบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ผู้รับบริการมีต่อคุณภาพของบริการ

(2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการ และมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น

ภณิดา ชัยปัญญา (2541) ได้อธิบายถึงการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

(1) การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ

(2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

(3) การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้ศึกษาจะเสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของนักวิชาการต่างๆ ไว้ดังนี้

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญดังนี้

(1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำลที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

(2) การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดัน ให้ความต้องการบริการตามมา

(3) ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสาคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสาคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของบริการ

(4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า สภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการฉลากสินค้า

(5) กระบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่างๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

2.5 บริบทของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

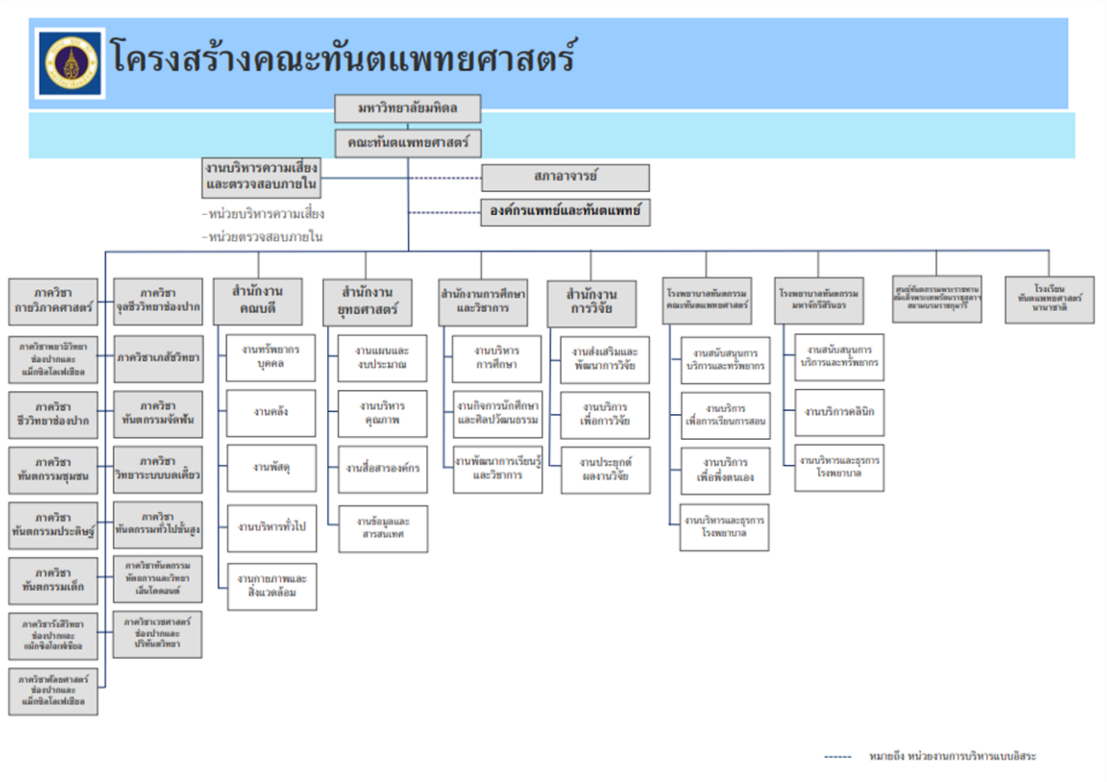
2.5.1 บริบทของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับการจัดตั้งขึ้นในวันที่ 7 มิถุนายน พ.ศ. 2511 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มจำนวนทันตแพทย์ให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในขณะนั้น และได้มีการขยายพื้นที่สำหรับการเรียนการสอน จากเดิมที่คณะทันตแพทยศาสตร์พญาไท ถ.อังรีดูนังต์ มายังอาคารศูนย์วิจัยทางคลินิก ซึ่งเป็นอาคาร 5 ชั้น ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ สืบต่อมาจนถึงปัจจุบัน โดยมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้าง ดังนี้

วิสัยทัศน์ : คณะทันตแพทยศาสตร์ชั้นนำระดับนานาชาติที่ได้มาตรฐานสากล โดยมุ่งประโยชน์ต่อสังคม ภายใต้การจัดการอย่างยั่งยืน

พันธกิจ : เป็นองค์กรชั้นนำของประเทศที่ดำเนินการศึกษา วิจัยวิชาการและวิชาชีพทางทันตแพทยศาสตร์ เพื่อตอบ สนองความต้องการของประเทศและประชาคมโลกภายใต้การบริหารที่ยั่งยืนและก้าวหน้า

โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล :

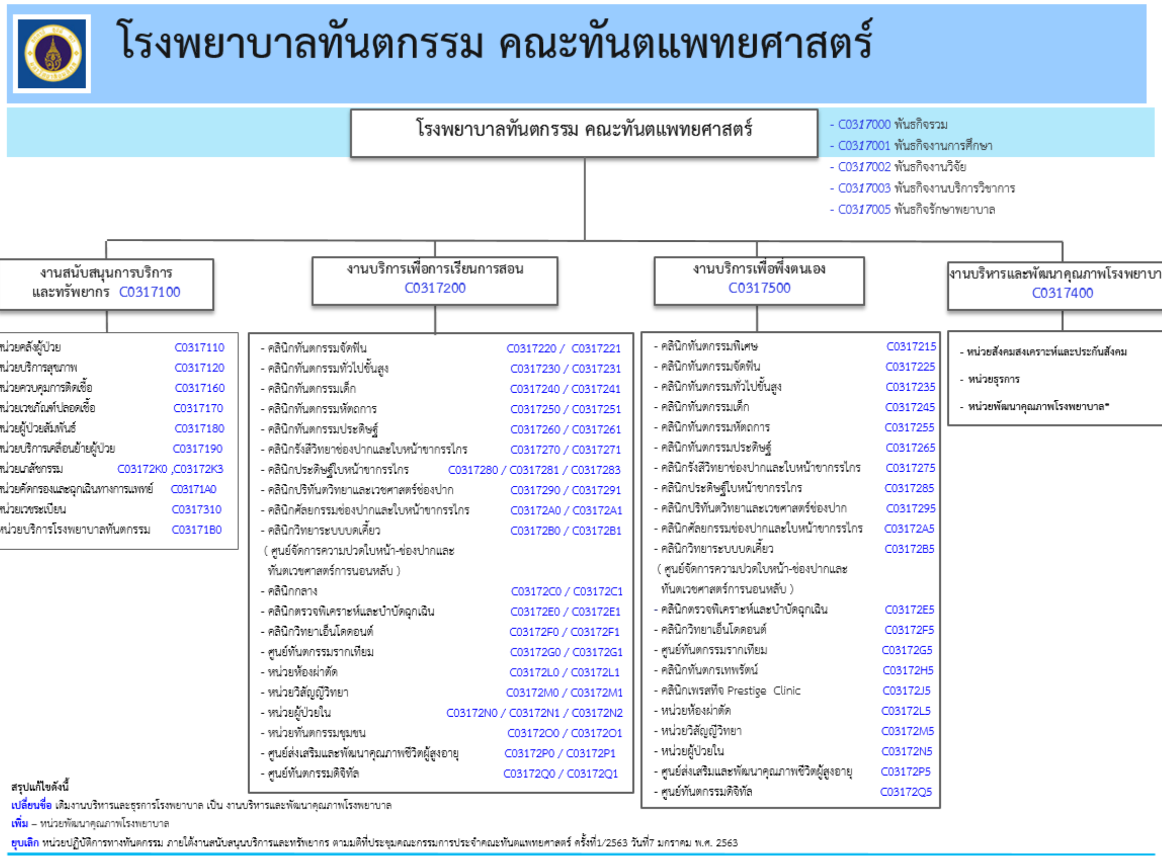


ภาพที่ 2 โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2.5.2 บริบทของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

ปัจจุบันโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เปิดให้บริการภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ซึ่งภายในโครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม ประกอบด้วย งานสนับสนุนการบริการและทรัพยากร งานบริการเพื่อการเรียนการสอน งานบริการเพื่อพึ่งตนเอง งานบริหารและพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งมีคลินิกและหน่วยงานภายใต้สังกัด จำนวน 16 คลินิก 3 ศูนย์ 17 หน่วยงาน ดังนี้ คลินิกทันตกรรมพิเศษ คลินิกตรวจพิเคราะห์และบำบัดฉุกเฉิน คลินิกศัลยกรรมช่องปากและใบหน้าขากรรไกร คลินิกรังสีวิทยาช่องปากและใบหน้าขากรรไกร คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมเด็ก คลินิกวิทยาระบบบดเคี้ยว คลินิกทันตกรรมทั่วไปขั้นสูง คลินิกทันตกรรมประดิษฐ์ คลินิกทันตกรรมหัตถการ คลินิกปริทันตวิทยาและเวชศาสตร์ช่องปาก คลินิกวิทยาเอ็นโดดอนต์ คลินิกกลาง คลินิกเพรสทีจ คลินิกประดิษฐ์ใบหน้าขากรรไกร คลินิกทันตกรเทพรัตน์ ศูนย์ทันตกรรมรากเทียม ศูนย์ทันตกรรมดิจิทัล ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ หน่วยเวชระเบียน หน่วยเภสัชกรรม หน่วยผู้ป่วยสัมพันธ์ หน่วยบริการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย หน่วยเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ หน่วยคัดกรองและฉุกเฉินทางการแพทย์ หน่วยคลังผู้ป่วย หน่วยควบคุมการติดเชื้อ หน่วยผู้ป่วยใน หน่วยห้องผ่าตัด หน่วยวิสัญญีวิทยา หน่วยบริการสุขภาพ หน่วยทันตกรรมชุมชน หน่วยบริการโรงพยาบาลทันตกรรม หน่วยพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล หน่วยสังคมสงเคราะห์และประกันสังคม และหน่วยธุรการ

โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ :



ภาพที่ 3 โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

2.5.3 ภาระงานของหน่วยธุรการตามโครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หน่วยธุรการโรงพยาบาลมีหน้าที่ ดังนี้

(1) เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณ ด้านเอกสารต้นฉบับ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลทันตกรรม

(2) ดำเนินการติดต่อประสานงานระหว่างผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก คณะทันตแพทยศาสตร์

(3) ติดตามผลการดำเนินงาน และสนับสนุนงานด้านต่างๆ กับหน่วยงานภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลทันตกรรม

(4) บริการ สนับสนุนกิจกรรมและพิธีการต่างๆ ของโรงพยาบาลทันตกรรม

(5) บริการข้อมูลข่าวสารของโรงพยาบาล

(6) จัดหาและจัดเตรียมข้อมูล อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการบริหารโรงพยาบาล และติดตามงานให้กับผู้อำนวยการโรงพยาบาลและรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล

(7) บริการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานโรงพยาบาล

(8) ส่งเสริม สนับสนุน และช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาล

(9) รับผิดชอบการจัดทำแผนปฏิบัติการของโรงพยาบาล

(10) รับผิดชอบเอกสารลับและกิจกรรมพิเศษของโรงพยาบาล

(11) จัดประชุมคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและคณะกรรมการที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลหรือรองผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นประธาน

(12) ช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดโรงพยาบาล

2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้รวบรวมเป็นกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อายุงาน
5. ระดับตำแหน่ง
6. สังกัด

พฤติกรรมการรับบริการ

1. ประเภทบริการ
2. ความถี่ในการใช้บริการ

→

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจในการให้บริการ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิธร เลิศล้ำ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7Ps) และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ยกเว้นด้านราคาความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการบริการ ด้านบุคลากร และด้านราคา มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ความถี่ในการมาใช้บริการที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิชัย ธิโวนา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.24 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากรให้บริการ ปัจจัยด้านผู้รับบริการ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านระยะเวลาในการบริการ และปัจจัยด้านกิจกรรม/กระบวนการให้บริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ด้านนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่ ได้ร้อยละ 63.80 ส่วนปัจจัยที่เหลือ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านทรัพยากรในการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางให้บริการ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

วิภาวี ชาดิษฐ์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 0.91 ผลต่างรายด้านมีค่าเป็นบวกทุกด้าน ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยคะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ส่วนการรับรู้มี ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีค่าสูงกว่า ผู้มารับบริการคาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่เมื่อได้รับบริการแล้วจะรับรู้คุณภาพบริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านลักษณะภายนอกของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น ความไม่เพียงพอของเก้าอี้ เสียงรบกวน ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อไป

ธนวันต์ วงษ์ดียิ่ง (2560) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง (เขตบางขุนเทียน) ของผู้ใช้บริการประเภทบ้านอยู่อาศัยและโรงงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการประเภทบ้านอยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงมากกว่าผู้ใช้บริการประเภทโรงงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าความคาดหวัง คุณภาพ และคุณค่าของการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้านครหลวง (เขตบางขุนเทียน) มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลดังกล่าวสามารถตีความได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจะไม่เกิดข้อร้องเรียน และจะกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป

อารี ลือกลาง (2555) ศึกษาระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกองประปา ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการ ผลจากการศึกษาสรุปได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้าน

กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความคาดหวังของผู้รับบริการด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการควรมีการใช้บัตรคิว มีการแบ่งหน้าที่การให้บริการอย่างชัดเจน ลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ปัญหาข้อสงสัย และอธิบายโดยตรง มีป้ายประชาสัมพันธ์และผังผู้รับผิดชอบงาน ให้บริการด้วยการให้เกียรติ และให้ความสำคัญอย่างเท่าเทียมกัน ควรจัดเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการควรจัดอย่างเหมาะสมและเพียงพอ

วรันธร ปรุงเรณู (2558) ศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของครูที่มีต่องานบริการงานธุรการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจโดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และจำแนกตามรายข้อ พบว่าความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการ และความสามารถทักษะและความชำนาญ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก กิริยามารยาทของผู้ให้การบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และให้คำแนะนำและการตอบคำถาม ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ข้อเสนอแนะของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ ข้อที่มีความถี่สูงสุด คือ อยากให้เปิดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน

บทที่ 3
ระเบียบวิธีวิเคราะห์

ในการวิเคราะห์เพื่อศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ แบบวัดครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้แก่การศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการ รวมทั้งนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยธุรการโรงพยาบาลให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 แผนการดำเนินงาน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability sampling) วิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive selection)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดสำนักงานยุทธศาสตร์ และสังกัดภาควิชา ที่ใช้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวนทั้งสิ้นโดยประมาณ 280 คน โดยผู้ศึกษาทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1960, อ้างถึงใน สุวิมล ติรกานันท์, 2556) ซึ่งผู้ศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ตามสูตร

$$n_p = \frac{N}{1+NE^2}$$

โดยที่ n_p = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

E = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด

แทนค่าตามสูตรได้ดังนี้

$$n_p = \frac{280}{1+(280)(0.05)^2}$$

$$n_p = \frac{280}{1.70}$$

$$n_p = 164.70 \approx 165$$

จะได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 165 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามที่ต้องการ ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 170 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ และการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) รวมทั้งหมด จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา ดัชนี้ที่ใช้แสดงค่าความสอดคล้อง เรียกว่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective congruence Index : IOC) ผู้เชี่ยวชาญจะต้องประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับ คือ 1= สอดคล้อง 0= ไม่แน่ใจ และ –1= ไม่สอดคล้อง (สุวิมล ติรกานันท์

, 2556) โดยผู้ศึกษาเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ จากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดสำนักงานยุทธศาสตร์ และสังกัดภาควิชา จำนวนทั้งสิ้น 170 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 166 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.65 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด

ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน = ความพึงพอใจระดับมากที่สุด

4 คะแนน = ความพึงพอใจระดับมาก

3 คะแนน = ความพึงพอใจระดับปานกลาง

2 คะแนน = ความพึงพอใจระดับน้อย

1 คะแนน = ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ประกอบด้วยการวิเคราะห์ 2 ส่วน คือ

(1) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยให้ความหมายและแปลค่าคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.50-4.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.50-3.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.50-2.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

(2) วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและความถี่ในการใช้บริการ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีกลุ่มตัวอย่างมีตัวแปรย่อยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least significant difference) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด ผู้ศึกษาจะวิเคราะห์จากเนื้อหาและนับความถี่

3.5 แผนการดำเนินงาน

ตารางที่ 1 แสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินการ	ระยะเวลาการดำเนินการ ปี 2561 - 2562 (เดือน)									
	ธ.ค. 61	ม.ค. 62	ก.พ. 62	มี.ค. 62	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	ก.ค. 62	ส.ค. 62	ก.ย. 62
1. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	←——	——→								
2. รวบรวมเอกสาร และกำหนดวิธีการศึกษา		←→								
3. จัดทำร่างบทวิเคราะห์ ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		←——	——→							
4. รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผล				←——	————	——→				
5. เขียนรายงานผลและสรุปงานวิเคราะห์							←——	————	————	——→

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของหน่วยธุรการและนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้บริการและบุคลากรของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิเคราะห์ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยตารางพร้อมคำอธิบาย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	16.87
หญิง	137	82.53
ไม่ตอบ	1	0.60
รวม	**166**	**100**
อายุ		
21 - 30 ปี	56	33.70
31 – 40 ปี	71	42.80
41 – 50 ปี	30	18.10
มากกว่า 50 ปี	9	5.40
รวม	**166**	**100**
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	68	40.96
ปริญญาตรี	88	53.01

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.82
ไม่ตอบ	2	1.21
รวม	**166**	**100**
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	5	3.01
1 – 5 ปี	45	27.11
6 – 10 ปี	43	25.90
11 –15 ปี	25	15.06
16 – 20 ปี	19	11.45
มากกว่า 20 ปี	17	10.24
ไม่ตอบ	12	7.23
รวม	**166**	**100**
ระดับตำแหน่ง		
ระดับปฏิบัติการ	139	83.74
ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าคลินิก/หัวหน้าหน่วย	21	12.65
ไม่ตอบ	6	3.61
รวม	**166**	**100**
สังกัด		
โรงพยาบาลทันตกรรม	119	71.69
สำนักงานคณบดี	27	16.26
สำนักงานยุทธศาสตร์	11	6.63
ภาควิชา	8	4.82
ไม่ตอบ	1	0.60
รวม	**166**	**100**
ประเภทบริการ		
รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร	66	39.76
ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	31	18.67
ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล	10	6.02
ติดตามหนังสือ/เอกสาร	13	7.83
สอบถามข้อมูลทั่วไป	41	24.70
อื่นๆ	3	1.81

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ไม่ตอบ	2	1.21
รวม	**166**	**100**
ความถี่ในการใช้บริการ		
น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง	98	59.03
1-3 ครั้ง/สัปดาห์	45	27.11
มากกว่า 3 ครั้ง/สัปดาห์	15	9.04
ไม่ตอบ	8	4.82
รวม	**166**	**100**

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน (ร้อยละ 82.53) เพศชาย จำนวน 28 คน (ร้อยละ 16.87) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 71 คน (ร้อยละ 42.80) รองลงมา อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 33.70) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 88 คน (ร้อยละ 53.01) รองลงมาระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 68 คน (ร้อยละ 40.96) มีอายุงานระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 45 คน (ร้อยละ 27.11) รองลงมามีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 25.90) ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 139 คน (ร้อยละ 83.74) รองลงมาคือระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าคลินิก/หัวหน้าหน่วย จำนวน 21 คน (ร้อยละ 12.65) ส่วนใหญ่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม จำนวน 119 คน (ร้อยละ 71.69) รองลงมาสังกัดสำนักงานคณบดี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 16.26) เป็นบุคลากรที่ใช้บริการด้านรับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร จำนวน 66 คน (ร้อยละ 39.76) รองลงมาคือบุคลากรที่สอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 41 คน (ร้อยละ 24.70) ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการ น้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 59.03) รองลงมาคือความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ จำนวน 45 คน (ร้อยละ 27.11)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ แสดงสถิติค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.77) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.75) และน้อยที่สุดคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.74) ตามลำดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.74	0.72	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	0.77	มาก
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.75	0.77	มาก
รวม	**3.76**	**0.73**	**มาก**

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	$\overline{X}$	SD	ระดับ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.72	0.75	มาก
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	3.72	0.79	มาก
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	3.72	0.77	มาก
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	3.81	0.79	มาก
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3.81	0.81	มาก
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.76	0.83	มาก
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.76	0.89	มาก
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.77	0.79	มาก
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.76	0.83	มาก
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.81	0.79	มาก
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	3.69	0.82	มาก
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	3.74	0.82	มาก
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.76	0.80	มาก
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	3.79	0.78	มาก

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ แสดงสถิติค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ อยู่ในระดับมากทุกข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}$ = 3.81) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X}$ = 3.79) และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 3.77) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X}$ = 3.69)

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ

ตารางที่ 5 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามเพศเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.79	0.67	3.73	0.73	0.444	0.657
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.86	3.76	0.75	0.291	0.772
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.84	0.81	3.73	0.76	0.659	0.511
รวม	**3.81**	**0.74**	**3.74**	**0.73**	**0.468**	**0.640**

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามเพศ เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศชาย เท่ากับ 3.81 และค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของเพศหญิง เท่ากับ 3.74

ตารางที่ 6 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามเพศเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.78	0.69	3.71	0.77	0.496	0.621
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	3.78	0.79	3.70	0.80	0.514	0.608
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว	3.82	0.72	3.70	0.79	0.747	0.456

ความพึงพอใจในการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
เหมาะสม						
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	3.78	0.74	3.80	0.80	-0.105	0.917
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3.86	1.04	3.79	0.76	0.331	0.743
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.75	0.89	3.76	0.82	-0.095	0.925
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.82	0.98	3.74	0.87	0.415	0.679
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.82	0.77	3.76	0.80	0.378	0.706
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.78	0.92	3.74	0.81	0.239	0.812
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	4.00	0.82	3.77	0.78	1.379	0.170
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	3.68	0.77	3.69	0.84	-0.044	0.965
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	3.86	0.89	3.71	0.81	0.827	0.409
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่ กำหนดไว้	3.82	0.90	3.74	0.79	0.469	0.640
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	3.86	0.80	3.78	0.78	0.482	0.630

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามเพศ เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกข้อ มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศชาย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}$ = 4.00) รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X}$ = 3.86) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X}$ = 3.68)

2. เพศหญิง พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.80) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X}$ = 3.78) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ($\bar{X}$ = 3.78) และได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X}$ = 3.77) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X}$ = 3.69)

ตารางที่ 7 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามช่วงอายุเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	5.148	1.716	3.46	0.018*
	ภายในกลุ่ม	162	80.155	0.495	8	
	รวม	165	85.303			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.694	2.231	3.97	0.009**
	ภายในกลุ่ม	162	90.898	0.561	7	
	รวม	165	97.593			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.480	2.493	4.47	0.005**
	ภายในกลุ่ม	161	89.768	0.558	2	
	รวม	164	97.248			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**3**	**6.627**	**2.209**	**4.44**	**0.005****
	ภายในกลุ่ม	**161**	**79.984**	**0.497**	**6**	
	รวม	**164**	**86.611**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 8 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามช่วงอายุเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	3	5.981	1.994	3.70	0.013*
	ภายในกลุ่ม	162	87.272	0.539	1	
	รวม	165	93.253			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3	3.854	1.285	2.08	0.104
	ภายในกลุ่ม	162	99.839	0.616	4	
	รวม	165	103.693			

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.753	1.918	3.32	0.021*
	ภายในกลุ่ม	162	93.500	0.577	3	
	รวม	165	99.253			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	5.737	1.912	3.15	0.026*
	ภายในกลุ่ม	162	98.094	0.606	8	
	รวม	165	103.831			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	6.824	2.275	3.57	0.015*
	ภายในกลุ่ม	162	103.007	0.636	8	
	รวม	165	109.831			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	3	7.396	2.465	3.75	0.012*
	ภายในกลุ่ม	162	106.441	0.657	2	
	รวม	165	113.837			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	8.954	2.985	3.98	0.009**
	ภายในกลุ่ม	162	121.407	0.749	3	
	รวม	165	130.361			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	3	4.749	1.583	2.60	0.054
	ภายในกลุ่ม	162	98.553	0.608	2	
	รวม	165	103.301			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	3	8.223	2.741	4.18	0.007**
	ภายในกลุ่ม	162	106.139	0.655	4	
	รวม	165	114.361			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.266	2.422	4.08	0.008**
	ภายในกลุ่ม	162	95.945	0.592	9	
	รวม	165	103.211			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	6.460	2.153	3.31	0.021*
	ภายในกลุ่ม	162	105.251	0.650	4	
	รวม	165	111.711			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.745	2.248	3.46	0.018*
	ภายในกลุ่ม	162	105.117	0.649	5	
	รวม	165	111.861			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.507	2.502	4.07	0.008**

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ขั้นตอนที่กำหนดไว้	ภายในกลุ่ม	161	98.796	0.614	8	
	รวม	164	106.303			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.694	2.565	4.52	0.005**
	ภายในกลุ่ม	156	88.500	0.567	1	
	รวม	159	96.194			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามช่วงอายุ เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นมีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มากที่สุด คือ บุคลากรที่มีอายุ 31-40 ปี และบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 41-50 ปี

ตารางที่ 9 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.919	0.960	1.864	0.158
	ภายในกลุ่ม	161	82.884	0.515		
	รวม	163	84.803			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.159	1.079	1.828	0.164
	ภายในกลุ่ม	161	95.054	0.590		
	รวม	163	97.212			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.698	1.349	2.298	0.104
	ภายในกลุ่ม	160	93.921	0.587		
	รวม	162	96.619			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2**	**2.094**	**1.047**	**1.993**	**0.140**
	ภายในกลุ่ม	**160**	**84.042**	**0.525**		
	รวม	**162**	**86.136**			

จากตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.043	1.022	1.815	0.166
	ภายในกลุ่ม	161	90.609	0.563		
	รวม	163	92.652			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2	2.355	1.178	1.912	0.151
	ภายในกลุ่ม	161	99.175	0.616		
	รวม	163	101.530			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.342	0.671	1.110	0.332
	ภายในกลุ่ม	161	97.311	0.604		
	รวม	163	98.652			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.422	1.211	1.924	0.149
	ภายในกลุ่ม	161	101.334	0.629		
	รวม	163	103.756			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.997	0.499	0.742	0.478
	ภายในกลุ่ม	161	108.143	0.672		
	รวม	163	109.140			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	2	3.289	1.645	2.398	0.094
	ภายในกลุ่ม	161	110.436	0.686		
	รวม	163	113.726			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.355	1.178	1.489	0.229
	ภายในกลุ่ม	161	127.370	0.791		
	รวม	163	129.726			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	2	2.747	1.374	2.214	0.113
	ภายในกลุ่ม	161	99.905	0.621		

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	รวม	163	102.652			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	2	2.355	1.178	1.702	0.186
	ภายในกลุ่ม	161	111.370	0.692		
	รวม	163	113.726			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.505	0.752	1.199	0.304
	ภายในกลุ่ม	161	101.007	0.627		
	รวม	163	102.512			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	3.741	1.870	2.804	0.064
	ภายในกลุ่ม	161	107.400	0.667		
	รวม	163	111.140			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.231	1.115	1.647	0.196
	ภายในกลุ่ม	161	109.013	0.677		
	รวม	163	111.244			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	2	4.443	2.222	3.512	0.032*
	ภายในกลุ่ม	160	101.225	0.633		
	รวม	162	105.669			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.485	0.742	1.224	0.297
	ภายในกลุ่ม	155	94.034	0.607		
	รวม	157	95.519			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด คือ บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 11 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.234	0.447	0.906	0.479
	ภายในกลุ่ม	148	73.001	0.493		
	รวม	153	75.235			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.931	0.986	1.829	0.111
	ภายในกลุ่ม	148	79.788	0.539		
	รวม	153	84.719			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.514	1.103	2.055	0.074
	ภายในกลุ่ม	147	78.869	0.537		
	รวม	152	84.382			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**5**	**4.082**	**0.816**	**1.690**	**0.140**
	ภายในกลุ่ม	**147**	**71.005**	**0.483**		
	รวม	**152**	**75.087**			

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	5	1.918	0.384	0.695	0.628
	ภายในกลุ่ม	148	81.692	0.552		
	รวม	153	83.610			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5	1.932	0.386	0.624	0.682
	ภายในกลุ่ม	148	91.678	0.619		
	รวม	153	93.610			

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.179	0.836	1.519	0.187
	ภายในกลุ่ม	148	81.431	0.550		
	รวม	153	85.610			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.859	0.372	0.618	0.686
	ภายในกลุ่ม	148	89.050	0.602		
	รวม	153	90.909			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.262	1.052	1.712	0.135
	ภายในกลุ่ม	148	91.004	0.615		
	รวม	153	96.266			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	5	5.479	1.096	1.707	0.136
	ภายในกลุ่ม	148	95.015	0.642		
	รวม	153	100.494			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.674	1.335	1.744	0.128
	ภายในกลุ่ม	148	113.255	0.765		
	รวม	153	119.929			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	5	7.995	1.599	3.107	0.011*
	ภายในกลุ่ม	148	76.161	0.515		
	รวม	153	84.156			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	5	2.009	0.402	0.611	0.692
	ภายในกลุ่ม	148	97.342	0.658		
	รวม	153	99.351			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.556	1.111	2.005	0.081
	ภายในกลุ่ม	148	82.009	0.554		
	รวม	153	87.565			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	5.466	1.093	1.730	0.131
	ภายในกลุ่ม	148	93.527	0.632		
	รวม	153	98.994			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	5	7.049	1.410	2.255	0.052
	ภายในกลุ่ม	148	92.536	0.625		
	รวม	153	99.584			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.806	0.761	1.270	0.280

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ขั้นตอนที่กำหนดไว้	ภายในกลุ่ม	147	88.076	0.599		
	รวม	152	91.882			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	5.542	1.108	1.916	0.095
	ภายในกลุ่ม	145	83.888	0.579		
	รวม	150	89.430			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด คือ บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี และบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี

ตารางที่ 13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้า		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.76	0.69	3.85	0.67	-0.583	0.561
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.74	3.94	0.75	-0.918	0.360
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.74	3.88	0.80	-0.654	0.514
รวม	**3.77**	**0.70**	**3.89**	**0.71**	**-0.736**	**0.463**

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้า มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้า		t	Sig.
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	3.75	0.72	3.76	0.83	-0.038	0.970
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	3.74	0.77	3.71	0.84	0.185	0.853
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม	3.72	0.75	4.00	0.63	-1.845	0.075
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกเหมาะสม	3.83	0.77	3.95	0.67	-0.705	0.482
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	3.81	0.79	4.00	0.84	-0.999	0.320
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	3.77	0.82	3.90	0.77	-0.709	0.479
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.76	0.88	3.90	0.83	-0.694	0.489
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	3.79	0.74	3.95	0.80	-0.912	0.363
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	3.78	0.80	3.95	0.80	-0.937	0.350
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	3.80	0.75	4.14	0.73	-1.960	0.052
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	3.70	0.80	3.76	0.89	-0.298	0.766
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	3.77	0.79	3.76	0.94	0.041	0.967
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	3.77	0.76	3.86	0.85	-0.450	0.653
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	3.78	0.76	4.05	0.68	-1.456	0.147

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้า มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 15 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.421	1.474	2.936	0.035*
	ภายในกลุ่ม	161	80.816	0.502		
	รวม	164	85.236			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.231	1.077	1.838	0.142
	ภายในกลุ่ม	161	94.310	0.586		
	รวม	164	97.540			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.459	1.486	2.565	0.057
	ภายในกลุ่ม	160	92.728	0.580		
	รวม	163	97.187			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**3**	**3.927**	**1.309**	**2.535**	**0.059**
	ภายในกลุ่ม	**160**	**82.625**	**0.516**		
	รวม	**163**	**86.552**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามสังกัด เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 16 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.595	1.532	2.784	0.043*
	ภายในกลุ่ม	161	88.580	0.550		
	รวม	164	93.176			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.781	1.594	2.596	0.054

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ภายในกลุ่ม	161	98.831	0.614		
	รวม	164	103.612			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.460	0.820	1.365	0.255
	ภายในกลุ่ม	161	96.716	0.601		
	รวม	164	99.176			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.171	2.390	3.983	0.009*
	ภายในกลุ่ม	161	96.623	0.600		
	รวม	164	103.794			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.745	0.582	0.867	0.460
	ภายในกลุ่ม	161	108.049	0.671		
	รวม	164	109.794			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	3	3.792	1.264	1.850	0.140
	ภายในกลุ่ม	161	109.989	0.683		
	รวม	164	113.782			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.369	1.123	1.424	0.238
	ภายในกลุ่ม	161	126.934	0.788		
	รวม	164	130.303			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	3	3.049	1.016	1.633	0.184
	ภายในกลุ่ม	161	100.200	0.622		
	รวม	164	103.248			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	3	5.976	1.992	2.961	0.034*
	ภายในกลุ่ม	161	108.327	0.673		
	รวม	164	114.303			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.672	0.557	0.884	0.451
	ภายในกลุ่ม	161	101.504	0.630		
	รวม	164	103.176			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	4.747	1.582	2.384	0.071
	ภายในกลุ่ม	161	106.865	0.664		
	รวม	164	111.612			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.764	1.588	2.389	0.071
	ภายในกลุ่ม	161	107.030	0.665		

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	รวม	164	111.794			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	3	7.464	2.488	4.030	0.009*
	ภายในกลุ่ม	160	98.780	0.617		
	รวม	163	106.244			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.997	1.332	2.241	0.086
	ภายในกลุ่ม	155	92.154	0.595		
	รวม	158	96.151			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามสังกัด เป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น และได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีสังกัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด คือ บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม และบุคลากรสังกัดสำนักงานคณบดี

ตารางที่ 17 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.685	1.537	3.302	0.007*
	ภายในกลุ่ม	158	73.551	0.466		
	รวม	163	81.236			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.980	1.196	2.160	0.061
	ภายในกลุ่ม	158	87.480	0.554		
	รวม	163	93.460			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.670	1.334	2.410	0.039*
	ภายในกลุ่ม	157	86.900	0.554		

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	รวม	162	93.570			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**5**	**6.570**	**1.314**	**2.711**	**0.022***
	ภายในกลุ่ม	**157**	**76.084**	**0.485**		
	รวม	**162**	**82.654**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีประเภทบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า บุคลากรที่มีประเภทบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 18 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	5	6.001	1.200	2.265	0.051
	ภายในกลุ่ม	158	83.725	0.530		
	รวม	163	89.726			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5	6.957	1.391	2.422	0.038*
	ภายในกลุ่ม	158	90.769	0.574		
	รวม	163	97.726			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5	6.915	1.383	2.460	0.035*
	ภายในกลุ่ม	158	88.811	0.562		
	รวม	163	95.726			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	5	12.406	2.481	4.482	0.001**
	ภายในกลุ่ม	158	87.466	0.554		
	รวม	163	99.872			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	6.200	1.240	2.019	0.079
	ภายในกลุ่ม	158	97.020	0.614		

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	รวม	163	103.220			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	5	8.058	1.612	2.495	0.033*
	ภายในกลุ่ม	158	102.040	0.646		
	รวม	163	110.098			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.643	1.129	1.474	0.201
	ภายในกลุ่ม	158	121.010	0.766		
	รวม	163	126.652			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	5	5.945	1.189	2.007	0.080
	ภายในกลุ่ม	158	93.586	0.592		
	รวม	163	99.530			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	5	5.816	1.163	1.753	0.126
	ภายในกลุ่ม	158	104.837	0.664		
	รวม	163	110.652			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	5	9.067	1.813	3.178	0.009**
	ภายในกลุ่ม	158	90.152	0.571		
	รวม	163	99.220			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	5	7.854	1.571	2.469	0.035*
	ภายในกลุ่ม	158	100.506	0.636		
	รวม	163	108.360			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	5	5.975	1.195	1.846	0.107
	ภายในกลุ่ม	158	102.269	0.647		
	รวม	163	108.244			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	5	5.769	1.154	1.871	0.102
	ภายในกลุ่ม	157	96.833	0.617		
	รวม	162	102.601			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	4.873	0.975	1.694	0.139
	ภายในกลุ่ม	152	87.430	0.575		
	รวม	157	92.304			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีการใช้ประเภทบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีการใช้ประเภทบริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด คือ บุคลากรที่ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร และบุคลากรที่ใช้บริการประเภทสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 19 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.092	1.046	2.067	0.130
	ภายในกลุ่ม	155	78.453	0.506		
	รวม	157	80.545			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.066	1.533	2.661	0.073
	ภายในกลุ่ม	155	89.288	0.576		
	รวม	157	92.354			
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.998	0.999	1.691	0.188
	ภายในกลุ่ม	154	90.979	0.591		
	รวม	156	92.977			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	**2**	**2.277**	**1.138**	**2.192**	**0.115**
	ภายในกลุ่ม	**154**	**79.954**	**0.519**		
	รวม	**156**	**82.230**			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโดยรวมและทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 20 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายข้อ

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.179	0.590	1.036	0.357
	ภายในกลุ่ม	155	88.194	0.569		
	รวม	157	89.373			
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2	1.934	0.967	1.579	0.210
	ภายในกลุ่ม	155	94.927	0.612		
	รวม	157	96.861			
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.798	1.399	2.355	0.098
	ภายในกลุ่ม	155	92.063	0.594		
	รวม	157	94.861			
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	3.160	1.580	2.573	0.080
	ภายในกลุ่ม	155	95.195	0.614		
	รวม	157	98.354			
5. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.072	1.036	1.590	0.207
	ภายในกลุ่ม	155	100.972	0.651		
	รวม	157	103.044			
6. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้	ระหว่างกลุ่ม	2	5.347	2.674	4.056	0.019*
	ภายในกลุ่ม	155	102.172	0.659		
	รวม	157	107.519			
7. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	6.322	3.161	4.275	0.016*
	ภายในกลุ่ม	155	114.596	0.739		
	รวม	157	120.918			
8. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี	ระหว่างกลุ่ม	2	1.647	0.823	1.304	0.274
	ภายในกลุ่ม	155	97.872	0.631		
	รวม	157	99.519			
9. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.702	0.851	1.217	0.299
	ภายในกลุ่ม	155	108.406	0.699		
	รวม	157	110.108			
10. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.220	0.610	1.009	0.367
	ภายในกลุ่ม	155	93.716	0.605		

ความพึงพอใจในการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
	รวม	157	94.937			
11. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.550	0.775	1.148	0.320
	ภายในกลุ่ม	155	104.633	0.675		
	รวม	157	106.184			
12. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.514	1.757	2.598	0.078
	ภายในกลุ่ม	155	104.821	0.676		
	รวม	157	108.335			
13. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.631	1.315	2.037	0.134
	ภายในกลุ่ม	154	99.433	0.646		
	รวม	156	102.064			
14. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.809	2.905	5.041	0.008**
	ภายในกลุ่ม	150	86.426	0.576		
	รวม	152	92.235			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในทุกข้อแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้น สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และด้านความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่าบุคลากรคู่ที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด คือ บุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ และบุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์

ตารางที่ 21 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ผู้ตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	4	2.41
ผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	162	97.59
รวม	**166**	**100.00**

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 166 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 และผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 97.59

ตารางที่ 22 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน
ควรมีกระบวนการที่ทำให้ทำงานได้เร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ควรทำงานทดแทนกันได้กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบลา โดยไม่ต้องรอ	1
มีความผิดพลาดในการทำงานในบางครั้ง เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานควรประสานงานกันให้มากกว่านี้	1
อยากให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถตอบคำถามได้เหมือนกัน	1
บริการดีมาก เป็นกันเอง ให้ข้อมูลที่ไม่เข้าใจได้ดี	1

จากตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ = 1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ = 3)

บทที่ 5
สรุปผลการวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการ 3) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของหน่วยธุรการและนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนากระบวนการให้บริการและบุคลากรของหน่วยงานให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งสังกัดหน่วยงานต่างๆ ได้แก่ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สำนักงานคณบดี สำนักงานยุทธศาสตร์และภาควิชา ที่ใช้บริการของหน่วยธุรการ จำนวนโดยประมาณ 280 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งผู้ศึกษากำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ ร้อยละ 5 ตามสูตร จะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 165 คน จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้ตัวอย่างตามที่ต้องการ โดยผู้ศึกษาแจกแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 170 ชุด จากกลุ่มประชากรบุคลากรสายสนับสนุน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม โดยจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ตลอดจนเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) รวมทั้งหมด จำนวน 14 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นข้อคำถามปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างประเด็นที่ต้องการวัดกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา จากนั้นนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันคำนวณหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยผู้ศึกษาเลือกใช้ข้อคำถามที่มีค่า IOC ใกล้ 1 ส่วนข้อที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ จากนั้นได้นำแบบสอบถามดังกล่าวไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรสายสนับสนุน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สังกัดสำนักงานคณบดี สังกัดสำนักงานยุทธศาสตร์ และสังกัดภาควิชา จำนวนทั้งสิ้น

170 คน โดยได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 166 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 97.65 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล เพื่อหาค่าสถิติพื้นฐาน โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีตัวแปรย่อย 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีกลุ่มตัวอย่างมีตัวแปรย่อยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) หากพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least significant difference)

5.1 สรุปผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ 1.ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านคุณภาพการให้บริการ บุคลากรสายสนับสนุนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.77) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.75) และด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =3.74) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละด้านเป็นรายข้อ สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็วเหมาะสม ตามลำดับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น ตามลำดับ

1.3 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ รองลงมาคือ ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการในภาพรวม พบว่าบุคลากรสายสนับสนุน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการ สรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อแตกต่างกันทั้งหมด ยกเว้นหัวข้อ มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ซึ่งไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด

2.3 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน

2.6 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น และได้รับบริการตาม กระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีการใช้ประเภทบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้น หัวข้อ มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.8 บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และด้านความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 166 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 และผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 97.59 ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ = 1) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ = 3)

5.2 อภิปรายผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิเคราะห์สามารถนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์, วีรวัฒน์ ปันนิตามัย และสุรกุล เจนอบรม (2551) (อ้างถึงใน สุพัณณดา ภาราม, 2557, หน้า 16) ซึ่งกล่าวว่าองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ เป็นความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการประกอบด้วย ด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด ด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของการให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ , ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาผ่องกุล (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.13 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 98.59 ด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.92 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 97.83 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กู้ชัย ประยูรคง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ ด้านบุคลากร อันดับที่สองคือด้านอาคารสถานที่ อันดับที่สามคือ ด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการและอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือด้านความถูกต้อง รองลงมาคือด้านความประหยัดและยุติธรรม และด้านความรวดเร็ว อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร

(2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณารายด้าน ในแต่ละด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน อยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด รองลงมาเป็นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวกเหมาะสม ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว และระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานด้านต่างๆ ของหน่วยธุรการได้อย่างสะดวก ซึ่งปัจจุบันเจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการทุกคนจะมีเบอร์โทรศัพท์ที่ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้โดยตรง รวมถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยธุรการ โดยการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารภายในโรงพยาบาลทันตกรรมผ่านช่องทางอื่นๆ เช่น แอพพลิเคชั่นไลน์ อีเมลล์ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ รวมถึงการพัฒนาระบบการรับ-ส่งข้อมูลหรือข่าวสารภายในโรงพยาบาลทันตกรรม ซึ่งหน่วยธุรการได้มีการประชาสัมพันธ์ให้คลินิกและหน่วยงานภายใต้สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์รับทราบอย่างต่อเนื่อง แต่ยังขาดการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานอื่นภายใต้สังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์รับทราบอย่างทั่วถึง ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้หน่วยธุรการได้มีการนำปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของหน่วยธุรการ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบ ตลอดจนแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการให้ได้รับบริการที่รวดเร็วและตรงตามความต้องการมากที่สุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ มีความ

กระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ และให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการที่แสดงออกขณะให้บริการ ซึ่งมักจะให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ใส่ใจผู้รับบริการ รวมทั้งมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการ โดยการส่งไปอบรมเกี่ยวกับกฎระเบียบและประกาศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในส่วนที่รับผิดชอบ ทำให้สามารถให้ข้อมูลหรือตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้ เมื่อพบประเด็นที่เป็นข้อสงสัยก็จะเร่งดำเนินการสอบถามไปยังหน่วยงานเกี่ยวข้อง เพื่อส่งต่อข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งหน่วยธุรการได้มีการปรับภาระงานภายในหน่วยงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความสามารถของแต่ละบุคคล การพิจารณามอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานจะคำนึงถึงองค์ประกอบด้านบุคลิกภาพและลักษณะส่วนบุคคลร่วมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจัดการเชิงบริหาร ของ Henri Fayol (อ้างถึงใน สมคิด บางโม, 2540, หน้า 29) กล่าวว่า ควรมีการแบ่งงาน โดยการจำกัดขอบเขตให้แต่ละบุคคลทำงานคนละหน้าที่ ซึ่งหลักการแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญของแต่ละบุคคล จะส่งเสริมให้บุคคลเกิดความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารโดยวิทยาศาสตร์ ของ Frederick Taylor (อ้างถึงใน สิริอร วิชชาวุธ, 2544, หน้า 260) ซึ่งกล่าวว่ามนุษย์มีความสามารถที่แตกต่างกัน การแบ่งงานออกเป็นส่วนๆ ให้แต่ละคนรับผิดชอบตามที่ตนถนัด จะทำให้เกิดความชำนาญในหน้าที่ เรียกว่า ความชำนาญเฉพาะอย่าง ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน

3) ด้านคุณภาพการให้บริการ

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อเรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ ได้รับข้อมูลถูกต้องครบถ้วน และได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยธุรการไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็วทันต่อความต้องการของผู้รับบริการเท่าที่ควร ซึ่งระยะเวลาในการให้บริการที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการ เป็นหัวใจหลักที่สำคัญของการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลายอย่าง เช่น บางขั้นตอนของการบริการยังเกิดความล่าช้า อาจต้องลดขั้นตอนให้มีความกระชับมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพตรวจสอบได้ง่าย ลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้เหมาะสม อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในหัวข้อได้รับบริการตรงตามความต้องการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ หทัยรัตน์ บันลือ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองความต้องการมากที่สุด

1.2 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ของบุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง สังกัด ประเภทบริการ และความถี่ในการใช้บริการต่างกัน อภิปรายผลได้ดังนี้

1) ด้านเพศ

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ในทุกด้าน

อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีความทัดเทียมกันมากขึ้น ประกอบกับการให้บริการของหน่วยธุรการ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่ได้มุ่งเน้นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยแบ่งแยกเพศ จึงให้บริการในรูปแบบและลักษณะเดียวกันทั้งผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรรณราย จิตเจนการ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด ไม่แตกต่างกัน

2) ด้านอายุ

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีช่วงอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อแตกต่างกันทั้งหมด ยกเว้นหัวข้อ มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว และมีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี ซึ่งไม่แตกต่างกันแต่อย่างใด เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ 31-40 ปี และบุคลากรที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการที่มีอายุต่างกันจะมีระดับความคาดหวังจากการให้บริการของหน่วยงานแตกต่างกันด้วย ซึ่งบุคลากรที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการรับบริการจากหน่วยงานต่างๆ มากกว่า จึงทำให้บุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี มีความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการให้บริการของหน่วยธุรการมากกว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า ประกอบกับบุคลากรกลุ่มดังกล่าวได้ปฏิบัติงานที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมาเป็น

ระยะเวลานาน ทำให้มีความเข้าใจในระบบการดำเนินงานและการให้บริการด้านต่างๆ ของหน่วยธุรการเป็นอย่างดี จึงมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย ในขณะเดียวกันระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการจะลดลงเล็กน้อย ในกลุ่มบุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อาจเกิดจากระบบงานหรือขั้นตอนการให้บริการที่มีการปรับเปลี่ยนไปเพื่อให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ตลอดจนแนวปฏิบัติต่างๆ ซึ่งการปรับเปลี่ยนดังกล่าวอาจทำให้ผู้รับบริการต้องปรับวิธีการหรือขั้นตอนการรับบริการจากรูปแบบเดิมที่คุ้นเคย อันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี พบว่า ปัจจัยด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี

3) ด้านระดับการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุนคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และบุคลากรที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการ แม้ว่าจะจบการศึกษาในระดับต่างกัน ล้วนมีความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยธุรการที่คล้ายคลึงกัน เช่น ต้องการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ด้วยความรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ เมื่อเข้ามารับบริการของหน่วยธุรการแล้ว ได้รับสิ่งที่ต้องการตามวัตถุประสงค์ และได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานที่ดี ทำให้ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สบโชค วงษ์แสง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

4) ด้านอายุงาน

บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีอายุงาน 6-10 ปี และบุคลากรที่มีอายุงาน 11-15 ปี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการ แม้ว่าจะมีอายุงานต่างกัน แต่หากได้รับบริการจากหน่วยงานแล้วสามารถตอบสนองความต้องการได้ ก็จะเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการไม่ต่างกัน สอดคล้องกับ วิรุฬ พรรณเทวี (2542) ซึ่งได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วนิดา นาคฉายา (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 2 พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 2 ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

5) ด้านระดับตำแหน่ง

บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้านและทุกข้อ

อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการทั้งในระดับหัวหน้าและระดับปฏิบัติการจะได้รับการบริการจากหน่วยธุรการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน ทั้งนี้การปฏิบัติดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Millet ซึ่งกำหนดให้การบริการอย่างเสมอภาค เป็นหลักการที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครจะได้รับการบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

6) ด้านสังกัด

บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีสังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน และช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น และได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม และบุคลากรสังกัดสำนักงานคณบดี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากบุคลากรสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม ที่มารับบริการของหน่วยธุรการ จะได้รับทราบกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของหน่วยธุรการอย่างสม่ำเสมอ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ อันได้แก่ การประชุมหัวหน้าคลินิกและหน่วยงาน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งมีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือน รวมทั้งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยธุรการผ่านแอพพลิเคชั่นไลน์ ซึ่งประกอบด้วย “กลุ่มหัวหน้า” และ “กลุ่มข่าวสารโรงพยาบาลทันตกรรม” ในขณะที่ผู้รับบริการของหน่วยธุรการที่เป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานคณบดี บุคลากรสังกัดสำนักงานยุทธศาสตร์ และบุคลากรสังกัดภาควิชา จะไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางดังกล่าว จึงอาจส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

7) ด้านประเภทบริการ

บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีประเภทบริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อมีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร และบุคลากรที่ใช้บริการประเภทสอบถามข้อมูลทั่วไป มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด

อาจเนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการต่างประเภทกัน จะมีขั้นตอนการให้บริการตลอดจน ระยะเวลาในการให้บริการที่แตกต่างกัน หากเป็นบุคลากรที่ใช้บริการประเภทรับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสารก็จะได้รับบริการโดยทันทีและใช้ระยะเวลาน้อยกว่าบุคลากรที่ใช้บริการประเภทสอบถามข้อมูล เนื่องจากบางครั้งการสอบถามข้อมูลจะเกี่ยวข้องกับระบบงานต่างๆ ภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ ทำให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการจะต้องใช้เวลาในการโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดของระบบงานนั้นๆ จากผู้รับผิดชอบโดยตรงของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น งานพัสดุ งานคลัง งานทรัพยากรบุคคล ซึ่งขั้นตอนดังกล่าวอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงทีเนื่องจากเป็นปัจจัยภายนอกที่หน่วยงานไม่สามารถควบคุมได้ อันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของ

ลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ประเภทธุรกรรมที่ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี ที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8) ด้านความถี่ในการใช้บริการ

บุคลากรสายสนับสนุนสังกัดคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อไม่แตกต่างกัน ยกเว้นหัวข้อ สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้ บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และด้านความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อนำผลไปเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD พบว่า บุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ และบุคลากรที่มีความถี่ในการใช้บริการ 1-3 ครั้ง/สัปดาห์ มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการแตกต่างกันมากที่สุด

เนื่องมาจากบุคลากรที่มารับบริการของหน่วยธุรการส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นการใช้บริการที่ไม่บ่อยนัก อาจทำให้ผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าวมองว่าหน่วยธุรการให้ความสำคัญและเลือกปฏิบัติ โดยเข้าใจว่าหน่วยธุรการให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการมาก มากกว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีความถี่ในการใช้บริการน้อย ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการได้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาค พยายามทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทุกครั้งที่มารับบริการทำให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนทรี ศิลปศร (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่านักศึกษาที่เข้าใช้บริการต่อสัปดาห์ความถี่ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด พบว่า ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 166 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.41 และผู้ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 97.59 ค่าความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ความถี่ = 1) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ความถี่ = 3)

อาจเนื่องมาจากบุคลากรส่วนใหญ่ที่มารับบริการของหน่วยธุรการ ให้ความสำคัญกับทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของหน่วยงาน โดยคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการทุกคนจะมีความรู้และเข้าใจในระบบงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและสามารถตอบข้อซักถาม ให้คำปรึกษา หรือให้บริการในด้านต่างๆ แก่ผู้รับบริการได้เท่าเทียมกัน และสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เนื่องจากเป็นภาระงานของหน่วยงาน อันจะทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ซึ่งผู้รับบริการจะได้รับบริการที่มีคุณภาพหรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นหลัก หากหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการหรือ

ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน แต่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ได้ปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ หรือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการดังกล่าวไม่เพียงพอ ก็อาจทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับบริการที่ดีตามที่คาดหวัง ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

5.3 ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์

5.3.1 ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดขั้นตอนและแนวปฏิบัติในการให้บริการที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกงาน โดยกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วและดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ พร้อมแจ้งให้ผู้รับบริการทราบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการ โดยการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยไปรับการอบรมในระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งจัดให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ภายในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยธุรการเข้าใจกระบวนการในทุกงานที่หน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ กรณีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหลักไม่อยู่ และจะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการเพิ่มมากขึ้น

3. ควรจัดให้มีการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ให้ครอบคลุมในทุกด้านโดยผู้รับบริการทุกกลุ่มภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เนื่องจากที่ผ่านมามีการประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการ โดยผู้รับบริการเฉพาะกลุ่มที่สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการรายบุคคลผ่านระบบการประเมินออนไลน์ 360 องศา ผลการประเมินดังกล่าวจึงไม่สามารถสะท้อนถึงระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านอื่นๆ ของหน่วยธุรการได้ ทำให้ไม่ทราบประเด็นสำคัญที่หน่วยงานต้องมีการปรับปรุงพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5.3.2 การนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์

หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. จัดทำระบบการตรวจสอบและกลั่นกรองเอกสารของโรงพยาบาลทันตกรรม ก่อนเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์พิจารณา เพื่อลดระยะเวลาการดำเนินการของคลินิกและหน่วยงาน ในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม อันเนื่องมาจากความผิดพลาดหรือความไม่ครบถ้วนของหนังสือตลอดจนเอกสารประกอบที่ส่งมา โดยหน่วยธุรการได้กำหนดแนวทางการกลั่นกรองเอกสารของโรงพยาบาลทันตกรรม และได้แจ้งหัวหน้าคลินิกและหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้รับทราบในการประชุมหัวหน้าคลินิกและหน่วยงาน โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต

แพทยศาสตร์ เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 พร้อมทั้งจัดทำแนวทางการพิจารณากลั่นกรองหนังสือจากคลินิกและหน่วยงาน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบหนังสือของคลินิกและหน่วยงานก่อนรับเอกสารดังกล่าว และสามารถปฏิบัติงานด้านสารบรรณแทนกันได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้กลั่นกรองหนังสือตรวจสอบรายละเอียดเบื้องต้นก่อนลงนามรับเอกสารทุกฉบับ ดังนี้

1) ตราสัญลักษณ์ของมหาวิทยาลัยมหิดลถูกต้อง

2) การออกเลขที่หนังสือถูกต้อง

3) วันที่ในหนังสือต้องเป็นปัจจุบัน

4) เรียนรองคณบดีฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง

5) ผู้ควบคุมคลินิก/หน่วย/ศูนย์ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายลงนามในหนังสือเรียบร้อยแล้ว

2. กำหนดตัวอย่างประเภทหนังสือที่ควรพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติม จำนวน 6 ประเภท ได้แก่

2.1) หนังสือขออนุมัติจัดหาวัสดุ /ครุภัณฑ์ มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.1.1) ระบุชื่อรายการวัสดุ/ครุภัณฑ์ พร้อมวงเงินที่ขออนุมัติ

- เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ กรณี วัสดุ / เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ไม่ใช่ครุภัณฑ์ วงเงินไม่เกิน 300,000 บาท

- เรียน คณบดี (ผ่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์) กรณี ครุภัณฑ์ หรือเครื่องมือที่เป็นครุภัณฑ์ เช่น หัวกรอทุกชนิด

2.1.2) แนบเอกสารครบถ้วน ได้แก่ ใบเสนอราคา รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะที่มีผู้ลงนาม โดยชื่อรายการครุภัณฑ์ในรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะต้องตรงกับชื่อที่ระบุในหนังสือขออนุมัติ

2.1.3) กรณีขอจัดหาทดแทน ต้องแนบเอกสารของหน่วยซ่อมบำรุงซึ่งระบุรายการครุภัณฑ์เดิมมาด้วย

2.2) หนังสือขอคืนเงินค่ารักษาทางทันตกรรม มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.2.1) เรียน รองคณบดีฝ่ายการคลังและพัสดุ (ผ่าน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์)

2.2.2) ระบุชื่อผู้ป่วย การรักษา สาเหตุที่ขอคืนเงิน จำนวนเงินที่ขอคืน

2.2.3) แบบฟอร์มขอคืนเงิน ต้องระบุจำนวนเงินที่ขอคืน ผู้เกี่ยวข้องลงนามครบถ้วน

2.3) หนังสือขออนุมัติยืมเงินทดรองจ่าย มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.3.1) เรียน รองคณบดีฝ่ายการคลังและพัสดุ (ผ่าน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์)

2.3.2) ระบุจำนวนเงิน พร้อมเหตุผล และชื่อผู้ยืมเงินทดรองจ่าย

2.3.3) เอกสารแนบครบถ้วน ได้แก่ สำเนาหนังสือที่ได้รับอนุมัติ แบบฟอร์มสัญญายืมเงินทดรองจ่ายที่มีการกรอกรายละเอียดและลงนามครบถ้วน

2.4) หนังสือขออนุมัติเบิกค่าตอบแทน/ค่าล่วงเวลา มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.4.1) ระบุรายชื่อ (อาจใช้เอกสารแนบได้)

2.4.2) ระบุวันที่และช่วงเวลาที่ขอเบิกค่าตอบแทน/ค่าล่วงเวลา

2.4.3) ระบุประกาศที่ขอเบิกค่าตอบแทน

2.5) ใบสมัครทันตแพทย์/แพทย์ ระบบค่าตอบแทนและโครงการคลินิกพรีเมี่ยม มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.5.1) หนังสือนำส่ง ต้องระบุชื่อทันตแพทย์/แพทย์ (อาจใช้เอกสารแนบได้) บางครั้งทันตแพทย์อาจส่งใบสมัครเอง โดยไม่มีหนังสือนำส่งจากคลินิกหรือหน่วยงาน

2.5.2) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 1

-ระบุปีงบประมาณที่สมัครปฏิบัติงาน

-ระบุประเภท สมัครต่อเนื่อง หรือสมัครใหม่

-ตรวจสอบใบสมัครตามประเภทที่สมัคร ความครบถ้วนของข้อมูลที่กรอกและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร กรณีใบสมัครมีการแก้ไข จะต้องมีการลงนามกำกับทุกครั้ง

2.5.3) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 2

-ระบุสถานที่ปฏิบัติงาน

-หัวหน้าภาควิชาลงนามรับรองกรณีสมัครโครงการคลินิกพรีเมี่ยม และผู้ควบคุมคลินิก/ผู้จัดการคลินิกลงนามรับรองกรณีสมัครคลินิกระบบค่าตอบแทน

2.5.4) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 3 ผู้สมัครลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลง

2.6) ใบสมัครเจ้าหน้าที่ระบบค่าตอบแทน มีข้อสังเกตเพิ่มเติม ดังนี้

2.6.1) หนังสือนำส่ง ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ที่สมัครปฏิบัติงาน (บางคลินิกหรือหน่วยงานอาจใช้เป็นหนังสือขออนุมัติในหลักการ)

2.6.2) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 1

- ระบุปีงบประมาณที่สมัครปฏิบัติงาน

- ระบุประเภท สมัครต่อเนื่อง หรือสมัครใหม่

- ตรวจสอบใบสมัครตามประเภทที่สมัคร ความครบถ้วนของข้อมูลที่กรอกและหลักฐานตามที่ระบุไว้ในใบสมัคร กรณีใบสมัครมีการแก้ไขให้ลงนามกำกับทุกครั้ง

- ผู้สมัครลงนามด้านท้ายของเอกสาร

2.6.3) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 2

- ระบุสถานที่ปฏิบัติงาน
- หัวหน้าคลินิกและผู้ควบคุมคลินิก/ผู้จัดการคลินิกลงนามรับรอง
- ผู้สมัครลงนามด้านท้ายของเอกสาร

2.6.4) การตรวจสอบใบสมัคร หน้าที่ 3 ผู้สมัครลงนามรับทราบและยินยอมปฏิบัติตามข้อตกลง

2. ดำเนินการจัดทำระบบการตรวจสอบเอกสารเพื่อลดข้อผิดพลาดให้น้อยลง โดยเพิ่มขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของงานก่อนส่งมอบให้กับผู้รับบริการ เช่น สอบถามความประสงค์ของผู้มาติดต่อให้แน่ชัดว่าความต้องการตามที่เข้าใจนั้นตรงกันหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการให้บริการหรือไม่ รวมทั้งการตรวจสอบร่างหนังสือทุกฉบับของหน่วยงานก่อนเสนอผู้บริหารลงนาม โดยจัดเจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการ อย่างน้อย 2 คน ดำเนินการตรวจสอบ เพื่อเพิ่มความละเอียดรอบคอบในการตรวจทานเนื้อหาของหนังสือและลดความผิดพลาดอันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ดำเนินการเชิงรุกและกำหนดแนวทางป้องกัน รวมทั้งให้บริการด้านข้อมูลอันเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอ ในด้านที่หน่วยงานวิเคราะห์แล้วพบว่าอาจเป็นสาเหตุทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน รวมถึงส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยธุรการได้ดำเนินการแล้ว ดังนี้

3.1 ให้คำปรึกษาแก่คลินิกและหน่วยงาน สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมทั้งดำเนินการตรวจสอบร่างหนังสือให้กับคลินิกและหน่วยงานก่อนเสนอผู้ควบคุมคลินิกและหน่วยงานลงนาม

3.2 จัดทำตัวอย่างแบบฟอร์มหรือร่างหนังสือที่ใช้ภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ เพื่อให้บุคลากรภายในคณะทันตแพทยศาสตร์ สามารถดาวน์โหลดไปปรับใช้ได้ ผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 เป็นต้นมา ตัวอย่างแบบฟอร์มหรือร่างหนังสือดังกล่าว เช่น ร่างหนังสือขออนุมัติจัดหาครุภัณฑ์ ร่างหนังสือขออนุมัติเบิกค่าตอบแทน เป็นต้น

3.3 จัดบรรยายเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเอกสารให้กับผู้รับบริการ ตลอดจนบุคลากรที่สนใจอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ซึ่งก่อนหน้านี้หน่วยธุรการร่วมกับหน่วยสังคมสงเคราะห์และประกันสังคมได้ดำเนินการจัดบรรยาย เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเอกสารให้กับหัวหน้าคลินิกและหน่วยงาน ภายใต้สังกัดโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โดยจัดครั้งแรก เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2561 และได้เชิญชวนหัวหน้าคลินิกและหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานเอกสารของคลินิก ตลอดจนผู้ที่สนใจเข้าร่วมรับฟังบรรยาย โดยมีผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นประธานเปิดการบรรยายในวันดังกล่าว มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้หัวหน้าคลินิกและหน่วยงานซึ่งเป็นผู้รับบริการกลุ่มหลักของหน่วยธุรการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจกระบวนการและการจัดการด้านเอกสารภายในคลินิกและหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการจัดบรรยายในงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของหน่วยงาน ได้แก่ ด้าน

งานแผนและงบประมาณ งานพัสดุ งานสารบรรณ งานการเงินและค่าตอบแทน งานทรัพยากรบุคคล และงานสังคมสงเคราะห์และประกันสังคม ซึ่งหัวข้อที่ผู้เข้าร่วมรับฟังบรรยายต้องการให้จัดการบรรยายในครั้งต่อไปมากที่สุด ได้แก่ งานสารบรรณ งานด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการอบรมให้ความรู้แก่หัวหน้าคลินิกและหน่วยที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ ตามลำดับ หน่วยธุรการจึงได้จัดอบรมกลุ่มย่อยอีกครั้ง ในวันที่ 24 ตุลาคม 2561 เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มดังกล่าว

5.4 ข้อเสนอแนะในการวิเคราะห์ครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจะวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยธุรการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในแต่ละด้านว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่ และมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจศึกษาจากผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานไปพร้อมๆกัน เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุมชัดเจนและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2. ควรศึกษาปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หน่วยธุรการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ควบคู่กับแบบสอบถามเพื่อให้ทราบรายละเอียดของตัวแปรอื่นที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย.* คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กรรณรัตน์ วิทยากิตติพงษ์. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในสังกัดเขตนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฎพระนคร.

กู้ชัย ประยูรคง. (ม.ป.ป.). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน*. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2562, จาก http://www.thongsook.ac.th/main/admin/uploads/FacultyOfGrad/260-file-researchstd11.pdf

โกมล ปานแจ่ม. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.* สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

จินตนันท์ เดชะคุปต์. (2539). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.* มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.

จุรีพร ทองทะวัย. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) : กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing).*วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสถิติประยุกต์และเทคโนโลยีสารสนเทศน์ คณะสถิติประยุกต์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *การจัดการและการตลาดบริการ.* กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

ธนวันต์ วงษ์ดียิ่ง. (2560). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง (เขตบางขุนเทียน).* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

ธนสิทธ์ ปั้นประเสริฐ. (2549). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศของบริษัทการ บินไทย จำกัด (มหาชน)* .วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนสามัญบิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยธุยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิคม เอี่ยมสะอาด (2539). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาชีคอนสแควร์.* กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย.* วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). *การจัดและการบริหารงานธุรการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปราการ กองแก้ว. (2546). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของผู้ผลิตสุขภัณฑ์รายใหญ่ กรณีศึกษาเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. นนทบุรี.

พรทิพย์ สุทธิภิรมย์กุล. (2547). *ทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักเหมืองแร่และสัมปทาน กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพมหานคร

พรรณราย จิตเจนการ. (2558). *ความพึงพอใจของสมาชิกที่มีต่อการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการไฟฟ้านครหลวง จำกัด.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). *แนวคิดความพึงพอใจ.* เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.* สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะทันตแพทยศาสตร์. (2561). *โครงสร้างคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.* สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562, จาก http://www.dt.mahidol.ac.th/หน่วยแผนงาน/โครงสร้างคณะ/

มหาวิทยาลัยมหิดล, คณะทันตแพทยศาสตร์. (2561). *โครงสร้างโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์.* สืบค้นเมื่อ 19 สิงหาคม 2562, จาก http://www.dt.mahidol.ac.th/หน่วยแผนงาน/โครงสร้างคณะ/

รดาณัฐ เด่นศักดิ์ตระกูล (2553). *ความพึงพอใจของลูกค้าด้านคุณภาพการบริการในการซ่อมบำรุงอากาศยานและชิ้นส่วนอากาศยาน ของบริษัทอุตสาหกรรมการบิน จำกัด.* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542.* กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2560). *ความพึงพอใจการใช้บริการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย สาขานนทบุรี.* วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี 11(25) : 68-77 (2560).

วชิรวัฒน์ เสี่ยงบุญ. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร.* ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วนิดา นาคฉายา. (2553). *ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 2.* วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

วรันธร ปรุงเรณู. (2558). *ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการบริการงานธุรการ ของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ.* วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิคบริหารธุรกิจกรุงเทพ. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม 2562, จาก http://www.btad.ac.th/uploads/15-หน้า-อ.วรันธร.pdf

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2537). *ระบบงานธุรการสมัยใหม่.* กรุงเทพมหานคร : ธรรมนิติ.

วิชัย โถสุวรรณจินดา. (2551). *ครบเครื่องเรื่องงานธุรการ.* กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

วิชัย ธิโวนา. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครเชียงใหม่.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิทยา ด่านธำรงกูล (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ : The Heart of Service*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วินัย รำพรรณ์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. กรุงเทพมหานคร.

วิภาวี ชาดิษฐ์. (2559). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิรุฬ พรรณเทวี. (2542).*ความพึงพอใจของประชาชนตอการใหบริการของหนวยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแมฮองสอน*. วิทยานิพนธปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพงานบริการ.* กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.

ศศิธร เลิศล้ำ. (2550). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). *การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพมหานคร : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). *การตลาดบริการ.* กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

สบโชค วงษ์แสง (2555). *ความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร คณะวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

สมคิด บางโม. (2540). *องค์การและการจัดการ.* พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิทยพัฒน์ จำกัด.

สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). *การบริหารบุคคลแผนใหม่.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

สมหมาย เปียถนอม. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับบริการจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.* มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม.

สมาน อัศวภูมิ. (2551). *การบริหารการศึกษาสมัยใหม่ (แนวคิด ทฤษฎีและการปฏิบัติ).* อุบลราชธานี : อุบลกิจออฟเซทการพิมพ์.

สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ.* กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.

สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์

สรชัย พิศาลบุตร. (2551). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพมหานคร : วิทยพัฒน์

สำนักงานตรวจสอบภายใน มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2558). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ 2558*. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2562, จาก http://www.qs.nu.ac.th/qant3/FileStore/2558/.pdf

สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุนทรี ศิลปศร. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่ใช้บริการศูนย์อาหารมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุพัณณดา ภาราม. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2562, จาก http://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/4878

สุพิชญาย์ ศาสตร์สมัย. (2558). *การบริหารงานธุรการ.* สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562, จาก http://www.tm.mahidol.ac.th/social-environment/sites/default/files/uploads /1/manage-Website.pdf

สุวิทย์ หนองไผ่. (2555). *การบริหารงานธุรการ.* สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2562, จาก https://www.gotoknow.org/posts/498752

สุวิมล คำย่อย (2555). *ความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก อำเภอน้ำโสม จังหวัดอุดรธานี.* อุดรธานี: โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหยวก.

สุวิมล ติรกานันท์. (2556). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ.* พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

หทัยรัตน์ บรรลือ. (2556). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ (2548). *จิตวิทยาบริการ Service Psychology*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์อดุลพัฒนกิจ.

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์, ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ, และสุวิมล นภาผ่องกุล. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรงอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. สืบค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2562, จาก http://bangprong.go.th/public/news_upload/backend/files_6_1.pdf

อัญญรักษ์ เลิศกุศล. 2543. *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อานนท์ จรวิเศษ (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สาขาตาก*. นนทบุรี: สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน*. กรุงเทพมหานคร : ใยไหม.

อารี ลือกลาง. (2555). *ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากร กองประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองงูเหลือม อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา*. โครงงานปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

Oliver, R.L. (1997). *Satisfaction : A behavioral perspective on the consumer*. Boston : McGraw-Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1
ตารางแสดงผลการวิเคราะห์

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุ เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	อายุ							
	21-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		มากกว่า 50 ปี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.83	0.69	3.55	0.71	4.01	0.71	3.75	0.75
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	0.68	3.57	0.78	4.11	0.74	3.73	0.94
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.80	0.70	3.55	0.76	4.14	0.73	3.75	0.91
รวม	**3.83**	**0.65**	**3.56**	**0.72**	**4.11**	**0.71**	**3.74**	**0.85**

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.71	3.69	0.73	3.40	0.44
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.90	0.72	3.69	0.81	3.55	0.53
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.90	0.72	3.64	0.81	3.62	0.46
รวม	**3.89**	**0.70**	**3.68**	**0.76**	**3.53**	**0.44**

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามอายุงาน เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	อายุงาน											
	ต่ำกว่า 1 ปี		1-5 ปี		6-10 ปี		11-15 ปี		16-20 ปี		มากกว่า 20 ปี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.70	3.71	0.65	3.73	0.66	3.92	0.72	3.53	0.74	3.88	0.83
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.16	0.48	3.78	0.69	3.69	0.72	4.04	0.71	3.49	0.79	3.97	0.90
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.00	0.71	3.78	0.69	3.62	0.72	4.10	0.65	3.55	0.75	3.97	0.95
รวม	**4.05**	**0.62**	**3.76**	**0.66**	**3.68**	**0.65**	**4.04**	**0.67**	**3.53**	**0.74**	**3.94**	**0.87**

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามระดับตำแหน่ง เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับตำแหน่ง			
	ระดับปฏิบัติการ		ระดับหัวหน้า	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.76	0.69	3.86	0.67
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	0.74	3.94	0.75
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.77	0.74	3.88	0.80
รวม	**3.77**	**0.70**	**3.89**	**0.71**

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	สังกัด							
	โรงพยาบาลทันตกรรม		สำนักงานคณบดี		สำนักงานยุทธศาสตร์		ภาควิชา	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.72	3.46	0.79	3.43	0.43	3.62	0.48
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	0.75	3.49	0.91	3.65	0.45	3.65	0.69
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.84	0.76	3.41	0.85	3.70	0.50	3.59	0.65
รวม	**3.85**	**0.72**	**3.45**	**0.82**	**3.60**	**0.43**	**3.62**	**0.60**

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ประเภทบริการ											
	รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร		ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา		ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล		ติดตามหนังสือ/เอกสาร		สอบถามข้อมูลทั่วไป		อื่นๆ	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.71	4.04	0.70	3.55	0.72	3.67	0.74	3.95	0.61	4.00	0.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.62	0.81	4.02	0.69	3.66	0.84	3.54	0.70	3.97	0.66	4.00	0.00
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.58	0.80	4.01	0.73	3.55	0.67	3.61	0.71	3.97	0.70	4.00	0.00
รวม	**3.59**	**0.75**	**4.02**	**0.68**	**3.59**	**0.70**	**3.61**	**0.67**	**3.96**	**0.64**	**4.00**	**0.00**

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ความถี่ในการใช้บริการ					
	น้อยกว่า สัปดาห์ละครั้ง		1-3 ครั้ง ต่อสัปดาห์		มากกว่า 3 ครั้ง ต่อสัปดาห์	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.71	0.62	3.96	0.82	3.67	0.92
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.72	0.69	4.02	0.88	3.69	0.82
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.71	0.67	3.96	0.95	3.78	0.79
รวม	**3.71**	**0.63**	**3.98**	**0.87**	**3.71**	**0.80**

ตารางที่ 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	$\bar{X}$	3.83	3.55	4.01	3.75
21-30 ปี	3.83	-	0.274*	-0.186	0.080
31-40 ปี	3.55	-	-	-0.460*	-0.193
41-50 ปี	4.01	-	-	-	0.266
มากกว่า 50 ปี	3.75	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 9 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ		21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
	$\bar{X}$	3.85	3.57	4.11	3.73
21-30 ปี	3.85	-	0.278*	-0.263	0.116
31-40 ปี	3.57	-	-	-0.541*	-0.161
41-50 ปี	4.11	-	-	-	0.380
มากกว่า 50 ปี	3.73	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 10 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	$\overline{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		3.80	**3.55**	**4.14**	**3.75**
21-30 ปี	3.80	-	0.250	-0.342*	0.053
31-40 ปี	3.55	-	-	-0.593*	-0.197
41-50 ปี	4.14	-	-	-	0.396
มากกว่า 50 ปี	3.75	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสังกัด เป็นรายคู่

สังกัด	$\overline{X}$	โรงพยาบาลทันตกรรม	สำนักงานคณบดี	สำนักงานยุทธศาสตร์	ภาควิชา
		3.84	**3.46**	**3.43**	**3.62**
โรงพยาบาลทันตกรรม	3.84	-	0.377*	0.408	0.215
สำนักงานคณบดี	3.46	-	-	0.031	-0.162
สำนักงานยุทธศาสตร์	3.43	-	-	-	-0.193
ภาควิชา	3.62	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 12 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายคู่

ประเภทบริการ	$\bar{X}$	รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร	ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล	ติดตามหนังสือ/เอกสาร	สอบถามข้อมูลทั่วไป	อื่นๆ
		3.54	**4.04**	**3.55**	**3.67**	**3.95**	**4.00**
รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร	3.54	-	-0.494*	-0.004	-0.127	-0.405*	-0.454
ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	4.04	-	-	0.490*	0.367	0.089	0.040
ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล	3.55	-	-	-	-0.123	-0.401	-0.450
ติดตามหนังสือ/เอกสาร	3.67	-	-	-	-	-0.278	-0.326
สอบถามข้อมูลทั่วไป	3.95	-	-	-	-	-	-0.048
อื่นๆ	4.00	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 13 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการ เป็นรายคู่

ประเภทบริการ	$\bar{X}$	รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร	ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล	ติดตามหนังสือ/เอกสาร	สอบถามข้อมูลทั่วไป	อื่นๆ
		3.58	**4.01**	**3.55**	**3.61**	**3.97**	**4.00**
รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร	3.58	-	-0.427*	0.030	-0.034	-0.388*	-0.419
ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา	4.01	-	-	0.458	0.392	0.038	0.008
ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล	3.55	-	-	-	-0.065	-0.419	-0.450
ติดตามหนังสือ/เอกสาร	3.61	-	-	-	-	-0.354	-0.384
สอบถามข้อมูลทั่วไป	3.97	-	-	-	-	-	-0.030
อื่นๆ	4.00	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ภาคผนวก 2

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จึงขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี ☐ 41 - 50 ปี ☐ มากกว่า 50 ปี
3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อายุงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1-5 ปี ☐ 6-10 ปี ☐ 11-15 ปี ☐ 16-20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี
5. ระดับตำแหน่ง ☐ ระดับปฏิบัติการ ☐ ระดับหัวหน้างาน/หัวหน้าคลินิก/หัวหน้าหน่วย
6. สังกัด ☐ โรงพยาบาลทันตกรรม ☐ สำนักงานคณบดี ☐ สำนักงานยุทธศาสตร์ ☐ ภาควิชา
7. ท่านใช้บริการด้านใด **มากที่สุด (ตอบเพียง 1 ข้อ)** ☐ รับ-ส่ง/แจ้งเวียนเอกสาร ☐ ขอคำแนะนำ/คำปรึกษา ☐ ขอสำเนาเอกสาร/ข้อมูล ☐ ติดตามหนังสือ/เอกสาร ☐ สอบถามข้อมูลทั่วไป ☐ อื่นๆโปรดระบุ..................
8. ความถี่ในการใช้บริการ ☐ น้อยกว่าสัปดาห์ละครั้ง ☐ 1 - 3 ครั้ง/สัปดาห์ ☐ มากกว่า 3 ครั้งต่อสัปดาห์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ประเด็นวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2. มีระบบการประสานงานที่สามารถตรวจสอบติดตามเรื่องได้สะดวกและรวดเร็ว					
3. ระยะเวลาในการให้บริการมีความรวดเร็ว เหมาะสม					
4. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก เหมาะสม					

ประเด็นวัดระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. มีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ					
2. สามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการได้					
3. บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับงานเป็นอย่างดี					
5. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษาและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนและตรงประเด็น					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามความต้องการ					
2. ได้รับบริการรวดเร็ว/ทันตามกำหนดเวลา					
3. ได้รับข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน					
4. ได้รับบริการตามกระบวนการและขั้นตอนที่กำหนดไว้					
โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยธุรการระดับใด					

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

....

....

....

****ขอขอบคุณทุกท่านสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

กรุณาส่งคืนหน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ <u>อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ชั้น 11</u>

ประวัติผู้วิเคราะห์

ชื่อ – สกุล	นางสาวอนุจิตต์ คงผอม
วัน เดือน ปี เกิด	30 กันยายน 2527
ประวัติการศึกษา	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ที่อยู่ปัจจุบัน	88/380 หมู่ 4 ตำบลมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
ตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
สถานที่ปฏิบัติงาน	หน่วยธุรการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เลขที่ 6 ถนนโยธี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
เบอร์ติดต่อ	โทรศัพท์ 084-1691950
E-mail	anujit.kon@mahidol.ac.th