

๕. ความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล
ของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร

Expectation with Real Acknowledgment Against Digital X-Ray Machine of
Patients at Maha Chaakri Sirindhorn Dental Hospital

จรุงกลีน วงศ์จิ๋วบุตร^๑ ณิชฐพร ชีระรังสิกุล^๒ นงกัญช วงศาภา^๒
สมหญิง สว่างสุวรรณ^๒ อาภาพร เสน่ห์ไทย^๒ สุขประเสริฐ จันแก้ว^๒
และณิชฐพร ชีระรังสิกุล^๒
โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ๒) ศึกษาเปรียบเทียบการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้มารับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ในช่วงระยะเวลา ๓ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ กลุ่มตัวอย่างเลือกตัวอย่างตามความสะดวก จากกลุ่มผู้มารับบริการที่สมัครใจเข้าร่วมโครงการ จำนวน ๒๗๑ คน เครื่องมือที่

^๑ ผู้ปฏิบัติงานทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล e-mail :jaew.jj@hotmail.com

^๒ นักรังสีการแพทย์ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



ใช้ในการวิจัยใช้แบบสอบถาม ความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ซึ่งพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและผ่านการตรวจสอบความเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๒ ท่าน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างหลังจากได้รับการถ่ายภาพรังสีทันตกรรม ตรวจสอบความครบถ้วนของผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริราชพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความคาดหวังด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี และขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีตามลำดับ สำหรับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรับรู้จริงด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสีและด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี และขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีตามลำดับ ส่วนการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมระบบดิจิทัลตามความคาดหวังและการรับรู้จริงผู้มารับบริการในภาพรวม มีความแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ทั้ง ๔ ด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยมีการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลทั้ง ๔ ด้านมากกว่าการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ คือ ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้จริง การถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล

Abstract

The objectives of this study were ๑) to study level of expectations and perception of digital dental x-ray radiography of patients Maha chakri sirindhon Dental hospital ๒) to study the comparative between expectation and perception of patients. Research group was patients Of Maha chakri sirindhon Dental hospital about ๓ months Since October-December ๒๐๑๓. The ๒๗๓ volunteer patients Use a questionnaire for research. Which improving from literature and corrected by ๒ expertes. Collected information by patients answer Questionnaire. Corrected and information analysis by statistics, percentage, average, standard deviation and t-test.

The results showed the expectation of digital dental x-ray radiography of patients Maha chakri sirindhon Dental hospital is high in overview by human relations and personal effective were highest and x-ray safety , data management , x-ray process respectively. Perception of digital dental x-ray radiography of patients Maha chakri sirindhon Dental hospital is highest in overview by data management, human relations and personal effective were highest and x-ray safety, x-ray process respectively. Digital dental x-ray radiography by the expectation and perception of patients in overview is different when compared to statistics on all ๔ sides by the perception of dental x-ray on all ๔ sides more than dental x-ray of patients expectation. Overview by human relations and personal effective were highest and x-ray safety , x-ray process respectively, data management in order

Keywords: Expectation, Perception, Digital Dental x-ray radiography



บทนำ

ปัจจุบันนี้ประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพช่องปากของตนเองมากยิ่งขึ้น จากสถิติการมารับการรักษาทางทันตกรรมกับโรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรีตดริษฐ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ที่มีแนวโน้มที่สูงขึ้นทุกปี (งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรีตดริษฐ, ๒๕๕๕) โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรีตดริษฐ ได้จัดทำกรรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation; HA) เพื่อรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น โดยมีจุดประสงค์หลักในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพโดยถือเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางในการรักษาพยาบาลและมุ่งเน้นการเป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศในด้านทันตกรรม

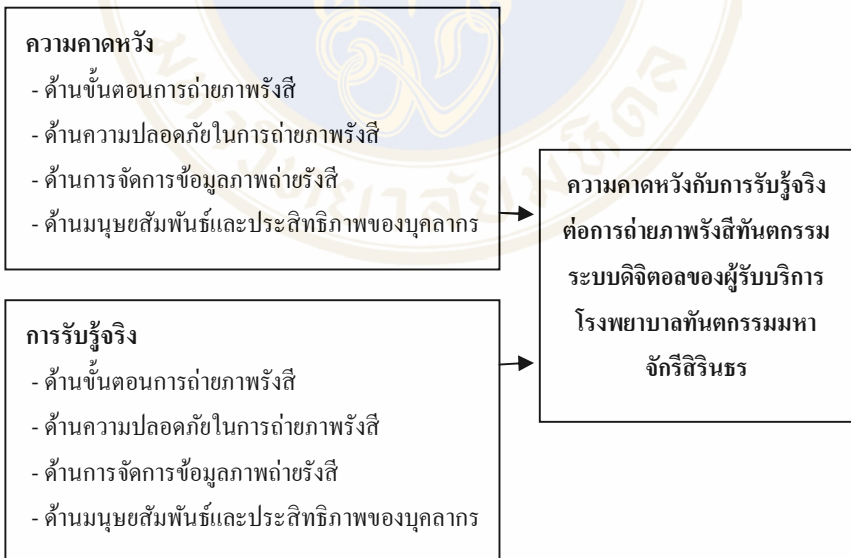
โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรีตดริษฐ เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการเฉพาะด้านสุขภาพช่องปาก อุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ใช้มีความทันสมัยและครบวงจร มีระบบเทคโนโลยีในการให้บริการที่ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้านทันตกรรมให้การรักษาทางทันตกรรมที่เป็นองค์รวมอย่างมีประสิทธิภาพ ในการตรวจรักษาโรคทางทันตกรรมนอกจากจะมีการตรวจภายในช่องปากของผู้ป่วยแล้ว การส่งถ่ายภาพรังสีเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทันตแพทย์ใช้ประกอบในการตรวจวินิจฉัยโรคทางทันตกรรมเพื่อให้สามารถวางแผนการรักษาได้ถูกต้อง การถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมในอดีตใช้ฟิล์มในการถ่ายภาพ ซึ่งประสบปัญหาด้านขั้นตอนการล้างฟิล์มที่มีหลายขั้นตอน ปัญหาการจัดเก็บและการค้นหาฟิล์มทำให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลือง ผู้ป่วยและบุคลากรทางการแพทย์ได้รับปริมาณรังสีที่เกิดจากการถ่ายภาพฟิล์มซ้ำ เนื่องจากการตั้งค่าเทคนิคไม่เหมาะสมกับผู้ป่วย แต่ในยุคที่เทคโนโลยีมีความทันสมัย ระบบการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมได้มีพัฒนาการจากการใช้ฟิล์มมาเป็นระบบดิจิทัลที่มีความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดขั้นตอนการทำงาน และสามารถเก็บข้อมูล

ภาพถ่ายรังสีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธรเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้นำระบบการถ่ายภาพรังสีจากระบบฟิล์มมาเป็นระบบดิจิทัลตั้งแต่เปิดให้บริการทันตกรรมปีพุทธศักราช ๒๕๔๕ เป็นต้นมา โดยมีคลินิกรังสีวิทยาช่องปากและ ใบหน้าขากรรไกร ซึ่งเป็นคลินิกที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมให้กับผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร มีการส่งภาพถ่ายรังสีในระบบการจัดเก็บภาพและสื่อสารข้อมูลทางการแพทย์ (Picture Archiving and Communication System = PACS) ซึ่งทันตแพทย์สามารถเรียกดูภาพถ่ายรังสีได้จากคอมพิวเตอร์ในห้องตรวจได้ (คลินิกรังสีวิทยาช่องปากฯ, ๒๕๕๕) แต่ระบบการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมด้วยระบบดิจิทัลเป็นระบบใหม่ที่นำมาใช้ในงานการรักษาทางทันตกรรม อุปกรณ์ต่างๆที่จะสามารถใช้งานกับระบบ PACS ได้จะต้องเป็น Digital ทั้งสิ้นและเครื่องมือดังกล่าวมีความทันสมัยและราคาแพง ที่ผ่านมามีปัญหาการนำไปใช้งานที่ไม่ถูกต้องเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบ ดังนั้นการใช้งานกับผู้ป่วยจึงต้องมีความระมัดระวังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน และพบปัญหาที่ผู้ป่วยกังวลเรื่องความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสีด้วยระบบดิจิทัล เกรงว่าจะได้รับรังสีในปริมาณที่ไม่เหมาะสม(คลินิกรังสีวิทยาช่องปากฯ, ๒๕๕๖) และผู้ป่วยส่วนใหญ่เคยชินกับการรอรับภาพรังสีเพื่อนำไปให้ทันตแพทย์วินิจฉัย ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมด้วยระบบดิจิทัลของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้ข้อมูลก่อนการถ่ายภาพรังสีด้วยระบบดิจิทัลให้กับผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยคลายกังวล รวมทั้งปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น



กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาใช้แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของศิษย์นกร พรภาณวิฑูญ (๒๕๔๐) ที่กล่าวว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคต เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบกับการรับรู้ และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ ของสร้อยตระกูล อรรถมานะ (๒๕๔๕) ที่กล่าวว่า การรับรู้จริง หมายถึง กระบวนการภายในของบุคคลที่แปรมาจากการสัมผัส เป็นการแสดงถึงความเข้าใจต่อสิ่งนั้นที่ได้สัมผัส ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ๔ ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร และใช้เป็นกรอบแนวคิดสนกการวิจัย ดังปรากฏในภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมด้วยระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรี สิรินคร

๒. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมด้วยระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรี สิรินคร

นิยามศัพท์

๑. ความคาดหวัง (Expectation) คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ไปจนถึงอนาคต เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบกับการรับรู้ (ชัชฎกร พรภาณุวิทย์, ๒๕๔๐)

๒. การรับรู้จริง (Perception) หมายถึง กระบวนการภายในของบุคคลที่แปรมาจากการสัมผัส เป็นการแสดงถึงความเข้าใจต่อสิ่งนั้นที่ได้สัมผัส (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, ๒๕๔๕)

ขอบเขตและวิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

๑. ขอบเขตการศึกษา ศึกษาเฉพาะผู้มารับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรี สิรินคร

๒. วิธีการศึกษา

๒.๑ ประชากร ผู้มารับบริการทางทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมมหัจกรี สิรินคร ในช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๖



๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง เลือกตามสะดวกจำนวน ๒๗๑ คน ที่เต็มใจเข้าร่วมการวิจัย คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamana โดยใช้สถิติประชากรจากปีงบประมาณ ๒๕๕๕

๒.๓ เครื่องมือที่ใช้และการพัฒนาเครื่องมือ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร โดยพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๒ ท่านตรวจสอบและปรับแก้ตามข้อเสนอแนะ ประกอบด้วยข้อคำถาม ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๔ ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list)

ตอนที่ ๒ ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล จำนวน ๑๖ ข้อ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าจัดอันดับ ๕ ระดับของลิเคิร์ต (Likert's five rating scale) แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ

- ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี จำนวน ๖ ข้อ
- ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี จำนวน ๔ ข้อ
- ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี จำนวน ๒ ข้อ
- ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร จำนวน ๔ ข้อ

โดย

ระดับ ๕ หมายถึง มีความคาดหวัง/การรับรู้จริงมากที่สุด เทียบเท่า ๕ คะแนน

ระดับ ๔ หมายถึง มีความคาดหวัง/การรับรู้จริงมาก เทียบเท่า ๔ คะแนน

ระดับ ๓ หมายถึง มีความคาดหวัง/การรับรู้จริงปานกลาง เทียบเท่า ๓ คะแนน

ระดับ ๒ หมายถึง มีความคาดหวัง/การรับรู้จริงน้อย เทียบเท่า ๒ คะแนน

ระดับ ๑ หมายถึง มีความคาดหวัง/การรับรู้จริงน้อยที่สุด เทียบเท่า ๑ คะแนน

ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ข้อ ลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบปลายเปิด (open ended questions)

๒.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ให้ผู้รับบริการหลังการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมโดยมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการรับทราบวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเชิญชวนผู้รับบริการให้เข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ

๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

๒.๕.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย

๒.๕.๒ ข้อมูลจากแบบสอบถาม ความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

โดยการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล เป็นการนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best ๑๕๕๓ : ๒๐๔-๒๐๘) ดังนี้
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๕ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๕ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๕ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๕ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้จริงอยู่ในระดับมากที่สุด



ผลการวิจัย

๑. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากแบบสอบถามความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริินทรเมื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางที่ ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน) (๒๗๓)	ร้อยละ (๑๐๐.๐)
เพศ		
ชาย	๗๐	๒๕.๓
หญิง	๒๐๓	๗๔.๓
อายุ		
๒๐-๓๐ ปี	๑๔๘	๕๔.๓
๓๑-๔๐ ปี	๕๕	๒๐.๐
๔๑-๕๐ ปี	๘	๒.๙
๕๑ ปีขึ้นไป	๖๒	๒๒.๙
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	๑๑๗	๔๒.๙
ปริญญาตรี	๑๒๕	๔๕.๓
ปริญญาโท	๒๓	๘.๖
ปริญญาเอก	๘	๒.๙
ประสบการณ์ในการได้รับการบริการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมจากโรงพยาบาลทันตกรรมฯ		
ครั้งแรก	๑๓๓	๔๘.๖
ครั้งที่ ๒	๕๕	๒๐.๐
มากกว่า ๒ ครั้ง	๘๕	๓๑.๔

จากตารางที่ ๑ พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน ๒๗๓ คน เป็นเพศชาย ร้อยละ ๒๕.๗ และเป็นเพศหญิง ร้อยละ ๗๔.๓ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี (ร้อยละ ๕๔.๓) รองลงมาได้แก่กลุ่มอายุ ๕๑ ปีขึ้นไป (ร้อยละ ๒๒.๘) กลุ่มอายุระหว่าง ๓๑-๔๐ ปี (ร้อยละ ๒๐.๐) และกลุ่มอายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี (ร้อยละ ๒.๘) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ ๔๕.๗) รองลงมา มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ ๔๒.๘) ระดับการศึกษาในระดับปริญญาโท (ร้อยละ ๘.๖) และระดับการศึกษาในระดับปริญญาเอก (ร้อยละ ๒.๘) ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการได้รับการบริการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมจากโรงพยาบาลทันตกรรมมหัศจรรย์ศิรินครครั้งแรก (ร้อยละ ๔๘.๖) ครั้งที่ ๒ (ร้อยละ ๒๐.๐) และมากกว่า ๒ ครั้ง (ร้อยละ ๑๖.๑)

๒. ระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหัศจรรย์ศิรินคร

จากแบบสอบถามความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหัศจรรย์ศิรินคร เมื่อนำมาวิเคราะห์ระดับความคาดหวังและการรับรู้จริง ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี และด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร สรุปได้ดังตารางที่ ๒



ตารางที่ ๒ ระดับความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหากักรีสิรินคร

การถ่ายภาพรังสีทันตกรรม ระบบดิจิทัล	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี	๔.๒๐	๐.๖๗	มาก	๔.๓๖	๐.๖๐	มาก
๑. มีการชี้แจงขอบเขต และค่าใช้จ่ายในการถ่ายภาพรังสีให้ผู้ป่วยทราบก่อนถ่ายทุกครั้ง	๓.๘๕	๑.๑๐	มาก	๔.๒๖	๑.๐๑	มาก
๒. มีการอธิบายขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง	๔.๑๑	๐.๗๕	มาก	๔.๐๕	๐.๕๑	มาก
๓. ใช้เวลาน้อยในการรอถ่ายภาพรังสี	๔.๒๕	๐.๘๒	มาก	๔.๔๕	๐.๗๒	มาก
๔. มีการระบุตำแหน่งซี่ฟันที่ทันตแพทย์ส่งให้ผู้ป่วยทราบก่อนถ่ายทุกครั้ง	๔.๒๖	๐.๘๑	มาก	๔.๓๔	๐.๗๖	มาก
๕. มีป้ายแสดงขั้นตอนให้ผู้ป่วยทราบอย่างชัดเจน	๔.๒๓	๐.๘๔	มาก	๔.๓๗	๐.๘๓	มาก
๖. มีขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีที่สั้น รวดเร็ว	๔.๔๓	๐.๗๗	มาก	๔.๖๕	๐.๕๘	มากที่สุด
ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี	๔.๓๗	๐.๗๑	มาก	๔.๖๐	๐.๕๕	มากที่สุด
๗. เครื่องถ่ายภาพรังสีและอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ	๔.๔๖	๐.๖๕	มาก	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด

การถ่ายภาพรังสีทันตกรรม ระบบดิจิทัล	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
๘. มีมาตรการป้องกันรังสีให้ผู้ป่วยและบุคคลอื่นด้วยการสวมเสื้อตะกั่วกันรังสีและปิดประตูห้องเอกซเรย์ทุกครั้ง	๔.๒๓	๐.๕๔	มาก	๔.๔๑	๐.๗๘	มาก
๙. มีห้องถ่ายภาพรังสีและอุปกรณ์ป้องกันรังสีได้มาตรฐานเพียงพอ	๔.๓๗	๐.๘๐	มาก	๔.๖๐	๐.๖๕	มากที่สุด
๑๐. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ถ่ายภาพรังสีมีความสะอาดและปราศจากเชื้อทุกชิ้นก่อนเข้าไปในช่องปากผู้ป่วย	๔.๔๓	๐.๗๓	มาก	๔.๖๓	๐.๕๔	มากที่สุด
ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี	๔.๒๖	๐.๗๒	มาก	๔.๖๖	๐.๕๓	มากที่สุด
๑๑. ภาพถ่ายรังสีสามารถส่งผ่านระบบคอมพิวเตอร์ผู้ป่วยสามารถกลับไปพบทันตแพทย์ผู้ส่งโดยไม่ต้องถือฟิล์มไปเองทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว	๔.๓๗	๐.๘๐	มาก	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด
๑๒. ภาพถ่ายรังสีถูกจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ ทันตแพทย์สามารถเรียกดูข้อมูลที่ถ่ายไว้แล้วได้ในห้องตรวจตลอดเวลา	๔.๑๔	๐.๘๕	มาก	๔.๕๗	๐.๖๕	มากที่สุด



การถ่ายภาพรังสีทันตกรรม ระบบดิจิทัล	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านมนุษยสัมพันธ์และ ประสิทธิภาพของบุคลากร	๔.๓๘	๐.๗๖	มาก	๔.๖๖	๐.๕๑	มากที่สุด
๑๓. มีอริยาศาสตร์ ด้านอาหารผู้ป่วย ด้วยบรรยากาศที่เป็นมิตร	๔.๓๕	๐.๘๕	มาก	๔.๖๐	๐.๖๐	มากที่สุด
๑๔. มีความพร้อม เต็มใจและ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ	๔.๓๔	๐.๘๗	มาก	๔.๖๘	๐.๖๔	มากที่สุด
๑๕. มีบุคลากรที่ทำให้ผู้ป่วยมั่นใจ ความสามารถในการถ่ายภาพ รังสี	๔.๔๕	๐.๗๔	มาก	๔.๖๕	๐.๕๓	มากที่สุด
๑๖. มีความสามารถในการ ถ่ายภาพรังสีได้ถูกต้องตาม ตำแหน่งที่ทันตแพทย์ส่งถ่าย หรือตำแหน่งที่ผู้ป่วยมีปัญหา	๔.๔๐	๐.๗๗	มาก	๔.๗๔	๐.๕๐	มากที่สุด
โดยรวม	๔.๒๕	๐.๖๒	มาก	๔.๕๓	๐.๔๗	มากที่สุด

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความคาดหวังต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่างโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๕$, S.D. = ๐.๖๒) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคาดหวังต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรใน ($\bar{X} = ๔.๓๘$, S.D. = ๐.๗๖) ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ($\bar{X} = ๔.๓๗$, S.D. = ๐.๖๗) ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี ($\bar{X} = ๔.๒๖$, S.D. = ๐.๗๒) และด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี ($\bar{X} = ๔.๒๐$, S.D. = ๐.๗๒) ในระดับมาก

การรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง
โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้จริง
ต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลในด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี
และด้านมนุษยสัมพันธ์ ประสิทธิภาพของบุคลากร ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.51$)
และด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ($\bar{X} = 4.66, S.D. = 0.51$) ในระดับ
มากที่สุด และด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี ($\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.60$) ในระดับ
มาก

๓. เปรียบเทียบการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลตามความคาดหวังและ การรับรู้จริงของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริราช

จากแบบสอบถามความคาดหวังกับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทัน
ตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิริราช
เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริง ด้านขั้นตอนการ
ถ่ายภาพรังสี ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่าย
รังสี และด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร สรุปได้ดังตารางที่ ๓



ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิรินคร

การถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล	ความคาดหวัง			การรับรู้จริง			p-value*
	\bar{X}	S.D.	t	\bar{X}	S.D.	t	
๑. ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี	๔.๒๐	๐.๖๗	๓๗.๐๘	๔.๓๖	๐.๖๐	๔๒.๕๕	๐.๐๐
๒. ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี	๔.๓๗	๐.๗๑	๓๖.๑๒	๔.๖๐	๐.๕๔	๔๕.๕๐	
๓. ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี	๔.๒๖	๐.๗๒	๓๔.๕๒	๔.๖๕	๐.๕๒	๕๒.๔๔	
๔. ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร	๔.๓๘	๐.๗๕	๓๔.๑๖	๔.๖๖	๐.๕๑	๕๔.๐๓	
โดยรวม	๔.๒๕	๐.๖๒	๔๐.๕๒	๔.๕๓	๐.๔๗	๕๖.๕๘	

*ระดับนัยสำคัญที่ .๐๕

จากตาราง ๓ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีศิรินคร มีการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลสูงกว่าการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < ๐.๐๕$ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๓ และ ๔.๒๕ ตามลำดับ) โดยรับรู้ในด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๖$, S.D. = ๐.๕๑) รองลงมาคือด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๖๐) ด้าน

ความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ($\bar{X} = ๔.๖๐$, S.D. = ๐.๕๔) ตามลำดับ และรับรู้
ด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีน้อยสุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$, S.D. = ๐.๖๐)

สรุปและอภิปรายผล

๑. ระดับความคาดหวัง และการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบ

ดิจิทัลของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหากัณฐิรินทร์

๑.๑ ระดับความคาดหวังต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ในภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ ผู้รับบริการมีความคาดหวังด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสี ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพถ่ายรังสี ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากรล้วนอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริพร ดันดีพลวินัย (๒๕๓๘) ที่กล่าวว่า บุคคลทุกคนเมื่อมีการเจ็บป่วยและเข้ามารับการรักษาในโรงพยาบาลก็ย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการในระดับที่ดีมาก โดยได้รับการรักษาอย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความปลอดภัย ได้รับการต้อนรับเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ และได้รับการบริการตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การถ่ายภาพรังสีทันตกรรมในปัจจุบันได้พัฒนาจากระบบ Analog มาเป็นระบบ Digital โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในกระบวนการทำให้ขั้นตอนการทำงานลดลง ผู้รับบริการจึงคาดหวังว่ามีการถ่ายภาพรังสีที่สั้นและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีการบริหารและจัดเก็บข้อมูลภาพทางการแพทย์มีประสิทธิภาพและสะดวกยิ่งขึ้น คาดหวังว่ามีแนวทางป้องกันไม่ให้ผู้รับบริการได้รับปริมาณรังสีที่เกินความจำเป็นและมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสีได้ตามมาตรฐาน และการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมเป็น



การปฏิบัติงานที่มีความเป็นเฉพาะทาง จึงคาดหวังเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถในการถ่ายภาพรังสีและเต็มใจที่จะให้บริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมเกิดประสิทธิภาพและความปลอดภัยแก่ผู้รับบริการ

๑.๒ ระดับการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลของผู้มารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการมีการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัล ในภาพรวมระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละด้านคือ ด้านความปลอดภัยในการถ่ายภาพรังสี ด้านการจัดการข้อมูลภาพรังสี และด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร ผู้รับบริการมีการรับรู้จริงในระดับมากที่สุดและด้านขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีมีการรับรู้จริงในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชร อินทโชติ (๒๕๔๕) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้จริงต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลชลบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จรรยา พรหมมาลี และคณะ (๒๕๕๐) ที่พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีเจ้าหน้าที่ได้มีการชี้แจงขอบเขตและค่าใช้จ่ายในการถ่ายภาพรังสีให้ผู้ป่วยทราบก่อน มีการอธิบายขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีก่อนให้บริการ มีการระบุตำแหน่งชี้พื้นที่ทันตแพทย์ส่งตรวจให้ผู้ป่วยทราบเพื่อเป็นการยืนยันตำแหน่งที่ถูกต้องตรงกับผู้ป่วยมีปัญหา และการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลนี้สามารถลดขั้นตอนการถ่ายภาพรังสีให้สั้นลงและรวดเร็วทำให้ผู้ป่วยใช้เวลาน้อยในการรอถ่ายภาพรังสี ทางโรงพยาบาลทันตกรรมฯ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการป้องกันรังสีให้กับบุคลากรและผู้รับบริการ จึงได้จัดให้มีห้องถ่ายภาพรังสีและอุปกรณ์ป้องกันรังสีที่ได้มาตรฐาน เครื่องถ่ายภาพรังสีและอุปกรณ์ที่ใช้มีความทันสมัย มีความปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สามารถส่งภาพถ่ายรังสี

ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ป่วยสามารถกลับไปพบทันตแพทย์โดยไม่ต้องถือฟิล์มไปเองทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และภาพถ่ายรังสีได้ถูกจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ ทันตแพทย์สามารถเรียกดูข้อมูลภาพที่ถ่ายไว้แล้วได้ในห้องตรวจตลอดเวลา ด้านมนุษยสัมพันธ์และประสิทธิภาพของบุคลากร โรงพยาบาลทันตกรรมฯ มีการอบรมในเรื่องของการถ่ายภาพรังสีระบบดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนยังได้รับการสนับสนุนให้ไปเข้ารับการฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกโรงพยาบาลที่มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการป้องกันรังสีเบื้องต้น เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันตนเองและผู้ป่วยให้มีความปลอดภัยจากบุคลากรทุกคนจึงใส่ใจในการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลกับผู้มารับบริการ ซึ่งการใส่ใจนี้ แสดงให้เห็นถึงมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากร อีกทั้งทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรอีกด้วย

๒. เปรียบเทียบการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลตามความคาดหวัง และ การรับรู้จริงของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธรมีการรับรู้จริงต่อการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลสูงกว่าการถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลที่คาดหวังไว้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกศสุดา เหมทานนท์ (๒๕๕๐) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้คุณภาพบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p < 0.05$ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยของเกศสุดา มีอายุ ๔๐-๕๐ ปี และมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง ๒๐-๓๐ ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งเป็นวัยที่พร้อมด้วยคุณวุฒิ และวุฒิภาวะ ที่สามารถรับรู้และเข้าใจในเทคโนโลยีระบบดิจิทัลรวมถึงเรื่องการ



ถ่ายภาพรังสีทันตกรรมระบบดิจิทัลได้ตีประกอปกับด้านประสบการณ์ในการ
ได้รับการถ่ายภาพรังสีทางทันตกรรมจากโรงพยาบาลทันต กรรมหาจักรีสิรินธร
ส่วนมากมารับบริการเป็นครั้งแรก ทำให้มีความสนใจในการถ่ายภาพรังสีทันต
กรรมมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับบริการที่มีคุณภาพซึ่งสิ่งเหล่านี้
เป็นองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของคุณ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัย การรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่างในด้านขั้นตอนการถ่ายภาพ
รังสีที่มีระดับการรับรู้ต่ำกว่าในด้านอื่นๆนั้น ถึงแม้ว่าทางโรงพยาบาลทันตกรรม
ฯจะได้มีการชี้แจงและอธิบายขั้นตอนให้ทราบก่อน แต่ก็ควรมีการจัดทำป้ายแสดง
ไว้ให้ผู้รับบริการ ได้เห็น ได้ชัดเจน ซึ่งอาจจะเป็นบริเวณที่นั่งรอหรือบอร์ดที่
ผู้รับบริการสามารถเข้าไปอ่านหรือศึกษาขั้นตอนได้สะดวก หรือทำเป็นเอกสาร
แจกไว้สำหรับให้ผู้รับบริการสามารถหยิบมานั่งอ่านระหว่างรอรับการรักษาได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล ที่
สนับสนุนทุนวิจัยและเอื้อเฟื้อสถานที่ในการทำวิจัย และขอขอบคุณ กลุ่มตัวอย่าง
ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเข้าร่วมการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

๑. เกศสุดา เหมทานนท์. (๒๕๕๐). เปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้ของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีอนามัย. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการระบบสุขภาพ มหาวิทยาลัย
ทักษิณ.

๒. คณะอนุกรรมการศึกษาและพัฒนามาตรฐานความปลอดภัย การให้บริการทางทันตกรรม. (๒๐๑๐). แนวทางปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยทางทันตกรรม (Thai Dental Safety Goals and Guidelines ๒๐๑๐). กรุงเทพมหานคร. บริษัท อีส ออกัส จำกัด.
๓. คลินิกรังสีวิทยาช่องปากและใบหน้าขากรรไกร. (๒๕๕๕). Service Profile คลินิกรังสีวิทยาช่องปากและใบหน้าขากรรไกร โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ศูนย์การแพทยกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล.
๔. คลินิกรังสีวิทยาช่องปากและใบหน้าขากรรไกร. (๒๕๕๖). คู่มือการถ่ายภาพรังสี ทันตกรรม โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ศูนย์การแพทยกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล.
๕. งานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร. (๒๕๕๕). Service Profile โรงพยาบาลทันตกรรมมหาจักรีสิรินธร ศูนย์การแพทยกาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล.
๖. จรรยา พรหมมาลี, ดร.สาวิตรี เทียนชัย, พญ.ศรีศุภลักษณ์ สิงคาลกนิข, และ ทรงศิริ นิลจุลล. (๒๕๕๐).คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่กลุ่มงานบริการผู้ป่วยนอก สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี. กรุงเทพมหานคร ; สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี.
๗. ชัยฉกร พรภาณูวิชญ์. (๒๕๔๐). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อบทบาทการจัดการทรัพยากรธรรมชาติในท้องถิ่นของสมาชิกองค์การบริหารการบริการส่วนตำบล : กรณีศึกษาจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ สังคมศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสิ่งแวดล้อม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.



๘. สร้อยตระกูล (สิวยานนท์) อรรถมานะ. (๒๕๔๕). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ ๓). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
๙. ศิริพร ตันติพลวินัย. (๒๕๓๘). “กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ” เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเรื่อง กลยุทธ์การบริหาร พยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน วันที่ ๒๑-๒๓ สิงหาคม ๒๕๓๘ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
๑๐. วัชร อินทรโชติ. (๒๕๔๕). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลตามความคาดหวัง และการรับรู้จริงของผู้ป่วยในโรงพยาบาลชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
๑๑. Best, John W. (๑๙๙๓) Research in Education. ๒ nd. ed. New jersey : Prentice-Hall,
