

**อภินันทนาการ**

สัญญาเลขที่ R2556D001



สำนักหอสมุด

**รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์**

สำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นายวันศุกร์ คัมภีรานนท์

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยขอนแก่น
วันลงทะเบียน..... 3.1.2558
เลขทะเบียน..... 16823890
เลขเรียกหนังสือ.....

คณะทันตแพทยศาสตร์

สนับสนุนทุนโดยกองทุนวิจัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น

๖ RK  
๒๐๗  
.๗๕  
๖ ๔๓๖๕  
๒๕๕๖

## ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ อาจารย์ทันตแพทย์หญิง ดร. ประวีณา ไสภาพรอมร ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นทีปรึษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำงานวิจัยฉบับนี้

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เพราะได้รับความกรุณาและการให้ความสนับสนุนจาก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรในการสนับสนุนทุนในการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหาร บุคคลากรและนิสิตทันตแพทย์ทุกท่านของคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ อำนวยความสะดวก และให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่งในการเก็บข้อมูลและตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศแต่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

วันศุกร์ คัมภีรานนท์



ชื่อเรื่อง      สำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ผู้วิจัย        วันศุกร์ คัมภีรานนท์

ที่ปรึกษา        อาจารย์ทันตแพทย์หญิง ดร. ประวีณา ไสภาพรอมร

### บทคัดย่อ

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ ผู้ที่ลงปฏิบัติงานในคลินิกของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ของปี 2555 ตั้งแต่เดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555 และยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ประยุกต์ใช้แบบมาตราส่วน 5 ระดับ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเริ่มเก็บข้อมูลในเดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555 (รวม 3 เดือน) และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้ว มาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลจำนวน 207 ฉบับ การวิเคราะห์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้ การแจกแจง (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีตำแหน่ง นิสิตทันตแพทย์ ระดับความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความ

เชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของ  
บริการ ฝ่ายซ่อมบำรุงควรปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ มีการพัฒนาความรู้ความชำนาญ  
มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทัน่วงที่



**Title** THE REQUIREMENT SURVEY OF DENTAL UNIT USERS  
TOWARDS THE MAINTENANCE DEPARTMENT OF DENTAL  
HOSPITAL, FACULTY OF DENTISTRY, NARESUAN  
UNIVERSITY.

**Authors** Wansuk Kompiranont

**Advisor** Praweena Sopapornamorn, Ph.D.

#### ABSTRACT

The purpose of this paper is requirement survey of dental unit users towards the maintenance department of Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Naresuan University. Populations are professors, dental student and dental assistant of Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Naresuan University. Sampling are people, who working in clinic of Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Naresuan University, since June 2011 until August 2011 and consent of respondents. Tools in this study was rating scale and open-ended questionnaire. The researcher collected data 3 month since June 2011 to August 2011. Data were analysis by percent, mean and standard deviation.

The result shown that the most of dental unit users are woman that were dental student. The requirement level of dental unit users to maintenance department of Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Naresuan University in overall are high level. There are perceived needs of dental unit users, confidence to the service, reliability, responded need to dental unit users and concrescence of service. The maintenance department should are working polite, improve knowledge skill of yourself, hold the working standard clearly. The maintenance department are already to working and willing to service promptly.

## สารบัญ

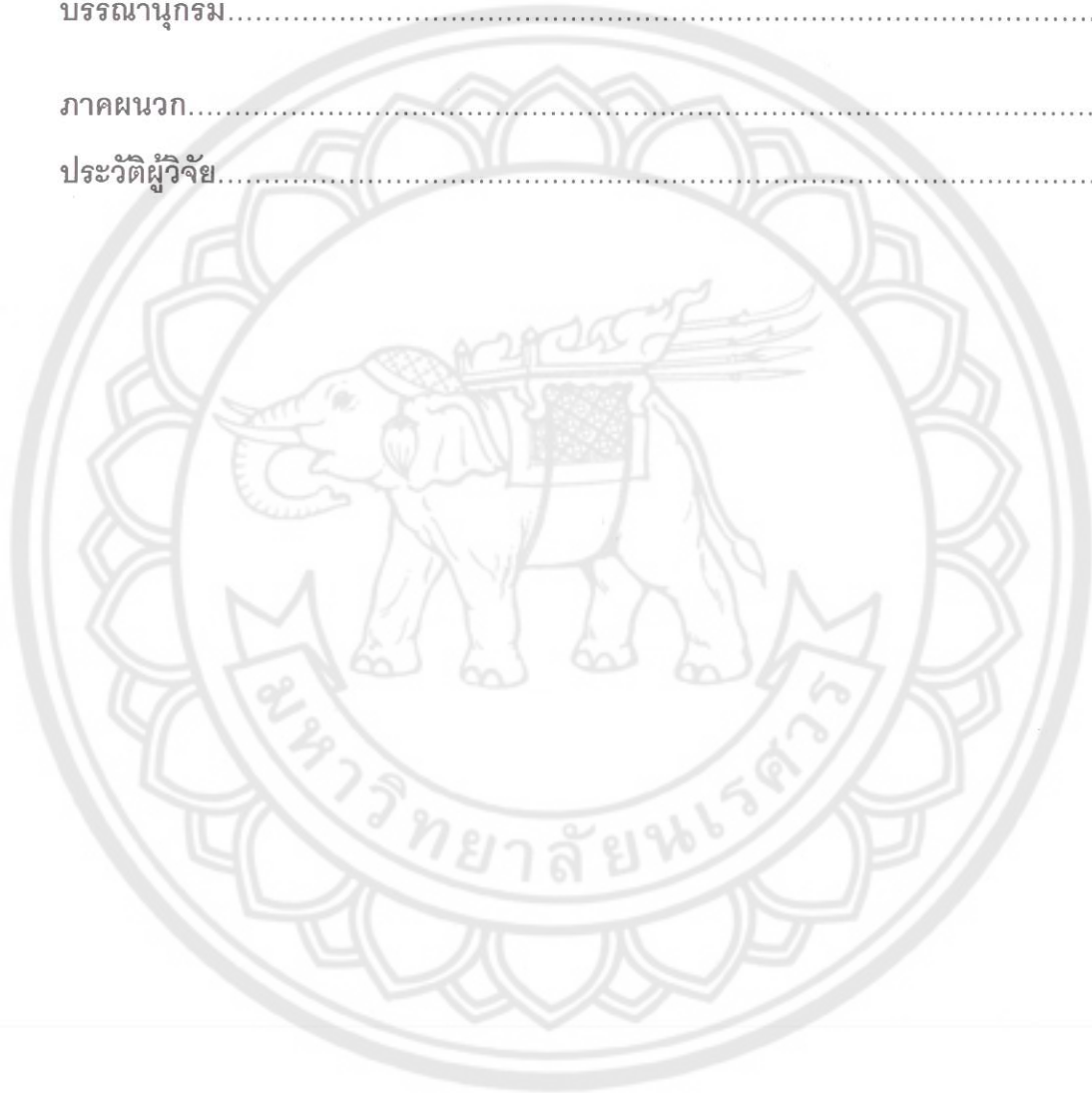
บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความหมายของการบริการ.....	5
คุณภาพของการบริการ.....	5
ความหมายของการซ่อมบำรุง.....	6
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	9
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	9

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	9
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย.....	11
วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล.....	12
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	12
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน.....	13
ตอนที่ 2. ข้อมูลความต้องการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	14
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	21
สรุปผลการวิจัย.....	21
อภิปรายผล.....	23
ข้อเสนอแนะ.....	24
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	25

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	27
ภาคผนวก.....	29
ประวัติผู้วิจัย.....	33





## สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง ( $n = 207$ ).....	14
2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อ ฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	15
3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่าย ซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	16
4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	17

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

5	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	18
6	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	19
7	แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.....	20

## บทที่ 1

### บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เริ่มจัดตั้งเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2538 โดยในระยะแรกยังคงเป็นโครงการจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์และมีสำนัก งานของโครงการฯ อยู่ที่ อาคารคณะเภสัชศาสตร์ ในปีการศึกษา 2540 โครงการจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้เริ่มรับนิสิตรุ่นแรกจำนวน 30 คนและในปีการศึกษาถัดมาจนถึงปัจจุบันได้เพิ่มเป็น 45 คนต่อปี โครงการจัดตั้งคณะทันตแพทยศาสตร์ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยนเรศวร ให้มีสถานภาพเป็นคณะทันตแพทยศาสตร์ เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2543 คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้แบ่งโครงสร้างงานเป็น 7 งาน คือ สำนักงานเลขานุการคณะ ภาควิชาชีววิทยาช่องปาก ภาควิชาทันตกรรมบูรณะ ภาควิชาทันตกรรมป้องกัน ภาควิชาทันตกรรมโรงพยาบาล ภาควิชาทันตกรรมวินิจฉัย และโรงพยาบาลทันตกรรม

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้เริ่มเปิดให้บริการทันตกรรมแก่ประชาชนในเขตภาคเหนือตอนล่างในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2543 โดยได้เปิดให้บริการทางทันตกรรมเป็นแหล่งฝึกให้นิสิตได้เรียนรู้การทำงานจากประสบการณ์จริง โดยมีความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม มีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการสอน การฝึกปฏิบัติงานของนิสิตทันตแพทย์ และการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาจารย์ทันตแพทย์ให้ทันสมัยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น จุดเด่นของโรงพยาบาลทันตกรรมมีหลายด้านแต่ในที่นี้จะกล่าวถึง ในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรม ได้แก่ (1) กล้องจุลทรรศน์ (Phase contrast) (2) เครื่องมือรักษารากฟัน (Root ZX) (3) เครื่องมือรักษารากฟัน (Obtura II) (4) เครื่องมือรักษารากฟัน (Touch's heat) (5) ยูนิตทำฟัน (6) กล้องกำลังขยายสูงสำหรับการผ่าตัดในช่องปาก (7) เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) (8) กล้องถ่ายภาพในปาก (9) เครื่องทำ Tray ฟอกสีฟัน (10) เครื่องกรอฟัน จากเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรมที่กล่าวมาทั้งหมดนี้จะเห็นได้ว่า โรงพยาบาลทันตกรรมสามารถให้บริการทางทันตกรรมได้ทุกสาขาวิชา

ยูนิตทำฟัน เป็นเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรมที่มี ระบบการทำงานหลายระบบ ในการปฏิบัติงานทางทันตกรรม และอำนวยความสะดวกของผู้มารับบริการทางทันตกรรมมารวมไว้ด้วยกันประกอบด้วย ระบบเก้าอี้คนไข้ ระบบเครื่องกรอฟัน ระบบแสงสว่าง ระบบน้ำบ้วนปาก ระบบดูดน้ำลาย ที่ดูฟิล์มเอกซเรย์ และมีจุดต่อน้ำสำหรับเครื่องชุดหินปูน ในการให้บริการทางทันตกรรม ยูนิตทำฟันจึงเป็นเครื่องมือพื้นฐานอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการให้บริการทางทันตกรรม

ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงขั้นตอนสุดท้ายของการให้บริการทางทันตกรรม ดังนั้นถ้าเกิดปัญหาต่อยูนิททำฟัน ในระหว่างการให้บริการทางทันตกรรม จะทำให้เกิดอุปสรรคและเกิดความล่าช้าต่อการให้บริการ ทางทันตกรรมได้ จึงจำเป็นต้องมีการซ่อมบำรุงให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

ฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม มีหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมบำรุง ยูนิททำฟันของโรงพยาบาลทันตกรรม ที่ผ่านมาโรงพยาบาลทันตกรรมมีการพัฒนาและเพิ่ม ประสิทธิภาพ การให้บริการทันตกรรมและมาตรฐาน ทำให้ปัจจุบันโรงพยาบาลทันตกรรมที่มีพื้นที่ อยู่ 2 ชั้น ได้มีการขยายการใช้งานพื้นที่จนเต็ม ทางโรงพยาบาลทันตกรรมจึงได้มีการต่อเติม อาคารเพิ่มขึ้นอีก 1 ชั้น ทำให้ในด้านพื้นที่ที่ต้องดูแลของฝ่ายซ่อมบำรุงมีเพิ่มขึ้น ส่วนในด้านยูนิท ทำฟันได้มีการเพิ่มจำนวนตามการใช้งานของพื้นที่ ทำให้ยูนิททำฟันมีหลายรุ่น และยูนิททำฟันมี อายุการใช้งานต่างกัน ฝ่ายซ่อมบำรุงจึงคิดพัฒนาการให้บริการ การดูแลยูนิททำฟันของโรงพยาบาล ทันตกรรม ให้สอดคล้องกับการทำงานของโรงพยาบาลทันตกรรมในปัจจุบัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะศึกษาสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ ยูนิททำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง เนื่องจากปัจจุบันการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุงอาจไม่ ครอบคลุม หรือไม่เหมาะสมกับการทำงานของโรงพยาบาลทันตกรรมในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนา งานของฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม ให้ตรงกับความต้องการและเหมาะสมกับผู้ให้บริการ ยูนิททำฟันต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิททำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

พัฒนาปรับปรุงงานของฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ

#### ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการในการใช้ยูนิททำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยกำหนดขอบเขตของการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ที่ปฏิบัติงานในคลินิกของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ของปี 2555 คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555 ยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษา

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

##### 1.1 สถานภาพ

1.1.1 อาจารย์ทันตแพทย์

1.1.2 นิสิตทันตแพทย์

1.1.3 ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม

##### 1.2 เพศ

1.2.1 ชาย

1.2.2 หญิง

#### 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ความต้องการของผู้รับบริการในการใช้นิติทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน 5 ด้าน คือ

2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness)

2.4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

2.5 การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึก ความพอใจ ความคาดหวังต่างๆ ที่จะให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จากผู้ใช้งานยูนิตทำฟันของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

2. ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เป็น อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

3. ยูนิตทำฟัน หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานทางทันตกรรม และอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการทางทันตกรรม ประกอบด้วย ระบบเก้าอี้คนไข้ ระบบเครื่องกรอฟัน ระบบแสงสว่าง ระบบน้ำบ้วนปาก ระบบดูดน้ำลาย ที่ดูฟิล์มเอกซเรย์ และมีจุดต่อน้ำสำหรับเครื่องดูดหินปูน

4. ฝ่ายซ่อมบำรุง หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านการดูแลรักษา และซ่อมแซมยูนิตทำฟันของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าได้นำเสนอ เรียงตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการช่อมบ่ารุง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ความหมายของการบริการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2536, หน้า 3-8) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพึงพอใจซึ่งนำเสนอเพื่อขายโดยตรง หรือจัดขึ้นรวมกับการ ขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่จำเป็นต้องเกี่ยวกับอุปกรณ์ชิ้นนั้นเท่านั้น แต่อาจจะมีบริการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการใช้ การแลกเปลี่ยน การจัดหาคนที่ใช้อุปกรณ์เป็นให้ เป็นต้น

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 หน้า 1) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่เราทำให้ผู้อื่นรับความ พึงพอใจ สะดวกสบายทำให้ผู้อื่นพึงพอใจ ซึ่งคนทุกคนมีความต้องการ และความคาดหวังต่างกัน

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึง พึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ผู้ใช้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541, หน้า 142)

#### คุณภาพของการบริการ

พาราสุรามาน, ซีเทม, และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985, p41) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการเมื่อ พิจารณาคุณภาพ ของสินค้ามักจะพิจารณาจากตัวสินค้า และยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความ ต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้ว จะ มีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของบริการ 4 ประการดังกล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่ สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยก และเก็บรักษาไม่ได้ ทำ ให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (process) และผลที่เกิดขึ้น จาก

การบริการนั้น (outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้ให้บริการ และ ผู้รับบริการ

ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman; et al. ได้ทำการวิจัย และได้มีการสรุปรวม ปัจจัยในการประเมิน ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการนี้เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) โดย ประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมรับรู้ได้

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้น ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้รับมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สุภาพ มีกิริยาท่าทางมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. การเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับ บริการในแต่ละคน

### ความหมายของการซ่อมบำรุง

กล้าหาญ วรพุทธพร (2530, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า การบำรุงรักษา (maintenance) ตามคำศัพท์แตกต่างกับคำว่า การซ่อม (repair) การบำรุงรักษาจึงมิได้หมายถึงเฉพาะแต่งานซ่อมเท่านั้น



กัตญญู หิริญญสมบุรณ (2532, หน้า 175) ได้ให้ความหมายของการซ่อมบำรุงไว้ว่า การบำรุงรักษา (maintenance) หมายถึง งานที่ต้องปฏิบัติเพื่อรักษาหรือยกสภาพของเครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆให้ได้มาตรฐานที่กำหนด

ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์ (2542, หน้า 11) ได้ให้ความหมายของคำว่าซ่อมบำรุงไว้ว่าการซ่อมบำรุง หมายถึง การหาทางป้องกันเพื่อไม่ให้เครื่องจักรเสื่อมสภาพ และด้วยความสามารถในการทำงานลง ดังนั้นซ่อมบำรุง หมายถึง ทำสิ่งชำรุดให้อยู่ในสภาพดี และรักษาให้อยู่ในสภาพเดิม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การซ่อมบำรุงเป็นการตรวจสอบ และทดสอบเครื่องจักร เพื่อหลีกเลี่ยงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นภายในภาคหน้า โดยรวมถึงงานหล่อลื่น การทำความสะอาด การปรับแต่ง และการเปลี่ยนอะไหล่เพื่อเป็นการยืดอายุเครื่องจักรให้ให้นานขึ้น (สุพร อัครวินนิมิตร และธีรพร พัดภู, 2548, หน้า 7)

#### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อินทิรา จันทรัฐ (2552, หน้า 209) ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านทัศนคติความมั่นใจ ทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนคติความเชื่อถือได้ ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการบริการ คุณภาพบริการ และการซ่อมบำรุงในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจ สำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ดังนั้นจึงนำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ โดยใช้ทฤษฎีของพาราสุรามัน , เซทแฮล์ม และเบอร์รี่ (Parasuraman , Zeithaml and Berry. 1985: P41) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้ามักจะพิจารณาจากตัวสินค้า และยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการแล้ว จะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะของบริการ 4 ประการ ดังกล่าวคือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยก และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (process) และผลที่เกิดขึ้น จากการบริการนั้น (outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัยได้อ้างอิงตามทฤษฎี ในปี ค.ศ. 1988 Parasuraman; et al. ได้ทำการวิจัย และได้มีการสรุปรวม ปัจจัยในการประเมิน ซึ่งเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของการบริการนี้ เรียกว่า SERVQUAL (Service Quality) โดย ประเมินคุณภาพ 5 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles), ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability), การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness), การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และการเข้าใจ รู้จัก รับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ (Empathy)



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง สํารวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ้าย  
ซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยผู้วิจัยได้  
ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงาน  
ทันตกรรม ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

อาจารย์ทันตแพทย์ นิสิตทันตแพทย์ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม ที่ลงปฏิบัติงานในคลินิกของ  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ของปี 2555 คือ ตั้งแต่  
เดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555 ยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามใน  
การศึกษา

**เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ  
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่  
ตำแหน่ง เพศ มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ข้อ โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว  
ดังนี้

**ข้อที่ 1 ตำแหน่ง เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)**

- 1.1 อาจารย์ทันตแพทย์
- 1.2 นิสิตทันตแพทย์
- 1.3 ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม
- 1.4 อื่นๆ

**ข้อที่ 2 เพศ เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)**

- 2.1 ชาย
- 2.2 หญิง

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม ความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดประยุกต์ใช้แบบมาตราส่วน 5 ระดับ มีจำนวน 36 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-36 โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ             | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ                 | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ   | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ  | จำนวน 8 ข้อ |

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับความต้องการ ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความต้องการได้ ดังนี้

**เกณฑ์การแบ่งชั้น ความต้องการเป็น 5 ระดับดังนี้**

- |   |         |                              |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับความต้องการมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีระดับความต้องการมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีระดับความต้องการปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีระดับความต้องการน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีระดับความต้องการน้อยที่สุด |

การกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคาดหวังและรับรู้ แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น(Interval)} &= \frac{\text{พิสัย (Range)}}{\text{จำนวนชั้น (Class)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์ในการหาค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สามารถกำหนดได้ ดังนี้

เกณฑ์เฉลี่ยของระดับความต้องการของผู้รับบริการ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง ความต้องการมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง ความต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ความต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ความต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ความต้องการน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริการ คุณภาพบริการและการซ่อมบำรุง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิด และทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง ก่อนนำไปใช้

### วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความพร้อมในการที่จะตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลใน เดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2555 (รวม 3 เดือน) โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบเสร็จแล้วมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามหลักสถิติต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสถิติโดยใช้ การแจกแจง (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันวิเคราะห์โดยการใช่ การแจกแจง (ความถี่) และร้อยละ
2. ข้อมูลความต้องการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง สำรองความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายชอมบำรุง  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์  
ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์  
และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$n$	แทน	จำนวนผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของความถี่
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีวิจัยทาง  
สถิติโดยใช้ การแจกแจง (ความถี่) ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้  
ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันวิเคราะห์โดยใช้ การแจกแจง  
(ความถี่) และร้อยละ

ตอนที่ 2. ข้อมูลความต้องการวิเคราะห์โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันจำแนกตาม เพศ และตำแหน่ง  
โดยการแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 207)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	55	26.60
หญิง	152	73.40
รวม	207	100.00
2. ตำแหน่ง		
ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม	24	11.60
อาจารย์ทันตแพทย์	30	14.50
นิสิตทันตแพทย์	135	73.90
รวม	207	100.00

จากตาราง 1 พบว่าผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 73.40 เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 และมีตำแหน่ง นิสิตทันตแพทย์ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 73.90 รองลงมามีตำแหน่งอาจารย์ทันตแพทย์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 และมีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.60 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 2. ข้อมูลความต้องการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร โดยแจกแจงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางต่อไปนี้



ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่าย ซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย	3.92	0.78	มาก
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.13	0.75	มาก
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ	4.11	0.75	มาก
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบของเครื่องมือ	4.02	0.78	มาก
5. ห้องปฏิบัติงานของฝ่ายซ่อมบำรุงมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.94	0.79	มาก
รวม	4.02	0.77	มาก

จากตาราง 2 พบว่าระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการ สูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.75) ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.75) และฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของเครื่องมือ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.78)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อม บำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความเชื่อถือไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด	4.09	0.84	มาก
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือได้	4.27	0.80	มากที่สุด
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึงของผู้ใช้งานยูนิตทำฟันได้	4.23	0.81	มากที่สุด
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน	4.13	0.73	มากที่สุด
5. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ	4.23	0.73	มากที่สุด
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.19	0.76	มาก
7. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ	4.30	0.73	มากที่สุด
8. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจเช็คยูนิตทำฟัน อย่างสม่ำเสมอ	4.11	0.88	มาก
9. ฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอย่างถูกต้องแม่นยำ	4.21	0.74	มากที่สุด
รวม	4.19	0.78	มาก

จากตาราง 3 พบว่าระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด 6 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.30$ , S.D. = 0.73) ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือได้ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.80) และฝ่ายซ่อมบำรุงมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.73)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนเรศวร

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบ มีการแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง	3.95	0.80	มาก
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงพร้อมให้บริการทันที	4.01	0.99	มาก
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการอย่างเต็มที่	4.31	0.73	มากที่สุด
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงสนใจ เอาใจใส่ ในการซ่อมบำรุง	4.26	0.75	มากที่สุด
5. มีปัญหาเกี่ยวกับยูนิตทำฟัน สามารถติดต่อสอบถามฝ่ายซ่อมบำรุง ได้สะดวกรวดเร็ว	4.10	0.95	มาก
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเพียงพอกับปริมาณงาน และการให้บริการ	4.08	0.88	มาก
7. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	4.04	0.85	มาก
รวม	4.11	0.86	มาก

จากตาราง 4 พบว่าระดับความต้องการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.86) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ ระดับมาก 6 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการอย่างเต็มที่ ( $\bar{X} = 4.31$ , S.D. = 0.73) ฝ่ายซ่อมบำรุงสนใจเอาใจใส่ในการซ่อมบำรุง ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.75) และมีปัญหาเกี่ยวกับยูนิตทำฟันสามารถติดต่อสอบถามฝ่ายซ่อมบำรุงได้สะดวกรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.95)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อ ฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย นเรศวร

การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ผู้ใช้ยูนิตทำฟันรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน	4.71	0.74	มากที่สุด
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	4.21	0.81	มากที่สุด
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง	4.32	0.74	มากที่สุด
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงยินดีรับฟังความคิดเห็น และสามารถเก็บกลิ่น อารมณ์ได้ดี	4.20	0.74	มาก
5. ยูนิตทำฟัน ที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุ ต้องถูกแก้ไขโดยด่วน	4.19	0.77	มาก
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการบริการ	4.23	0.73	มากที่สุด
7. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ	4.04	0.84	มาก
รวม	4.20	0.77	มาก

จากตาราง 5 พบว่าระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ผู้ใช้ยูนิตทำฟันรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ( $\bar{X} = 4.71$ , S.D. = 0.74) ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง ( $\bar{X} = 4.32$ , S.D. = 0.74) และฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการบริการ ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.73)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคน	4.20	0.74	มาก
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ	4.23	0.75	มากที่สุด
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม	4.21	0.70	มากที่สุด
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ	4.28	0.69	มากที่สุด
5. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีมารยาท และให้เกียรติผู้ใช้บริการ	4.27	0.68	มากที่สุด
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการพัฒนา ปรับปรุงงานซ่อมบำรุงอยู่เสมอ	4.18	0.75	มาก
7. ฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ยูนิตทำฟัน	4.25	0.74	มากที่สุด
8. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงความรีบเร่งของผู้ใช้ยูนิตทำฟัน	4.14	0.87	มาก
รวม	4.22	0.74	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าระดับความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด 5 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ( $\bar{X} = 4.28$ , S.D. = 0.69) ฝ่ายซ่อมบำรุงมีมารยาท และให้เกียรติผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.68) และฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ยูนิตทำฟัน ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.74)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการ
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.02	0.77	มาก
2. ความเชื่อถือได้ไว้วางใจ	4.19	0.78	มาก
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.11	0.86	มาก
4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	4.20	0.77	มาก
5. การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	4.22	0.74	มากที่สุด
รวม	4.15	0.79	มาก

จากตาราง 7 พบว่าระดับความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร อยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ ระดับมาก 4 รายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด ดังนี้ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.74) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.77) ความเชื่อถือได้ไว้วางใจ ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.78) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.86) และความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.77)

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง สำรองความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่าย  
ซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ผู้วิจัยสามารถ  
สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ
4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีตำแหน่งนิสิตทันตแพทย์  
รองลงมา มีตำแหน่งอาจารย์ทันตแพทย์ และมีตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานทันตกรรมตามลำดับ
2. ระดับความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาล  
ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
  - 2.1 ระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการในการใช้  
ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร  
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการอยู่ในระดับมาก  
ทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้  
ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ และฝ่ายซ่อม  
บำรุงรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของเครื่องมือ
  - 2.2 ระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำ  
ฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ใน  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด  
6 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการ

สูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการให้บริการฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือได้ และฝ่ายซ่อมบำรุงมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ

2.3 ระดับความต้องการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ ระดับมาก 6 รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการอย่างเต็มที่ ฝ่ายซ่อมบำรุงสนใจ เอาใจใส่ ในการซ่อมบำรุง และมีปัญหาเกี่ยวกับ ยูนิตทำฟัน สามารถติดต่อสอบถามฝ่ายซ่อมบำรุงได้สะดวกรวดเร็ว

2.4 ระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ผู้ใช้ยูนิตทำฟันรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง และฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการบริการ

2.5 ระดับความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด 5 รายการ ระดับมาก 3 รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด 3 อันดับ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีมารยาทและให้เกียรติผู้ใช้บริการ และฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ยูนิตทำฟัน

2.6 ระดับความต้องการในภาพรวม ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่าระดับความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ ระดับมาก 4 รายการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยโดยรายการที่มีระดับความต้องการสูงสุด ดังนี้ การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของบริการ



## อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง สัมรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร มีหัวข้อที่ใช้ในการอภิปรายผล ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีตำแหน่งนิสิตทันตแพทย์

2. จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการในภาพรวม ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ซึ่งสอดคล้องกับอินทริรา จันทรรัฐ (2552) ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำเที่ยวบินภายในประเทศ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ เที่ยวบินภายในประเทศ มีความคาดหวังอยู่ในระดับมาก ในด้านทัศนคติความมั่นใจ ทัศนคติการตอบสนองที่รวดเร็ว ทัศนคติความเชื่อถือได้ ทัศนคติการเข้าถึงจิตใจลูกค้า และด้านทัศนคติลักษณะทางกายภาพ

3. เมื่อพิจารณาระดับความต้องการในแต่ละด้าน พบว่า

3.1 จากผลการวิจัย ระดับความต้องการ ด้านการรับรู้ความต้องการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ ร่องลมาคือ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีมารยาทและให้เกียรติผู้ให้บริการ และฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ยูนิตทำฟันพบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน มีความต้องการจากฝ่ายซ่อมบำรุงในเรื่อง การดูแล การเอื้ออาทร และการเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

3.2 จากผลการวิจัย ระดับความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันมีความต้องการ ดังนี้ ผู้ใช้ยูนิตทำฟันรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน ร่องลมาคือ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง และฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการบริการ พบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน มีความต้องการจากฝ่ายซ่อมบำรุงในเรื่อง ทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในบริการ

3.3 จากผลการวิจัย ระดับความต้องการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ของผู้รับบริการ ในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการให้บริการ รองลงมาคือ ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือได้ และฝ่ายซ่อมบำรุงมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ พบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน มีความต้องการจากฝ่ายซ่อมบำรุงในเรื่อง มีความสามารถให้บริการได้ตรงกับข้อกำหนดในการทำงานของฝ่ายซ่อมบำรุง การบริการทุกครั้งมีความถูกต้องแม่นยำและมีความสม่ำเสมอในการบริการทุกครั้ง ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3.4 จากผลการวิจัย ระดับความต้องการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการอย่างเต็มที่ รองลงมาคือ ฝ่ายซ่อมบำรุงสนใจเอาใจใส่ในการซ่อมบำรุง และมีปัญหาเกี่ยวกับยูนิตทำฟันสามารถติดต่อสอบถาม ฝ่ายซ่อมบำรุงได้สะดวกรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน มีความต้องการจากฝ่ายซ่อมบำรุงในเรื่อง ความพร้อมและความเต็มที่ที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งให้บริการที่ทันท่วงที รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

3.5 จากผลการวิจัย ระดับความต้องการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ของผู้รับบริการ ในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ และฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบของเครื่องมือ พบว่า ผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน มีความต้องการจากฝ่ายซ่อมบำรุงในเรื่อง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นเป็นรูปธรรมรับรู้ได้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

AK  
จ ๖๐๗  
T5  
๖๔๓๒๕  
J55๕

1 6823890

31 ส.ค. 2558



1. ด้านการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงควรใช้คำพูดที่สุภาพมี  
กิจกรรมารยาท เรียบร้อย และให้เกียรติผู้ใช้บริการ เนื่องจากผลการวิจัย ด้านการรับรู้ความ  
ต้องการของผู้รับบริการมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ พบว่ามี  
ระดับความต้องการมากที่สุด

2. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีการพัฒนาความรู้ความ  
ชำนาญในการให้บริการ โดยการเก็บข้อมูลการให้บริการ ข้อมูลปัญหาของการให้บริการ และ  
ข้อเสนอแนะนำมาพัฒนาการให้บริการ เนื่องจากผลการวิจัยด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่  
ผู้รับบริการมีความต้องการ ดังนี้ ผู้ใช้ยูนิตทำฟันรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่ามี  
ระดับความต้องการมาก

3. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีมาตรฐานการให้บริการที่เหมือนกัน  
มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีความสม่ำเสมอในการบริการทุกครั้ง เนื่องจากผลการวิจัย  
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการ  
ให้บริการ พบว่ามีระดับความต้องการมาก

4. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงควรมีความพร้อม  
และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยมีความพร้อมในการให้บริการได้อย่างทันที่ ทันท่วงที ติดต่อกัน  
สะดวกสบาย มีระบบติดต่อฉุกเฉินได้ 3 ทาง จากโทรศัพท์ภายใน วิทยุสื่อสาร และเสียงตามสาย  
มีพื้นที่รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน และมีการให้บริการที่รวดเร็ว เนื่องจากผลการวิจัย  
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการมีความต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการ  
อย่างเต็มใจ พบว่ามีระดับความต้องการมาก

5. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ โดยฝ่ายซ่อมบำรุงควรแต่งกายตามระเบียบของ  
โรงพยาบาลทันตกรรม มีการตรวจเช็คเครื่องมือประจำปีเพื่อจัดหาเพิ่ม จากการชำรุดของ  
เครื่องมือหรือเครื่องมือที่ยังไม่มีให้บริการ ควรมีห้องทำงานไว้เพื่อติดต่อการให้บริการการซ่อม  
บำรุง และเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ เนื่องจากผลการวิจัย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความ  
ต้องการ ดังนี้ ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พบว่ามีระดับความต้องการมาก

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อ  
ฝ่ายซ่อมบำรุงของโรงพยาบาลทันตกรรมเท่านั้น ควรมีการศึกษาเพิ่มมากขึ้น เช่น ศึกษาความ  
คาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง

คาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงของโรงพยาบาล  
ทันตกรรม

2. ควรศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในงานซ่อมบำรุงต่อฝ่าย  
ซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม เพื่อนำผลของการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการ กำหนดนโยบาย  
และกลยุทธ์ทางการบริหาร ให้สอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ  
ให้มากที่สุด

3. งานวิจัยนี้เป็นการทำวิจัยเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ควรทำการวิจัยอย่าง  
ต่อเนื่อง เพื่อการพัฒนาการบริการที่ทันสมัย และสอดคล้องกับปัจจุบัน





### บรรณานุกรม

- กัตัญญุ หิรัญญสมบุญณ์. (2532). การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กล้าหาญ วรพุทธพร. (2530). การบำรุงรักษาที่ผิดพลาด. กรุงเทพฯ: เดอะบิสซิเนสเพรส.
- ธงชัย เสริมพงษ์พันธ์. (2542). วิศวกรรมกรรมการบำรุงรักษาและซ่อมบำรุง. กรุงเทพฯ: สามเจริญพานิช.
- ศิริพร ตันติพูลวินัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ: กองการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ซีรฟิล์มและไชนเทกซ์.
- สุนณา อยู่โพธิ์. (2536). ตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุพร อัครวินนิมิตร และธีรพร พัดภู. (2548). วิศวกรรมกรรมการบำรุงรักษา. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อินทิรา จันทร์รัฐ. (2552). ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการสายการบินต้นทุนต่ำ ที่เที่ยวบินภายในประเทศ สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and Its Implications for future research. Journal of marketing.
- Parazuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retail, 64(1), 12-40.
- อ้างถึงใน ชาญณรงค์ โชคบำรุงสุข. (2552).



ภาคผนวก

**แบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุง  
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อ สํารวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟันต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ประยุกต์ใช้แบบมาตราส่วน 5 ระดับ มีจำนวน 36 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 1-36 โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

- |   |             |
|---|-------------|
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ             | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ความเชื่อถือไว้วางใจ                 | จำนวน 9 ข้อ |
| 3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ | จำนวน 7 ข้อ |
| 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ   | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ  | จำนวน 8 ข้อ |

โดยที่แต่ละคำถามแบ่งระดับความต้องการออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกเป็นความต้องการได้ดังนี้

- |   |         |                              |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีระดับความต้องการมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีระดับความต้องการมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีระดับความต้องการปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีระดับความต้องการน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีระดับความต้องการน้อยที่สุด |



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. ตำแหน่ง

- อาจารย์ทันตแพทย์       ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม  
 นิสิตทันตแพทย์       อื่นๆ

2. เพศ

- ชาย       หญิง

ตอนที่ 2 ความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน ต่อฝ่ายซ่อมบำรุงโรงพยาบาลทันตกรรม

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความต้องการ ให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่าน

ความต้องการ	ระดับความความต้องการ				
	5	4	3	2	1
ความเป็นรูปธรรมของบริการ					
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความพร้อมในด้านเครื่องมือ					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบของเครื่องมือ					
5. ห้องปฏิบัติงานของฝ่ายซ่อมบำรุงมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
ความเชื่อถือไว้วางใจ					
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานตรงตามเวลาที่กำหนด					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงสามารถให้ความมั่นใจในการช่วยเหลือได้					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึ่งของผู้ใช้งานยูนิตทำฟันได้					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการตามระเบียบข้อบังคับของการปฏิบัติงาน					
5. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ					
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
7. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ					
8. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการตรวจเช็คยูนิตทำฟัน อย่างสม่ำเสมอ					
9. ฝ่ายซ่อมบำรุงปฏิบัติงานซ่อมบำรุงอย่างถูกต้องแม่นยำ					

การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงเปลี่ยนแปลงระเบียบ มีการแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงพร้อมให้บริการทันที					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการอย่างเต็มใจ					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงสนใจ เอาใจใส่ ในการซ่อมบำรุง					
5. มีปัญหาเกี่ยวกับยูนิตทำพื้น สามารถติดต่อสอบถามฝ่ายซ่อมบำรุง ได้สะดวกรวดเร็ว					
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีเพียงพอกับปริมาณงาน และการให้บริการ					
7. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ					
การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
1. ผู้ใช้ยูนิตทำพื้นรู้สึกถึงความปลอดภัยในการใช้งาน					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงยินดีรับฟังความคิดเห็น และสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดี					
5. ยูนิตทำพื้น ที่มีความเสี่ยงในเรื่องอุบัติเหตุ ต้องถูกแก้ไขโดยด่วน					
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการบริการ					
7. มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการ					
การรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	5	4	3	2	1
1. ฝ่ายซ่อมบำรุงเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการทุกคน					
2. ฝ่ายซ่อมบำรุงเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ					
3. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม					
4. ฝ่ายซ่อมบำรุงใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ					
5. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีมารยาท และให้เกียรติผู้ใช้บริการ					
6. ฝ่ายซ่อมบำรุงมีการพัฒนา ปรับปรุงงานซ่อมบำรุงอยู่เสมอ					
7. ฝ่ายซ่อมบำรุงอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ยูนิตทำพื้น					
8. ฝ่ายซ่อมบำรุงคำนึงถึงความรีบเร่งของผู้ใช้ยูนิตทำพื้น					



ชื่อ-นามสกุล (ไทย)	นายวันสุกร์ คัมภีรานนท์
(English)	Mr. Wansuk Kompiranont
ประเภทของการบรรจุ	พนักงานมหาวิทยาลัย
ตำแหน่งปัจจุบัน	ช่างยูนิตทำฟัน
สถานที่ติดต่อ	โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวรโทรศัพท์ 055 – 966898
E-mail	wansukk@nu.ac.th
ประวัติการศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยเทคนิคพิษณุโลก เทคโนโลยีไฟฟ้าอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

#### หน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่เป็นงานประจำในการปฏิบัติงาน

- 1.1 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงยูนิตทำฟัน และอุปกรณ์ของยูนิตทำฟันโซนที่ 8 ถึงโซนที่ 16 ให้พร้อมใช้งาน
- 1.2 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ของโรงพยาบาลทันตกรรมให้พร้อมใช้งาน
- 1.3 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ของแต่ละ SUPPLY ให้พร้อมใช้งาน
- 1.4 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบเครื่องปรับอากาศ ระบบดับเพลิง ระบบเครื่องเสียง ระบบโทรศัพท์ ระบบน้ำเสียของโรงพยาบาลทันตกรรม ระบบเครื่องอัดอากาศ ระบบสุญญากาศ และระบบ PIPELINE
- 1.5 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ของออกหน่วยพระราชทานให้พร้อมใช้งาน
- 1.6 ดูแลรักษาซ่อมบำรุงเครื่องมือ และอุปกรณ์ของโต๊ะปฏิบัติการทำฟันจำลองให้พร้อมใช้งาน
- 1.7 สอนการใช้งานและการดูแลรักษา ยูนิตทำฟันให้กับนิสิตทันตแพทย์ และนิสิตผู้ช่วยทันตแพทย์
- 1.8 สอนการใช้งานและการดูแลรักษา โต๊ะปฏิบัติการทำฟันจำลองให้กับนิสิตทันตแพทย์



เลขทะเบียน.....10

หนังสือยินยอมการเผยแพร่ผลงานทางวิชาการบนเว็บไซต์  
ฐานข้อมูล NU Digital Repository (<http://obj.lib.nu.ac.th/media/>)  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยนเรศวร

ตามที่ข้าพเจ้า นายวันศุกร์ คัมภีรานนท์ (คณะทันตแพทยศาสตร์) ได้ส่งผลงานทางวิชาการ  
รายงานการวิจัย (เรื่อง) รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์สำรวจความต้องการของผู้รับบริการในการใช้ยูนิตทำฟัน  
ต่อฝ่ายซ่อมบำรุง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ปีที่พิมพ์ 2556

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ผลงานทางวิชาการเป็นลิขสิทธิ์ของข้าพเจ้า นายวันศุกร์ คัมภีรานนท์  
เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ และเพื่อให้ผลงานทางวิชาการของข้าพเจ้าเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาและสาธารณชน  
จึงอนุญาตให้เผยแพร่ผลงาน ดังนี้

อนุญาตให้เผยแพร่

ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ เนื่องจาก.....

ลงชื่อ

(นายวันศุกร์ คัมภีรานนท์)

วันที่ 3 พฤศจิกายน 2556

หมายเหตุ ลิขสิทธิ์ใดๆ ที่ปรากฏอยู่ในผลงานนี้เป็นความรับผิดชอบของเจ้าของผลงาน ไม่ใช่ของสำนักหอสมุด