

ความต้องการบริการทันตกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

A study of Needs and Satisfaction of the Patients' toward Dental Services of the Dental
Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University on the National Dental Health Care Day

จุฑาภรณ์ คำโยค¹ วลัยพร ราชคมน์^{2*} วรัญญา เขยตุ้ย³
Chuthaporn Khamyok¹, Walaiporn Ratchakom^{2*}, Warunya Kheytui³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการมารับบริการทันตกรรม และความพึงพอใจของผู้มารับบริการเนื่องในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นผู้มารับบริการโดยไม่คิดมูลค่าในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ วันที่ 21 ตุลาคม พ.ศ.2557 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามความต้องการมารับบริการทันตกรรม ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 668 คน นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความต้องการมารับการรักษาทันตกรรมในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติมาด้วยอาการและต้องการรับการรักษาทันตกรรมที่เลือกเป็นลำดับแรก คือ ตรวจฟัน ร้อยละ 43.2 รองลงมาคือ ฟันผุหรือฟันเป็นรู ร้อยละ 26.0 และถอนฟันหรือผ่าฟันคุด ร้อยละ 20.5 ตามลำดับ ผู้มารับบริการสนใจมารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลทันตกรรม ในระบบการเรียนการสอน ร้อยละ 66.7 ประเภทที่สนใจมารับการรักษามากที่สุดคือ ชูดหินน้ำลาย ร้อยละ 30.8 รองลงมาคือ อุดฟัน ร้อยละ 26.1 และรักษารากฟัน ร้อยละ 13.3 ตามลำดับ มีผู้มารับบริการอายุตั้งแต่ 10-76 ปี และผู้รับบริการสามารถมารับการรักษาได้ทุกวันหากนัดล่วงหน้า ร้อยละ 54.4 ส่วนความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.35 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

คำสำคัญ: ความต้องการบริการทันตกรรม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

1-3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2* corresponding author

Abstract

The objective of this study was to investigate patients' dental service needs and their satisfaction of the dental services on the National Dental Health Care Day at the Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University on Oct 21st, 2014. A questionnaire used in this study consists of three parts: Part 1- Patient's general information, Part 2 - Patient satisfaction from the service, and Part 3 - Patients' suggestions. There were 668 respondents in the study. Data were analyzed by SPSS program for frequency, percentage, mean and standard deviation. The main purposes for coming to the Dental Hospital were the routine dental examination (43.2%) , having cavities (26.0%) , tooth extraction and wisdom tooth removal (20.5%). The respondents were interested in having further treatment with students at the Dental Hospital 66.7%, and the most interested treatments were as the following: scaling (30.8%) , filling (26.1%) and root canal treatment (13.3%). The respondents who received the service were 10-76 years old. In addition, the respondents can come to have the further treatment if appointments are given (54.4%). For the overall patients' satisfaction, it was at the high level (score = 4.35; from 1 to 5 scale).

Keywords: Dental Service Needs, Satisfaction of the Dental Service, National Dental Health Care Day

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันการดูแลสุขภาพถือได้ว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสำคัญมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตใจ แม้กระทั่งการดูแลสุขภาพช่องปากให้มีสุขภาพดีเป็นการเสริมสร้างสุขภาพและบุคลิกภาพอีกอย่างหนึ่ง การดูแลสุขภาพช่องปากมีหลายวิธีด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นการขูดหินน้ำลาย อุดฟัน ถอนฟัน รักษาคลองรากฟัน ใส่ฟันจัดฟัน ฯลฯ และมีคลินิกทันตกรรมเกิดขึ้นจำนวนมาก ทั้งที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกทันตกรรมเอกชน ซึ่งแต่ละคลินิกมีจุดเด่นในการเรียกลูกค้าแตกต่างกัน และสิ่งหนึ่งที่ดึงดูดลูกค้าได้เป็นอย่างดีคือคุณภาพด้านการให้บริการ เช่น การมีทันตแพทย์ที่มีชื่อเสียง มีความเชี่ยวชาญ การให้ความเอาใจใส่ดูแลผู้รับบริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความทันสมัยของเครื่องมืออุปกรณ์ อัตราค่าบริการ รวมถึงสถานที่ตั้ง เป็นต้น จากผลการวิจัยของ ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์⁴ ได้ศึกษาความพึงพอใจ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม กลุ่มความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่างประเทศ พบว่าการรักษาทันตกรรมที่ได้รับจากคลินิกมากที่สุดคือ ขูดหินน้ำลาย อุดฟัน และรักษาคลองรากฟัน ตามลำดับ เหตุผลที่เลือกใช้บริการของคลินิกเนื่องจากราคาเหมาะสม คุณภาพภาพของการบริการ และการมีทันตแพทย์เฉพาะทาง

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ให้บริการทันตกรรมสองประเภท ประเภทที่หนึ่งเป็นส่วนบูรณาการงานบำบัดรักษา ร่วมกับการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาทุกระดับทั้งระดับปริญญาตรีและระดับหลังปริญญา และประเภทที่สองเป็นการรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนทั่วไปโดยคณาจารย์หรือทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาทางวิชาชีพทันตแพทย์ มีอุปกรณ์เครื่องมือสนับสนุนการบำบัดรักษาที่สมบูรณแบบทันสมัย คณาจารย์และ ทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานมี

ความเชี่ยวชาญในการให้การบำบัดรักษาทางทันตกรรมทั้งการตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษาพื้นฐาน การบำบัดรักษาอย่างยากซับซ้อนในทุกสาขาวิชาชีพทางทันตกรรม⁵ เนื่องด้วยการที่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีทรงพระเมตตาต้องการให้ปวงประชามีฟันดี จึงทรงก่อตั้งหน่วยแพทย์อาสาสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีขึ้น (พอ.สว.) เพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่ประชาชนในถิ่นทุรกันดาร โดยพระองค์เป็นนายกาภิรัติมศักดิ์ พระองค์ทรงสนพระทัยในเรื่องบริการทันตกรรมเป็นพิเศษ ได้ทรงกำชับไว้ว่า “ต้องมีทันตแพทย์ไปช่วยชาวบ้านทุกครั้ง เนื่องจากคนไข้ในถิ่นทุรกันดาร เมื่อมีโรคฟันจะต้องทนทุกข์ทรมานและไม่สามารถช่วยตนเองได้ ดังนั้นต้องให้มีทันตแพทย์ไปช่วยโดยด่วน” ทันตแพทย์และบุคลากรจึงเป็นส่วนหนึ่งของทีมอาสาสมัครของหน่วยแพทย์ พอ.สว. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 เป็นต้นมาจนในปี พ.ศ. 2529 มูลนิธิ พอ.สว. ได้ประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุข คณะทันตแพทย์ ทุภะมหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร และทันตแพทย์สมาคมฯ เริ่มจัดกิจกรรมรณรงค์ทางทันตสาธารณสุข เพื่อถวายแด่พระราชกุศล เนื่องในวันพระราชสมภพ 21 ตุลาคม โดยระดมทันตบุคลากรอาสาสมัครทั้งภาครัฐ และเอกชนทั่วประเทศออกให้บริการตรวจรักษาโรคในช่องปากโดยไม่คิดมูลค่าแก่ประชาชนในถิ่นทุรกันดาร 48 จังหวัด และได้จัดกิจกรรมนี้ต่อเนื่องทุกปี จนถึงปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้วันที่ 21 ตุลาคม เป็น “วันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ”⁶ ดังนั้นเพื่อร่วมถวายแด่พระราชกุศลแด่สมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ในวันที่ 21 ตุลาคมของทุกปี โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จะจัดกิจกรรมวันทันตสาธารณสุข โดยให้บริการตรวจรักษาทันตกรรมไม่คิดมูลค่าแก่ประชาชนทั่วไป ได้แก่ อุดฟัน ถอนฟัน ผ่าฟันคุด ขูดหินน้ำลาย ทันตกรรมเด็ก และถ่ายภาพรังสีทันตกรรม มีประชาชนให้ความสนใจมารับบริการเป็น

จำนวนมาก ถือเป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์โรงพยาบาลทันตกรรมให้ผู้รับบริการที่มีความสนใจกลับมารับการรักษาในภายหลัง ความต้องการรับบริการทันตกรรมของผู้รับบริการจึงเป็นข้อมูลสำคัญต่อการนำไปบริหารจัดการโรงพยาบาลและปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานให้ตอบสนองความต้องการที่เป็นไปได้ของทุกฝ่าย โดยจะส่งผลให้การบริหารจัดการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ บรรลุเป้าหมายทั้งในระบบการเรียนการสอนและระบบบริการ

จากการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ผ่านมาพบว่าในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ มีผู้มารับบริการจำนวนมากเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการบำบัดรักษา จึงไม่มีการบันทึกข้อมูลการรักษาผู้ป่วยในฐานะข้อมูลโรงพยาบาล ทำให้โรงพยาบาลทันตกรรมไม่ทราบข้อมูลทั่วไป และความต้องการมารับการรักษาทันตกรรมในภายหลัง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการมารับบริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ของผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้เสนอผู้บริหาร เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ปรับปรุงการดำเนินงานให้เหมาะสมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และพัฒนาโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2. เพื่อศึกษาความต้องการมารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติต่อการบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความต้องการมารับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ของผู้มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

2. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

3. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเสนอผู้บริหารนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของโรงพยาบาล ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความต้องการมารับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการทันตกรรมโดยไม่คิดมูลค่าที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ 21 ตุลาคม 2557 โดยจะเก็บข้อมูลจากประชากรที่มารับบริการ เนื่องจากการจัดกิจกรรมมีระยะเวลาจำกัดภายใน 1 วัน สามารถควบคุมระยะเวลาในการเก็บข้อมูลได้ เพื่อให้ผู้รับบริการและโรงพยาบาลได้รับประโยชน์สูงสุดจาก

การนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการบริหารจัดการ
โรงพยาบาล

วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็น
ผู้มารับบริการทันตกรรมโดยไม่คิดมูลค่าในวันทันต
สาธารณสุขแห่งชาติ 21 ตุลาคม 2557 สำหรับกลุ่ม
ตัวอย่างจะใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ
(convenience หรือ accidental sampling) โดยแจก
แบบสอบถาม 1,000 ราย

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มารับบริการใน
วันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ผู้วิจัยได้แจก
แบบสอบถามให้ผู้มารับบริการระหว่างรอรับการ
รักษา จำนวน 1,000 ชุด และได้รับแบบสอบถาม
กลับมาจำนวน 668 ชุด กรณีอายุต่ำกว่า 12 ปี จะ
เป็นญาติที่พามารับบริการเพียง 1 คนเป็นผู้ตอบ
แบบสอบถามแทน

เครื่องมือในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น
แบบสอบถามความต้องการรับบริการทันตกรรมในวัน
ทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ที่โรงพยาบาลทันตกรรม
คณะทันตแพทยศาสตร์ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ
แบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการ แบบ
มาตราส่วนประมาณ 5 ค่าระดับของลิเคิร์ต (Likert
Scale) ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด
มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย 3
ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการ

ให้บริการของทันตแพทย์ และด้านการให้บริการใน
ภาพรวม จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เป็นการให้ผู้ตอบ
เสนอแนะการให้บริการลงในช่องว่างที่กำหนดให้

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้ง
นี้ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับ
ผู้รับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่คิดมูลค่า และ
ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คำนวณค่าความ
เชื่อมั่น (reliability) โดยวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก
(power of discrimination) เป็นรายข้อโดยคัดเลือก
ข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป
วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้ค่า
สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha
coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.72

การดำเนินการ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แจกแบบสอบถามให้แก่ผู้รับบริการ
ระหว่างรอรับบริการ ตั้งแต่เวลา 7.00 - 16.00 น. ให้
ส่งคืนที่กล่องรับแบบสอบถาม หรือเคาน์เตอร์รับ
ผู้ป่วยของแต่ละคลินิก
2. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความ
สมบูรณ์และความถูกต้อง
3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธี
ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จะ
ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่อ
อธิบายข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การแจกแจงความถี่
(frequencies) ค่าร้อยละ (percentage)

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

2.1 คำนวณค่าเฉลี่ย (mean) โดยวิเคราะห์ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51- 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51- 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2 หาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

1.ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

มีผู้มารับบริการบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ 21 ตุลาคม 2557 จำนวน 2,134 ราย แจกแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการจำนวน 1,000 คน มีผู้กรอกแบบสอบถามส่งคืนจำนวนทั้งหมด 668 คน เป็นเพศหญิงร้อยละ 69.90 เพศชายร้อยละ 30.1 กลุ่มผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่วงอายุมีจำนวนใกล้เคียงกัน โดยผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 24.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 51 – 60 ปี ร้อยละ 17.3 ตามลำดับ สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือโสด ร้อยละ 57.0 รองลงมาคือสมรส ร้อยละ 32.7 ส่วนระดับการศึกษาของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือปริญญาตรี ร้อยละ 42.8 รองลงมาคือมัธยมศึกษา ร้อยละ 29.7 ส่วนอาชีพของผู้มารับบริการส่วนใหญ่คือรับจ้าง ร้อยละ 22.1 รองลงมาคือนักเรียน/

นักศึกษา ร้อยละ 18.8 และพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 16.6 ตามลำดับ สำหรับที่พักอาศัยส่วนใหญ่อยู่กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 81.1 และจังหวัดอื่น ร้อยละ 18.9 ผู้มารับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ในแต่ละช่วงใกล้เคียงกัน โดยผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000- 10,000 บาท จำนวนมากที่สุด คือร้อยละ 26.4 รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท ร้อยละ 26.1 ส่วนสิทธิการรักษาส่วนใหญ่คือ ประกันสังคม ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือบัตรทอง ร้อยละ 26.6 และชำระค่าใช้จ่ายเอง ร้อยละ 23.9

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการทันตกรรมจากญาติ/เพื่อน/คนในครอบครัว/คนในชุมชน ร้อยละ 30.0 รองลงมาเป็นวิทยุ/โทรทัศน์/หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 22.4 และอินเตอร์เน็ต ร้อยละ 18.0 ส่วนใหญ่เดินทางมารับบริการโดยรถสาธารณะ ร้อยละ 62.5 รองลงมาคือรถส่วนตัว ร้อยละ 23.4 ส่วนใหญ่มาถึงโรงพยาบาลช่วงเวลา 6.00 - 7.00 น. ร้อยละ 46.2 รองลงมาคือช่วงเวลา 7.01 - 8.00 น. ร้อยละ 30.5 และรักษาแล้วเสร็จในช่วงเวลา 9.00 – 10.00 น. ร้อยละ 37.3 รองลงมาเป็นช่วงเวลา 10.01 - 11.00 น. ร้อยละ 23.5 การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะแนะนำ ร้อยละ 93.8 ไม่แนะนำ ร้อยละ 4.8 และไม่แนะนำ ร้อยละ 1.4 ส่วนประวัติการรับการรักษาทันตกรรมส่วนใหญ่ผู้รับบริการเคยรับการรักษา ร้อยละ 88.2 และไม่เคยรับการรักษา ร้อยละ 11.8 ส่วนการมารับบริการที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่ผู้รับบริการไม่เคยมารับการรักษาที่โรงพยาบาลทันตกรรม ร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ เคยมารับการรักษาในระบบการเรียนการสอน ร้อยละ 22.4 และประเภทการรักษาที่ผู้รับบริการเคยมารับการรักษาส่วนใหญ่คืออุดฟัน ร้อยละ 27.5 รองลงมาคืออุดฟัน ร้อยละ 22.6

ตรวจฟัน ร้อยละ 17.7 ถอนฟันหรือผ่าฟันคุด ร้อยละ 16.2

2. ความต้องการรับบริการ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ต้องการรับการรักษาทันตกรรม (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 อย่าง) เรียงลำดับตามความสำคัญตามที่ได้รับบริการเลือกเป็นลำดับแรกมากที่สุดคือ ตรวจฟัน ร้อยละ 43.2 รองลงมาฟันผุหรือฟันเป็นรู ร้อยละ 26.0 อยากถอนฟันหรือผ่าฟันคุด ร้อยละ 20.5 และน้อยที่สุดคือ ไม่มีฟันเคี้ยวอาหาร ร้อยละ 2.2 มีความสนใจที่จะมารับการรักษาต่อที่โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในระบบการเรียนการสอน ร้อยละ 66.7 รองลงมา ระบบค่าตอบแทน ร้อยละ 24.6 และไม่สนใจมารับการรักษา ร้อยละ 2.9

ส่วนกรณีที่รักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ ซึ่งต้องมารับการรักษาในเวลาราชการอย่างน้อยประมาณ 4 ครั้ง ครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง ถ้าคณะทันตแพทยศาสตร์มีโครงการลดราคาค่ารักษาหรือมีคิวรักษาที่เร็วขึ้น ส่วนใหญ่ผู้รับบริการยินดีรับการรักษา ร้อยละ 93.2 และไม่ยินดีมารับการรักษา ร้อยละ 6.8 ส่วนประเภทการรักษาที่ผู้รับการรักษาส่วนใหญ่สนใจคือขูดหินน้ำลาย ร้อยละ 30.8 รองลงมาคืออุดฟัน ร้อยละ 26.1 ถอนฟัน ร้อยละ 11.8 รักษาคลองรากฟัน 13.3 ส่วนใหญ่ผู้รับบริการสะดวกมารับการรักษาได้ทุกวันหากนัดล่วงหน้า ร้อยละ 54.4 รองลงมาเป็นวัน อังคาร ร้อยละ 10.0 วันศุกร์ ร้อยละ 9.4 ตามลำดับ และช่วงเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมารับรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์มากที่สุดคือ ช่วงเช้า (08.00 - 12.00 น.) ร้อยละ 80.6 และช่วงบ่าย (13.00-16.00 น.) ร้อยละ 19.4

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ในด้านภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมา คือการให้บริการของทันตแพทย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงจากผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มารับบริการเสนอแนะให้แจกบัตรคิวโดยไม่ต้องรอครั้งละ 20 คน จะได้ลดระยะเวลาการยืนเข้าแถวรอรับบัตรคิว และจัดแยกแถวให้สำหรับผู้สูงอายุ เพิ่มจำนวนเครื่องวัดความดัน จัดให้มีเก้าอี้นั่งรอก่อนลงทะเบียน ประชาสัมพันธ์คณะทันตแพทยศาสตร์ ตามสื่อต่างๆ จัดโครงการฟรีมากกว่าปีละ 1 ครั้ง ให้นักศึกษาทันตแพทย์ตรวจฟันให้ละเอียด และแสดงออกถึงความเต็มใจบริการ ให้มีคิวการรักษาในเวลาราชการที่เร็วขึ้น และให้ปรับราคาค่ารักษาให้ถูกลงกว่าปัจจุบัน

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สอดคล้องกับการศึกษาในอดีต^{2, 8, 10, 11, 14} ที่พบว่าเพศหญิงมารับบริการมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะว่าเพศหญิงให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพช่องปาก และหรือมีเวลาสะดวกมารับบริการมากกว่าเพศชาย

จากการศึกษาการเข้าถึงการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าผู้มารับบริการทุกกลุ่ม

อายุ อาชีพ โดยสื่อที่สำคัญที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติมากที่สุด คือการบอกต่อกันของญาติ เพื่อน คนในครอบครัวหรือคนในชุมชนมากที่สุด มีความสอดคล้องกับการที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่ตอบคำถามจะแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการโรงพยาบาลทันตกรรม อาจมีสาเหตุมาจากโรงพยาบาลทันตกรรม มีการจัดกิจกรรมวันทันตสาธารณสุขทุกปี ความมีชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยมหิดล นอกจากนี้ยังมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี หลากหลายช่องทาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ป้ายประชาสัมพันธ์ บุคลากรของคณะฯ หนังสือเวียนตามหน่วยงานราชการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์⁴ ที่พบว่าสื่อที่ทำให้ผู้รับบริการรู้จักบริการของคลินิกทันตกรรมมากที่สุด คือ สื่อบุคคลหรือการบอกต่อกันของผู้เคยมารับบริการแล้ว และสอดคล้องกับการศึกษาของเอกอนงค์ อุตประชา¹⁴ ที่พบว่าแหล่งข้อมูลข่าวสารที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบคือ การแนะนำจากเพื่อนหรือคนรู้จัก ดังนั้นควรจะมีการศึกษาต่อว่าผู้ที่กลับมาใช้บริการเป็นคนกลุ่มเดิมหรือกลุ่มใหม่ที่กลับมาใช้บริการ

จากการศึกษาความต้องการมารับการรักษาทันตกรรมของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามพบว่าในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ส่วนใหญ่มาด้วยอาการและต้องการรับการรักษาทันตกรรมที่เลือกเป็นอันดับแรก คือ ตรวจฟัน ร้อยละ 43.2 อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการไม่ทราบว่าจะต้องได้รับการรักษาทันตกรรมประเภทใด และโรงพยาบาลได้กำหนดให้ผู้รับบริการ ทุกคนตรวจฟันก่อนรับการรักษาทันตกรรมทุกประเภท รองลงมาคือฟันผุหรือฟันเป็นรู ร้อยละ 26.0 ซึ่งผู้รับบริการจะต้องได้รับการรักษาอุดฟันหลังจากตรวจพบว่าฟันผุหรือฟันเป็นรู มีความต้องการต่ำกว่ารายงานผลการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากระดับประเทศครั้งที่ 7¹ พบว่า

โรคฟันผุที่ยังไม่ได้รับการรักษาในกลุ่มเยาวชนอายุ 15 ปี ร้อยละ 36.0 วัยทำงานอายุ 33 – 44 ปี ร้อยละ 35.2 และกลุ่มผู้สูงอายุ 60 – 74 ปี ร้อยละ 48.3 ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างของประชาชนทั่วไปที่เข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลทันตกรรม ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่แตกต่างจากการสำรวจของประเทศ สำหรับผู้ที่อยากถอนฟันหรือผ่าฟันคุด ร้อยละ 20.5 อาจมีสาเหตุมาจากฟันผุทะลุโพรงประสาทจะต้องถอนฟัน หรือฟันกรามซี่สุดท้ายที่ขึ้นไม่ได้จะต้องผ่าตัดเอาฟันคุดออก ในส่วนความต้องการอยากจัดฟัน ร้อยละ 5.3 ซึ่งเป็นการรักษาต่อเนื่องที่ผู้รับบริการต้องมารับการรักษาอย่างสม่ำเสมอในวันทำการปกติของโรงพยาบาลทันตกรรม สำหรับผู้ที่มาด้วยอาการเหงือกบวม ร้อยละ 2.8 อาจมีสาเหตุมาจากโรคปริทันต์ จะต้องได้รับการขูดหินน้ำลายและเกลารากฟัน และลำดับสุดท้ายคือ ไม่มีฟันเคี้ยวอาหาร ร้อยละ 2.2 จะต้องใส่ฟันเทียมทดแทน ต้องมารับการรักษาในวันทำการปกติของโรงพยาบาลอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องกันหลายครั้ง และในการให้บริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ โรงพยาบาลทันตกรรมได้ให้บริการตรวจรักษาทันตกรรมโดยไม่คิดมูลค่า คือ ขูดหินน้ำลาย อุดฟัน ถอนฟัน ผ่าฟันคุด ทันตกรรมเด็ก และถ่ายภาพรังสี โดยมีผู้รับบริการที่ได้รับการรักษาจริง⁵ คือได้รับการตรวจฟัน 1,952 ราย รองลงมาเป็นขูดหินน้ำลาย 918 ราย อุดฟัน 799 ราย ถอนฟันหรือผ่าฟันคุด 312 ราย และรักษารากฟันฉุกเฉิน 58 ราย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์⁴ พบว่าการรักษาทันตกรรมที่ผู้รับบริการได้รับบริการมากที่สุดคือ ขูดหินน้ำลาย รองลงมาคืออุดฟัน และรักษาคอลงรากฟัน ตามลำดับ

จากคำถามในแบบสอบถามที่ผู้มารับบริการตอบว่าหลังจากวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติแล้ว ผู้มารับบริการส่วนใหญ่สนใจจะมารับการรักษา

ทันตกรรมต่อที่โรงพยาบาลทันตกรรม ในระบบการเรียนการสอนร้อยละ 66.7 แต่จากการสัมภาษณ์ที่เคยมารับบริการจะกลับมารับการรักษาทันตกรรมเฉพาะในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ หรือวันที่โรงพยาบาลให้บริการแบบไม่คิดมูลค่า เพราะบางคนมีภาระเรื่องค่าใช้จ่าย การรอคิวการรักษาในบางประเภทใช้ระยะเวลานาน และจากการศึกษาของสราพร คูห์ศิริวินิ¹³ พบว่าสาเหตุส่วนใหญ่ของการไม่เข้าพบทันตแพทย์ มากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ที่ไม่เข้าพบทันตแพทย์ตอบว่าตนเองมีสุขภาพในช่องปากดี ไม่พบปัญหาใดๆ รองลงมาคือไม่มีเวลา และใช้ระยะเวลารอคอยนานในการรับบริการแต่ละครั้ง ดังนั้นคณะทันตแพทยศาสตร์ ควรมีกิจกรรม โน้มน้าวให้ผู้รับบริการเข้ามารับการรักษาในระบบ โดยอาจจะปรับการเรียนการสอนให้เข้ากับความต้องการรักษาครบวงจร ถึงแม้ว่าในกรณีนี้รักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ ผู้รับบริการต้องมารับการรักษาในเวลาราชการอย่างน้อยประมาณ 4 ครั้ง ครั้งละประมาณ 3 ชั่วโมง จากแบบสอบถามในข้อนี้ถามว่าถ้าคณะมีโครงการลดค่ารักษา หรือมีคิวรักษาที่เร็วขึ้น ผู้รับบริการยินดีมารับการรักษาร้อยละ 93.2 และประเภทที่สนใจมารับการรักษามากที่สุดคือ ขูดหินน้ำลาย ขูดฟัน รักษา รากฟัน ตามลำดับ มีผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุ อาชีพ และผู้รับบริการสามารถมารับการรักษาได้ทุกวันหากนัดล่วงหน้า คณะทันตแพทยศาสตร์ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ สนับสนุน งบฯ ให้สามารถดึงผู้รับบริการกลุ่มนี้เข้ามาในระบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติรักษาผู้ป่วยจริง และปรับระบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ความพึงพอใจด้านภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.35 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาในอดีต^{2, 6, 10, 12} ที่พบว่ากลุ่ม

ตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลทันตกรรมมีการวางระบบรองรับผู้มารับบริการได้ดี ไม่เกิดความวุ่นวาย ผู้รับบริการได้รับการตรวจรักษารวดเร็ว แต่ก็มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้โรงพยาบาลปรับปรุงเรื่องการแจกบัตรคิว เพื่อลดระยะเวลาการยืนรอรับบัตรคิว ให้จัดแถวรอรับบัตรคิวสำหรับผู้สูงอายุ แจกบัตรคิวโดยไม่ต้องรอครั้งละ 20 คน เพราะมีการเรียกเข้าตรวจตามลำดับคิวอยู่แล้ว และขอให้จัดเก้าอี้ไว้สำหรับนั่งรอรับบัตรคิว ซึ่งโรงพยาบาลควรจะนำข้อเสนอแนะนี้ไปพิจารณาปรับปรุงระบบการแจกบัตรคิวให้กับผู้รับบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น เมื่อพิจารณาด้านการให้บริการของทันตแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณัฐพงศ์ คำบุรี³ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ การดูแลเอาใจใส่ของทันตแพทย์ต่อผู้รับบริการ อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการได้รับการรักษาและดูแลเอาใจใส่จากทันตแพทย์ แต่ก็มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ให้นักศึกษาทันตแพทย์ตรวจฟันให้ละเอียด และแสดงออกถึงความเต็มใจบริการ ดังนั้นหลักสูตรการเรียนการสอนนักศึกษาทันตแพทย์ควรจะมีการตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนางานบริการของทันตแพทย์ โดยสอดแทรกจรรยาบรรณวิชาชีพ เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพให้สามารถดึงผู้รับบริการกลุ่มนี้เข้ามาในระบบการเรียนการสอนให้ได้ฝึกปฏิบัติรักษาผู้ป่วยจริง ส่วนความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.27 ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือ สอดคล้องกับการศึกษาของปฐมพงศ์ เบรินทร์⁶ ที่ศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก และ

สอดคล้องกับงานวิจัย คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์⁷ ที่ศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก เช่นกัน ดังนั้นโรงพยาบาล ทันตกรรม ควรมีการประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการกลุ่มนี้ให้กลับเข้ามาใช้บริการในระบบปกติของโรงพยาบาลต่อไป

บทสรุปและประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

ในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สื่อสำคัญที่ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารการให้บริการมากที่สุด คือการบอกต่อๆ กันของญาติ เพื่อน คนในครอบครัวหรือคนในชุมชน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความต้องการมารับการตรวจฟัน อุดฟัน และมีความสนใจมารับบริการต่อในระบบการเรียนการสอน ประเภทที่สนใจมากที่สุดคือ ขุดหินน้ำลาย อุดฟัน รักษาโรคฟัน มีผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุ อาชีพ ผู้รับบริการสามารถมารับการรักษาได้ทุกวันหากนัดล่วงหน้า และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลทันตกรรมอยู่ในระดับมาก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาทำให้ได้เรียนรู้ความต้องการของผู้มารับบริการ และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ ในด้านการบริหารจัดการ การให้บริการของทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถดึงดูดผู้รับบริการกลุ่มนี้เข้ามาในระบบการเรียนการสอนให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติรักษาผู้ป่วยจริง และปรับระบบการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้ข้อมูลข่าวสาร ผ่านช่องทางป้ายประชาสัมพันธ์ อินเทอร์เน็ต ให้เข้าถึงผู้รับบริการมากขึ้น
2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความต้องการของผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ โดยไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงจำนวนผู้รับบริการที่กลับมาใช้บริการรักษาในระบบการเรียนการสอน และระบบค่าตอบแทน หลังจากวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ควรที่จะมีการศึกษาเพิ่มเติมว่าผู้มารับบริการได้กลับมาใช้บริการรักษาในระบบการเรียนการสอน หรือระบบค่าตอบแทน หรือไม่ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด
3. ควรมีการศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์คลินิก ดร.ทันตแพทย์หญิงวรุณี เกิดวงศ์บัณฑิต ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์ชูชัย อนันต์มานะ และอาจารย์จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ ที่ให้คำปรึกษา พร้อมทั้งเจ้าหน้าที่ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้มีส่วนช่วยในงานวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวง

สาธารณสุข. รายงานผลการสำรวจสภาวะ
ทันตสุขภาพแห่งชาติ ครั้งที่ 7 ประเทศไทย
พ.ศ.2555. กรุงเทพมหานคร.[ออนไลน์].
สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2557,จาก
[http://dental.anamai.meph.go.th/survey
7.pdf](http://dental.anamai.meph.go.th/survey7.pdf)

ฐิติมา เตียววัฒนวิวัฒน์. (2553). ปัจจัยที่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของคลินิกทันต
กรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: วิทยาลัยการ
สาธารณสุขสิรินธร จังหวัดชลบุรี.

ณัฐพงศ์ คำบุรี. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ
เลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมสำหรับ
จัดฟันของนักศึกษาสายสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ทิพาพร เสถียรศักดิ์พงศ์. (2552). ความพึงพอ
ใจความต้องการและความคาดหวังของ
ผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรม กลุ่มพัฒนา
ความร่วมมือทันตสาธารณสุขระหว่าง
ประเทศ. กรุงเทพฯ :

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.แบบรายงาน
กิจกรรมการรณรงค์จัดบริการทางทันต
สาธารณสุข เนื่องในวันทันตสาธารณสุข
แห่งชาติ 21 ตุลาคม 2557. (2557).
โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันต
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ปฐมพงศ์ เปรินทร์. (2555). ความพึงพอใจของผู้รับ
บริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม
โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุข
จังหวัดอุบลราชธานี. อุบลราชธานี:
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพล
ต่อการเข้ารับบริการทันตกรรมพระราชทาน.
(2555). สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2557, จาก
[http://doc.qa.tu.ac.th/documente/13.de
ntistry/dentistry](http://doc.qa.tu.ac.th/documente/13.dentistry/dentistry)

รายละเอียดการเตรียมการรับการเยี่ยมเพื่อประเมิน
ระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
ทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). กรุงเทพฯ : คณะทันต
แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.วันทันต
สาธารณสุขแห่งชาติ. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม
2557, จาก
[http://www.hfocus.org/content/2014/10/
8426#sthash.twYfu4Qr.dpuf](http://www.hfocus.org/content/2014/10/8426#sthash.twYfu4Qr.dpuf)

วิภาวรรณ แก่นจันทร์หอม. (2551). ความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการทันตกรรมของโรงพยาบาล
พญาไท 3 ในปี พ.ศ.2552. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

วิสุทธิธิดา ตัณสถิต. (2555). ความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อส่วนประสมการตลาดบริการ
ของแผนกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่
รวม. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระ
มงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก,
14(3), 159-169.

สรรพร คูศรีวีวินิจ, ลภัสรา กาญจนพัฒนากุล,
ภจิตา ภูริเดช. การใช้บริการทางทันตกรรม
และความพึงพอใจต่อสิทธิประโยชน์ทางทัน
ตกรรม ในโครงการประกันสังคม :
เปรียบเทียบปี พ.ศ.2548 และ พ.ศ.2549.
ว.ทันต, 59(1), 39-50.

เอกอนงค์ อัดประชา. (2554). พฤติกรรมของผู้บริโภค
ในการใช้บริการจากคลินิกทันตกรรมพิเศษ
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่:
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.