

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล**
**Patient's Satisfaction toward Dental service of the Dental Hospital, Faculty of
Dentistry, Mahidol University**

จุฑาภรณ์ คำโยค¹ วลัยพร ราชคณ^{2*} วรญา เขยตุย³
Chuthaporn Khamyok¹, Walaiporn Ratchakom^{2*}, Warunya Kheytyui³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการทันตกรรมจาก 9 คลินิกภายในโรงพยาบาลทันตกรรม ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง ธันวาคม 2557 จำนวน 440 ราย โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 9 ด้าน ได้แก่ ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการรอตรวจ ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ด้านการบริการของทันตแพทย์ ด้านการรักษาความลับ และด้านการดูแลสุขภาพช่องปากหลังการรักษา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการทางทันตกรรม ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับมากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านสถานที่ ($\bar{x}=4.43$, $SD = 0.51$) รองลงมาคือ ด้านการดูแลสุขภาพช่องปากหลังการรักษา ($\bar{x}=4.29$, $SD = 0.57$) ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=4.28$, $SD = 0.65$) ด้านการบริการของทันตแพทย์ ($\bar{x}=4.27$, $SD = 0.52$) ด้านการรักษาความลับ ($\bar{x}=4.23$, $SD = 0.65$) ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}=4.19$, $SD = 0.66$) ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ($\bar{x}=4.18$, $SD = 0.62$) ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ ($\bar{x}=4.11$, $SD = 0.73$) และด้านระยะเวลาในการรอตรวจ ($\bar{x}=3.93$, $SD = 0.82$)¹ตามลำดับ การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญ

^{1-2*} ตำแหน่งนักบริหารความเสี่ยง หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author E-mail: walaiporn.rat@mahidol.ac.th

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value}=0.16$) สำหรับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม

Abstract

The objective of this study was to investigate patient's satisfaction and the factors that influence the patient's satisfaction to the service at the Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. Data were collected from 440 patients who had various treatments from nine clinics in the hospital during October to December 2014. The collected data were classified into 9 categories as follows: phone call service; receptionist; hospital facility; personnel's service; waiting time; dental assistance; dentist; confidentiality; and treatment outcome. The questionnaires contain four parts: part I – general information; part II – service information; part III – service satisfaction; part IV – customers' suggestion. The data were analyzed using SPSS software for frequency, percentage, mean, standard deviation, t -test and One-way ANOVA. In general, the results showed that the patients were very satisfied with the service at the Dental Hospital (score > 4 from 1 to 5 scale). The most satisfaction of the service at the hospital was the hospital facility (mean = 4.43; SD = 0.51), and the least satisfaction was the waiting time (mean = 3.93; SD = 0.82). The male patients were more satisfied with the service than the female group ($p = 0.016$). For the other factors such as age, marital status, education, job, income and patient's treatment right, there were no differences of the satisfaction level on those factors.

Keywords: Dental Service, Satisfaction, Dental Hospital

หลักการและเหตุผล

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีวิสัยทัศน์ที่จะเป็นคณะทันตแพทยศาสตร์ที่ดีที่สุดของทุกคน มีนโยบายสนับสนุนการบริการทันตกรรมมุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ และได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพโรงพยาบาล (hospital accreditation) โดยมีโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ให้บริการทันตกรรมสองประเภท ประเภทที่หนึ่งเป็นส่วนบูรณาการงานบำบัดรักษา ร่วมกับการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาทุกระดับทั้งระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญา และประเภทที่สองเป็นการรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนทั่วไปโดยคณาจารย์หรือทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา มีอุปกรณ์เครื่องมือสนับสนุนการบำบัดรักษาที่สมบูรณ์แบบ ทันสมัย คณาจารย์และทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญในการให้การบำบัดรักษาทางทันตกรรมทั้งการตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษาพื้นฐาน การบำบัดรักษายุ่งยาก ซับซ้อน ในทุกสาขาวิชาชีพรักษาทางทันตกรรม (รายละเอียดการเตรียมการรับการเยี่ยมเพื่อประเมินระดับการพัฒนาคูณภาพโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2555) การบริการที่มีคุณภาพต้องอาศัยระบบงานทุกหน่วยงาน ซึ่งจะต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการถือว่าผู้รับบริการเป็นบุคคลสำคัญของโรงพยาบาล (สุรเดช ทองแก่แก้ว, อนิวัช แก้วจำนง และวาสนา สุวรรณวิจิตร, ม.ป.ป.) การมีข้อมูลของผู้รับบริการโดยเฉพาะความพึงพอใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญโดยจะส่งผลต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ให้บรรลุเป้าหมายทั้งในระบบการเรียนการสอนและระบบค่าตอบแทน

เนื่องจากปัจจุบันการดูแลสุขภาพช่องปาก ถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากขึ้น เพราะการดูแลสุขภาพช่องปากให้มีสุขภาพดีเป็นการ

เสริมสร้างสุขภาพและบุคลิกอีกอย่างหนึ่ง การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญงานด้านการรักษาทันตกรรมเป็นงานที่ซับซ้อนละเอียดอ่อน และต้องใช้ระยะเวลาในการรักษา ผู้รับบริการก็มีความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จึงมีความจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของโรงพยาบาล ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลทันตกรรมจะมีทันตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ สามารถใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้วก็ตาม แต่การบริการอาจไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาลให้เกิดการประเมินเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของสถานบริการ และระบบบริการสุขภาพโดยรวมโดยบุคลากรทางการแพทย์มีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการนอกจากต้องการการรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม สุขภาพอนามัยที่ดีแล้ว มีสิ่งสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าคุณภาพการบริการ คือต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีท่าทางและสายตาเป็นมิตร ใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม มีน้ำเสียงไพเราะ สามารถพูดให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการและเป็นที่พึ่งได้ (สรานันท์ อนุชน, 2556)

จากการที่สำนักงานบริหารความเสี่ยงได้เก็บรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่าการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ผ่านมามีปัญหาด้านความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เนืองๆ จากที่มีผู้ป่วยมาใช้บริการจำนวนมาก หลากหลายอาการ

มีคณาจารย์หรือทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จำนวนจำกัด บางรายต้องได้รับการรักษาแบบองค์รวมแต่ต้องรอรับการรักษาตามลำดับก่อนหลังเป็นระยะเวลานานหลายเดือน ต้องทำการนัดหมายล่วงหน้า บางรายมีอาการเจ็บปวดฟันก่อนถึงลำดับการรักษา หรือวันนัดหมายทำให้ต้องมารับการรักษาฉุกเฉินนั่งรอพบทันตแพทย์เป็นเวลานาน ไม่สามารถระบุช่วงเวลาเข้ารับการรักษาที่แน่นอนได้ เจ้าหน้าที่ต้องคอยดูแลให้คำปรึกษากับผู้มารับบริการ ประกอบกับสถานที่ตั้งโรงพยาบาลอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร มีสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอผู้บริหารเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการ ปรับปรุงการให้บริการที่มีอยู่เดิมให้เหมาะสมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเสนอผู้บริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการรักษาทันตกรรมจาก 9 คลินิกภายในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้แก่ คลินิกตรวจพิเคราะห์และบำบัดฉุกเฉิน คลินิกทันตกรรมพิเศษ คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกศัลยกรรมช่องปากและใบหน้าขากรรไกร คลินิกทันตกรรมเด็ก คลินิกวิทยาระบบบดเคี้ยว คลินิกบัณฑิตศึกษา คลินิกกลาง คลินิกประดิษฐ์ใบหน้าขากรรไกร ช่วงเดือนตุลาคม – ธันวาคม 2557

สมมติฐาน

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 437,521 รายจากสถิติผู้รับบริการปีงบประมาณ 2556 คำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967)

(ภาภรณ์ น้าว่า และศิริวิมล วันทอง, 2550) จำนวน 440 รายที่มาับการรักษาในช่วงเดือนตุลาคมถึงเดือนธันวาคม 2557 กรณีอายุต่ำกว่า 15 ปี จะเป็นผู้ปกครองที่พามารับการรักษาเพียง 1 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามแทน แบ่งสัดส่วนจำนวนตัวอย่างตามคลินิก ได้แก่ คลินิกตรวจหิเคราะห์และบำบัดฉุกเฉิน จำนวน 22 ราย คลินิกทันตกรรมพิเศษ จำนวน 185 ราย คลินิกทันตกรรมจัดฟัน จำนวน 62 ราย คลินิกศัลยกรรมช่องปากและใบหน้าขากรรไกร จำนวน 53 ราย คลินิกทันตกรรมเด็ก จำนวน 22 ราย คลินิกวิทยาาระบบบดเคี้ยวจำนวน 9 ราย คลินิกบัณฑิตศึกษา จำนวน 40 ราย คลินิกกลาง จำนวน 35 ราย คลินิกประดิษฐ์ใบหน้าขากรรไกร จำนวน 13 ราย

ตัวแปรอิสระ

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ด้านสถานที่ ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลาในการรอตรวจ ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ด้านการบริการของทันตแพทย์ ด้านการรักษาความลับ ด้านการดูแลสุขภาพช่องปากหลังการรักษา

เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการทางทันตกรรม ประกอบด้วย ช่วงเวลามาับบริการ วิธีการนัดหมายมารับบริการ การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการ แบบมาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ท (Likert Scale) ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย 9 ด้าน ได้แก่ การสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ สถานที่ การบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการรอตรวจ การบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ การบริการของทันตแพทย์ การรักษาความลับ และการดูแลสุขภาพช่องปากหลังการรักษา จำนวน 27 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นการให้ผู้ตอบเสนอแนะการให้บริการลงในช่องว่างที่กำหนดให้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 และวัดค่าความแม่นยำของแบบสอบถามแต่ละข้อได้ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) มีค่ามากกว่า 0.2

การดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ป่วยระหว่างรอรับบริการ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. ให้ส่งคืนที่กล่องรับแบบสอบถาม หรือเคาน์เตอร์รับผู้ป่วยของแต่ละคลินิก

2. ในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Techniques) ได้เลือกแบบการสุ่มตัวอย่างเป็นระดับชั้นอย่างเป็นสัดส่วน โดยแยกตามคลินิก แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

4. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลการรับบริการทางทันตกรรม จะใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

2.1 คำนวณค่าเฉลี่ย (Mean) โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ ดีคาร์ระดับด้วยทฤษฎีของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยอ้างอิงจากเครื่องมือวิจัยของ อรุณ เล้าเฮง และคณะ (2557)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า

ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า

ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า

ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า

ว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.1 หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่าที (t-test)

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามปัจจัยที่ต้องการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	160	36.4
หญิง	280	63.6
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	49	11.1
20 - 30 ปี	107	24.3
31 - 40 ปี	91	20.7
41 - 50 ปี	56	12.7
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	137	31.1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	230	52.3
สมรส	180	40.9
หม้าย	11	2.5
หย่า/แยกกันอยู่	19	4.3
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	12	2.7
ประถมศึกษา	39	8.9
มัธยมศึกษา	84	19.1
อนุปริญญาตรี	45	10.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	260	59.1
อาชีพ		
ไม่ประกอบอาชีพ	38	8.6
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ	139	31.6
พนักงานบริษัทเอกชน	58	13.2
เกษตรกร	8	1.8
ค้าขาย	44	10.0
รับจ้าง	28	6.4
นักเรียน/นักศึกษา	72	16.4
อื่นๆ (แม่บ้าน)	53	12.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	83	18.9
5,000 – 10,000 บาท	63	14.3
10,001 – 15,000 บาท	77	17.5
มากกว่า 15,000 บาท	217	49.3
สิทธิการรักษา		
เบิกตรง	92	20.9
ประกันสังคม	49	11.1
บัตรทอง	28	6.4
รัฐวิสาหกิจ	31	7.1
ชำระค่าใช้จ่ายเอง	229	52.0
พรบ.	2	0.5
อื่นๆ	9	2.0

จากตารางที่ 1 มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 440 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.6 มีอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็น

ร้อยละ 31.1 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 มีสถานภาพสมรสส่วนใหญ่คือ โสด คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาคือสมรส คิดเป็นร้อยละ 40.9 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ

ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 59.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานของรัฐ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.3 และสิทธิ

การรักษาส่วนใหญ่ชำระค่าใช้จ่ายเอง คิดเป็นร้อยละ 52.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับบริการทางทันตกรรม
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลการมารับบริการทางทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ข้อมูลการมารับบริการทางทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
มาใช้บริการครั้งนี้โดย		
นัดหมายไว้แล้ว	349	79.3
ไม่ได้นัดหมายไว้	91	20.7
จะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการหรือไม่		
แนะนำ	419	95.2
ไม่แนะนำ	5	1.1
ไม่แน่ใจ	16	3.6
ในช่วงเวลา 12 เดือนที่ผ่านมา ท่านมาใช้บริการในโรงพยาบาลนี้กี่ครั้ง		
ไม่เคย	75	17.0
1 - 2 ครั้ง	121	27.5
3 - 4 ครั้ง	106	24.1
5 ครั้งขึ้นไป	138	31.4

จากตารางที่ 2 ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการโดยวิธีการนัดหมายไว้ คิดเป็นร้อยละ 79.3 การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะ

แนะนำร้อยละ 95.2 และในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมาผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาเคยมาใช้บริการ 1 - 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.5

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของเหตุผลการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลที่เลือกใช้บริการ	ความถี่	ร้อยละ
ให้บริการดี	244	25.2
ใกล้บ้าน	68	7.0
มีผู้แนะนำ	172	17.8
เคยรักษากับทันตแพทย์ที่นี่	156	16.1
ค่าใช้จ่ายเหมาะสม	168	17.3
มีศูนย์เฉพาะโรคให้เลือกรักษา	106	10.9
ช่วงเวลาในการตรวจเหมาะสม	47	4.9
อื่นๆ	8	0.8

จากตารางที่ 3 เหตุผลการเลือกใช้บริการโรงพยาบาล
ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดลของผู้รับบริการส่วนใหญ่ คือ
ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 25.2 รองลงมาคือ มีผู้

แนะนำ คิดเป็นร้อยละ 17.8 และค่าใช้จ่ายเหมาะสม
คิดเป็นร้อยละ 17.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์	4.11	0.72	มาก
ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่	4.28	0.65	มาก
ด้านสถานที่	4.43	0.51	มาก
ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	4.19	0.66	มาก
ด้านระยะเวลาในการรอตรวจ	3.93	0.81	มาก
ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.18	0.61	มาก
ด้านการบริการของทันตแพทย์	4.26	0.52	มาก
ด้านการรักษาความลับ	4.23	0.65	มาก
การดูแลสุขภาพช่องปากหลังการรักษา	4.29	0.57	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.43	0.57	มาก

จากตารางที่ 4 ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจใน
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.43$, SD = 0.57) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่
ในระดับมากที่สุด 9 ด้าน ตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่
($\bar{X}=4.43$, SD = 0.51) ด้านการดูแลสุขภาพช่องปาก
หลังการรักษา ($\bar{X}=4.29$, SD = 0.57) ด้านการ
ต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.28$, SD = 0.65) ด้าน
การบริการของทันตแพทย์ ($\bar{X}=4.27$, SD = 0.52)
ด้านการรักษาความลับ ($\bar{X}=4.23$, SD = 0.65) ด้าน
การบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.19$, SD =
0.66) ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ($\bar{X}=4.18$,
SD = 0.62) ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทาง
โทรศัพท์ ($\bar{X}=4.11$, SD = 0.73) และด้านระยะเวลา
ในการรอตรวจ ($\bar{X}=3.93$, SD = 0.82)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ
ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์
จากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในเรื่อง
สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ (4) เครื่องปรับอากาศเย็น
เกินไปให้ปรับอุณหภูมิให้สูงขึ้น (4) การนัดทำการ
รักษาแต่ละครั้งระยะเวลาห่างกันนานหลายเดือนทำ
ให้ฟันแตก ควรมีการแยกคิวเพื่อค้ำเนินถึงความจำเป็น
ในการรักษา (4) ค่าบริการแพง (4) โทรศัพท์ติดต่อเข้า
มาไม่สะดวก รอนาน จำนวนคู่มือมีน้อย (2) ควรเพิ่ม
ทันตแพทย์ฉุกเฉิน เนื่องจากผู้รับบริการที่มารับการ
รักษาฉุกเฉินไม่ได้นัดล่วงหน้าจะต้องใช้เวลารอนาน
หรือบางครั้งอาจจะไม่ได้รับการรักษาเพราะว่าหมด
เวลา หรือไม่มีทันตแพทย์ให้การรักษา (2) ได้รับการ
รักษาช้ากว่าเวลานัดหมาย (1) ควรแจ้งรายละเอียด
และให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพช่องปาก (1) ให้มี

การประชาสัมพันธ์แนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ (1) ต้องการให้ทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่อธิบายสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้มากกว่านี้ (1) ควรมีการสอบถามผู้ป่วยก่อนว่าต้องการรับการรักษากับทันตแพทย์หรือนักศึกษา (1) ในการนัดครั้งต่อไปอยากให้ทันตแพทย์แจ้งเรื่องค่าใช้จ่าย (1) ควรออกไปนัดทุกครั้งเพื่อแสดงถึงความแน่นอนในการรักษา (1)

ทันตแพทย์ควรแจ้งแผนการรักษาตั้งแต่ต้นจนจบ (1) มีการจำหน่ายยาค่อนข้างน้อยผู้ป่วยต้องไปหาซื้อจากภายนอก (1)

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างความ

พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามเพศ

ปัจจัย	n	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	t	P-Value
เพศ					
ชาย	160	4.33	0.45	2.41	0.016
หญิง	280	4.22	0.46		

จากตารางที่ 5 ผู้รับบริการเพศชายมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มากกว่า

เพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (p-value<0.05)

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามปัจจัยต่างๆ

ปัจจัย	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-Value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.66	4	0.16	0.77	0.54
	ภายในกลุ่ม	93.25	435	0.21		
	รวม	93.91	439			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	0.15	0.69	0.56
	ภายในกลุ่ม	93.46	436	0.21		
	รวม	93.91	439			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	0.60	4	0.15	0.70	0.59
	ภายในกลุ่ม	93.31	435	0.22		
	รวม	93.91	439			
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	1.11	7	0.16	0.74	0.63
	ภายในกลุ่ม	92.80	432	1.22		
	รวม	93.91	439			
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	1.01	3	0.34	1.59	0.19
	ภายในกลุ่ม	92.90	436	0.21		
	รวม	93.91	439			
สิทธิการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	1.75	6	0.29	1.37	0.23
	ภายในกลุ่ม	92.16	433	0.21		
	รวม	93.91	439			

จากตารางที่ 6 ผู้รับบริการที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในภาพรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีภาพลักษณ์ความน่าเชื่อถือ ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ทันตแพทย์ และได้รับความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีค่าใช้จ่ายเหมาะสม มีศูนย์เฉพาะโรคให้เลือกรับการรักษ และผู้รับบริการที่มีสิทธิต่างๆ สามารถใช้สิทธิการรักษาได้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของฐิติมา เดียววัฒน์วิวัฒน์ (2553) ที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม วิทยาลัยสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี ส่วนมากอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีความพร้อมทั้งด้านสถานที่ วัสดุ เครื่องมือ และครุภัณฑ์ทันตกรรม ทำให้คลินิกทันตกรรมมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งปฐมพงษ์ เบรินทร์ (2555) ศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขอุบลราชธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของวิภาวรรณ แก่นจันทร์หอม (2552) ที่พบว่าความพึงพอใจในการรับบริการทันตกรรม ที่โรงพยาบาลพญาไท 3 ทุกด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่าการบริการทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ทั้งแผนกต้อนรับ ห้องตรวจรักษา ห้องจ่ายยา ด้านราคา/

ค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการ ความชำนาญของทันตแพทย์ และความสะดวกในการเดินทาง ดังนั้นการปรับกลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับโรงพยาบาลทันตกรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้านการบริการอันจะนำมาซึ่งรายได้ การบอกต่อ และกลับมาใช้ซ้ำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ตอบคำถามในแบบสอบถามว่าจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการร้อยละ 95.2 และสอดคล้องกับการที่ผู้รับบริการตอบคำถามโดยให้เหตุผลในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มีความถี่สูงสุด คือ ให้บริการดี คิดเป็นร้อยละ 25.2 อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของเอกอนงค์ อัดประชา (2554) ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ให้ความสำคัญมากที่สุดอันดับหนึ่ง โดยให้ความสำคัญในเรื่องประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์ รวมถึงความพร้อมด้านคุณภาพและความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านสถานที่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.43$, $SD = 0.51$) อาจเนื่องมาจากโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ได้เปิดให้บริการที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา ซึ่งเป็นอาคารหลังใหม่ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกของลิฟต์ บันไดเลื่อน ที่นั่งรอตรวจห้องน้ำ ความปลอดภัยของสถานที่ และความสะอาดของโรงพยาบาลที่ได้กำหนดให้การดำเนินงานต้องเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฐิติมา เจริญเชาว์ (2546) ที่พบว่าผู้รับบริการในโรงพยาบาลลาดพร้าวมีความพึงพอใจ

ต่อเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการ ซึ่งรวมทั้งการจัดสถานที่ และความสะดวกของสถานที่อยู่ในระดับสูงสุด และอยู่ในระดับที่สูงกว่าความพึงพอใจด้านการบริการตรวจรักษาของแพทย์อีกด้วย และสอดคล้องกับการศึกษาของรักเกียรติ จิรินทร์ และคณะ (2549) ที่พบว่าผู้รับบริการการแพทย์แผนไทยมีความพึงพอใจต่อความสะดวกของสถานที่ปฏิบัติงานมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อสถานที่จอดรถในระดับปานกลาง แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะด้านสถานที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ค่อนข้างแก้ไขยากเพราะพื้นที่มีขนาดจำกัด อาจจะต้องทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการโดยการทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการใช้รถสาธารณะเดินทางมารับการรักษาแทนรถส่วนตัว

ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.28$, $SD = 0.65$) อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการรับบริการ อธิบายข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีท่าทียิ้มแย้มน่าประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์ (2552) ที่พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของลัดดา ฤกษ์สุภผล (2554) ที่พบว่าผู้รับบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่ก็มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้ประชาสัมพันธ์แนะนำผู้มารับบริการมากกว่านี้ ดังนั้น โรงพยาบาลทันตกรรมควรพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สิทธิการรักษา และเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์แนะนำผู้รับบริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เอกสารแนะนำการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจ และดึงดูดให้ผู้รับบริการกลุ่มนี้กลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลทันตกรรมอีก สอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ์

น้ำว่า และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย โดยใช้พื้นฐาน 6 ประการ ตามแนวคิดเคย์และแอนเดอร์สัน ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการซึ่งพื้นฐานดังกล่าวในบทบาทของพยาบาลจะต้องให้การสนับสนุน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

ด้านการบริการของทันตแพทย์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$, $SD = 0.52$) อาจเนื่องมาจากการที่ทันตแพทย์ซักถามอาการและข้อมูลจากผู้ป่วย ตั้งใจรับฟังความรู้สึกของผู้ป่วย สร้างบรรยากาศผ่อนคลายขณะตรวจ มีการแจ้งและอธิบายขั้นตอนเกี่ยวกับอาการและแผนการรักษา โดยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษา แต่ก็มีข้อเสนอแนะให้ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาตั้งแต่ต้นจนจบ และให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพช่องปาก ถึงแม้ว่าจะเป็นความคิดเห็นส่วนน้อยโรงพยาบาลก็ควรคำนึงถึงผู้รับบริการอาจจะหาวิธีการสื่อสารเพิ่มเติมจากการอธิบายของทันตแพทย์เช่น เอกสารแนะนำการดูแลสุขภาพช่องปาก ใบรับทราบแผนการรักษา สอดคล้องกับการศึกษาของรัฐพงษ์ อุดมศรี (2551) ที่พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงในเรื่องการบริการของแพทย์และพยาบาล

ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$, $SD = 0.62$) อาจเนื่องมาจากผู้ช่วยทันตแพทย์มีความคล่องตัว ปฏิบัติงานถูกต้องเมื่อช่วยงานทันตแพทย์ สามารถตอบข้อซักถามได้เมื่อถูกซักถามให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ให้บริการเพียงพอกับผู้ป่วย ซึ่งเป็นบทบาทของผู้ช่วยทันตแพทย์ในการสนับสนุนเพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับการศึกษาของสรวานันท์ อนุชน (2556) ที่

พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความสามารถทางการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับลัคนา ฤกษ์ศุภผล (2554) ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.11$, $SD = 0.73$) อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาสอบถามข้อมูล ติดต่อนัดหมาย และโรงพยาบาลทันตกรรม ยังได้จัดให้มีการโทรศัพท์แจ้งเตือนวันเวลานัดหมายผู้ป่วยล่วงหน้า แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการในเรื่องการโทรศัพท์ติดต่อคลินิกในระบบบริการได้ยาก มีคู่สายจำนวนน้อย และยังมีข้อร้องเรียนเกิดขึ้นในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นโรงพยาบาลทันตกรรม ควรจะพัฒนาปรับปรุงระบบโทรศัพท์ และเปิดให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารกับโรงพยาบาลทันตกรรม ได้หลากหลายช่องทางรวมถึงควรมีการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยและอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์ (2552) ที่พบว่าผู้รับบริการหลายคนเลือกมาใช้บริการเพราะความพึงพอใจในการให้บริการตรงตามความต้องการ และสามารถโทรนัดหมายเวลาได้

ด้านระยะเวลาในการรอตรวจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.93$, $SD = 0.82$) แต่ก็เป็นด้านที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากการทำงานของโรงพยาบาลทันตกรรมมีทั้งระบบการเรียนการสอนที่นักศึกษาทันตแพทย์เป็นผู้ให้การรักษาระบบบริการที่ทันตแพทย์เป็นผู้ให้การรักษาระบบการเรียนการสอน มีอัตราค่ารักษาต่ำ การรักษาบางอย่างต้องรอรับการรักษาลำดับก่อนหลังเป็นระยะเวลานานหลายปี และการมารับการรักษาแต่ละครั้ง

จะใช้ระยะเวลาประมาณ 3 ชั่วโมง ต้องมาต่อเนื่องหลายครั้ง ในส่วนระบบบริการ มีอัตราค่ารักษาสูงกว่าระบบการเรียนการสอน ผู้รับบริการสามารถนัดหมายเวลาล่วงหน้า หรือสามารถรับการตรวจรักษาได้ภายในวันที่มา แต่การรักษาทันตกรรมส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาตั้งแต่ 20 นาทีขึ้นไป และมีบริการทันตกรรมหลายอย่างที่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ระยะเวลานาน ผู้รับบริการต้องมารับการรักษาต่อเนื่องหลายครั้ง จึงอาจทำให้ผู้รับบริการที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้ารอนาน ดังนั้นโรงพยาบาลควรจะอบรมให้พนักงานมีความสามารถสื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ป่วยและญาติในเรื่องการรอลำดับการรักษา และระยะเวลาการรอรับการรักษากรณีที่ไม่ได้นัดหมายหรือกรณีนัดหมายล่วงหน้าแต่ได้รับการรักษาไม่ตรงเวลานัดหมาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์ (2552) ที่พบว่าผู้รับบริการบางคนเห็นว่าการนัดหมายต้องใช้ระยะเวลานานกว่าจะถึงคิวได้ทำฟัน และสอดคล้องกับเอกอนงค์ อัดประชา (2554) ที่พบว่าปัจจัยการให้บริการผู้รับบริการให้ความสำคัญกับความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเพศหญิงกับเพศชายมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือเพศหญิงมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงกับเพศชายมีความแตกต่างกันมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและ

สังคมกำหนดบทบาทของคนสองเพศไว้ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของภากรณ์ น้ำว้า และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่พบว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง สอดคล้องกับลัคนาฤกษ์สุภผล (2554) ที่พบว่าในด้านระยะเวลาการรอคอยเพศหญิงมีความไม่พึงพอใจมากกว่าเพศชาย และสอดคล้องกับการศึกษาของสุรเดช ทองแกมแก้ว และคณะ (ม.ป.ป.) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการต้องการการบริการที่เหมือนกันไม่ว่าจะมีปัจจัยใดๆ ที่ต่างกัน โดยต้องการได้รับการติดต่อสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ที่สะดวก รวดเร็ว ได้รับการต้อนรับที่ดี ได้รับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ มีความสะดวกสบายในด้านอาคารสถานที่ ได้รับการรักษาที่ดีจากทันตแพทย์ และสามารถดูแลปัญหาสุขภาพช่องปากภายหลังการรักษาได้ ซึ่งโรงพยาบาลควรตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการในด้านต่างๆ ไม่ควรละเลยองค์ประกอบแวดล้อมที่มีส่วนในการเลือกใช้บริการเพราะกลุ่มผู้มารับบริการในคลินิกระบบค่าตอบแทนมีความสามารถในการใช้จ่ายที่สูงทำให้โรงพยาบาลทันตกรรมมีรายได้เพื่อปรับปรุงบริการต่างๆ ให้ดีและทันสมัยตลอดเวลาแก่ผู้รับบริการในทุกกลุ่มชนชั้นโดยไม่เลือกปฏิบัติ และควรปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ

บทสรุปและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในภาพรวมและรายด้านทั้ง 9 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสถานที่ ด้านหลังการรักษา ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของทันตแพทย์ ด้านการรักษาความลับ ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ และด้านระยะเวลาในการรอตรวจ สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้รับบริการเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสิทธิการรักษา มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับให้ผู้บริหารนำไปปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในด้านการให้บริการของทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ การสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ ระยะเวลาการรอตรวจ และด้านสถานที่ เพื่อให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาและประยุกต์ใช้โดยการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ทั้งด้านระยะเวลาการรอคอย การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์ การอธิบายข้อมูล การรักษาของทันตแพทย์ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสม รวมทั้งควรมีการประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

2. โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ควรสนับสนุนบุคลากรผู้ให้บริการได้มีโอกาสในการอบรม และพัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ มีการประเมินผลการฝึกอบรมอย่างจริงจัง เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ พนักงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ มีสิทธิเบิกค่ารักษาทางทันตกรรมได้ ซึ่งโรงพยาบาลสามารถลดความเสี่ยงด้านหนี้สูญได้ ดังนั้นควรจะพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์และมีการพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีความทันสมัยและอัปเดตข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้เข้าถึงและดึงดูดกลุ่มผู้รับบริการเหล่านี้ให้มาใช้บริการมากขึ้น

4. ควรมีการศึกษาซ้ำทุกๆ ปี รวมถึงการสัมภาษณ์ หรือ การทำ focus group เพื่อให้ผู้รับบริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากกว่านี้

5. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในเชิงคุณภาพเพิ่มเติมให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จ

ลุล่วงได้ด้วยดีด้วยความกรุณาของผู้บริหาร คณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ให้ทุนสนับสนุนและผลักดันในการทำวิจัย ขอขอบคุณศาสตราจารย์คลินิก ดร.ทันตแพทย์หญิงวรุณี เกิดวงศ์บัณฑิต และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์ชูชัย อนันต์มามะ ที่ให้คำแนะนำและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

ฐิติมา เขียวเชาว์. (2546). *ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลาดพร้าว* (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ฐิติมา เดียววัฒนวิวัฒน์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลสัมพัทธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของคลินิกทันตกรรมวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี*. ชลบุรี. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี.

ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์. (2552). *ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม กลุ่มพัฒนาความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ*. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.

ปฐมพงศ์ เบรินทร์. (2555). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี*. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ภากรณ์ น้าว้า และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด้านมะขามเตี้ย อำเภอคำม่อม จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- รักเกียรติ จิรินทร์, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร, จิราพร คำแก้ว และคณะ. (2549). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์แผนไทย: กรณีศึกษาแผนกแพทย์แผนไทย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสงขลา โรงพยาบาลสงขลา จังหวัดสงขลา. สงขลานครินทร์เวชสาร, 24(6), 517-526.
- รัฐพงษ์ อุดมศรี. (2551). ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลตำรวจ: กรณีศึกษาแผนกผู้ป่วยนอก (วิทยานิพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- รายละเอียดการเตรียมการรับการเยี่ยมเพื่อประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล ท้นตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลัดดา ฤกษ์สุภผล. (2554). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ, 18(3), 145-159.
- วิภาวรรณ แก่นจันทน์หอม. (2552). ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลพญาไท 3 ในปีพ.ศ. 2552 (ภาคินพนธ์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- สรวานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก, 14(3), 159-169.
- สุรเดช ทองแก้มแก้ว, อนิวัช แก้วจาง และวาสนา สุวรรณวิจิตร. (ไม่ระบุปีที่ตีพิมพ์). พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร จังหวัดสงขลา. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2557, จาก <http://www.hu.ac.th/Symposium2014/proceedings/data/3404/3404-3.pdf>.
- อรุณ เล้าเฮง, พิพัฒน์ ศรีทอง, นพมาศ จันทโรโพธิ์ และคณะ. (2557). ศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบการจองห้องประชุม ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา สำนักงานวิจัย วิชาการและนวัตกรรม คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal, 1(1), 1-10.
- เอกอนงค์ อัดประชา. (2554). พฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการจากคลินิกทันตกรรมพิเศษ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Yamane, Taro. (1967). Statistics, An Introductory Analysis., 2nd Ed., Newyork: Harper and Row.