ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมคณะทันตแพทย์ในโรงเรียนแพทย์
Satisfaction of the Clients on Dentistry Services at Faculty of Dentistry Department in Medical School

*บรรเจิด สิงขโรทัย (Bunjerd Singkharothai)**
*ดร.ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์ (Dr.Khanchitpol Yousapronpaiboon)***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมคณะทันตแพทย์ในโรงเรียนแพทย์แห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความน่าเชื่อถือ 0.971 แล้วเริ่มศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการที่คลินิกทันตกรรมจำนวน 425 คน ซึ่งแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาที่รับบริการ และคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการทางทันตกรรมจำนวน 20 ข้อ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางทันตกรรมในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 5.64 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 1.21 โดยระดับความพึงพอใจของปัจจัยบริการที่ให้บริการทางทันตกรรมสูงสุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ ด้านทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ และด้านการรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ ตามลำดับ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, บริการทันตกรรม, คณะทันตแพทย์, โรงเรียนแพทย์

---

* นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ณ กรุงเทพมหานคร

ABSTRACT

This research aimed to measure the level of satisfaction of the dental services at faculty of dentistry in a medical school by using a questionnaire as a tool to collect data to measure user satisfaction. Checking the accuracy of the content was used for validity of the questionnaire and Cronbach's Alpha in reliability test of the questionnaire from 30 samples was 0.971. Then, the data were collected from 425 clients which divided into questions about general information including gender, age, education, occupation and period of service and questions about satisfaction with the quality of the dental services of 20 items. For data analysis, there were descriptive and inferential statistics with significant level 0.05. Research results showed that overall satisfaction was 5.64 which was very satisfying and the average standard deviation was 1.21. The level of satisfaction of dental services was the most competent dentist, the skill of the dentist and the treatment with care and sincerity respectively.

Keywords: Satisfaction, Dental Service, Faculty of Dentistry, Medical School

บทนำ

การให้บริการคลินิกทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ของโรงเรียนแพทย์นั้น มีผู้ใช้บริการทั้งในและนอกเวลาราชการอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นที่จะต้องตระหนักถึงความสำคัญในความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานในการให้บริการ และการบริหารจัดการของคลินิก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด และควรพัฒนาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้สูงขึ้น เพราะผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่ำมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแพทย์ผู้ให้บริการ Baker, (1990) ในทางตรงกันข้ามผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจมักจะติดตามและใช้บริการการรักษาของแพทย์ผู้ให้บริการคนเดิมต่อไป Grogan et al, (2000) ดังนั้น จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ของโรงเรียนแพทย์

ที่มีผลต่อกระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรม เพื่อนำมาใช้ในการเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของคลินิกทันตกรรม เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ของโรงเรียนแพทย์

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพบริการมีความสำคัญต่อระดับความพึงพอใจ การประเมินคุณภาพบริการวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ แนวคิดการรับบริการทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ คือ ความเป็นมิตรเป็นกันเองและอัธยาศัยดี การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมแพทย์และพยาบาล การได้รับการดูแลและบริการแบบปัจเจกบุคล การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ มีบริการที่ครบทุกแผนก และสถานที่สะดวกสบาย

Aday and Anderson, (1978) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการรักษา พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ ความไม่สะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางการแพทย์ และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับจากบริการ คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานของสถานบริการ ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

การพัฒนาเครื่องมือการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม Abd Manaf et al, (2012); Baker, (1990); Baker and Whitfield, (1992) ได้สร้างแบบสอบถามเครื่องมือวัด และพัฒนาความน่าเชื่อถือเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ต่อมา Grogan et al, (2000) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจในการวิเคราะห์และพัฒนาเครื่องมือแบบสอบถาม มี 5 ด้าน คือ ด้านแพทย์ ด้านการ

เข้าถึงผู้รับบริการ ด้านพยาบาล ด้านการนัดหมาย และด้านการวิเคราะห์ โดยใช้ระดับพื้นฐานการวัดความพึงพอใจของ Baker, (1990) และ Ramsay et al, (2000) ศึกษาและสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ป่วย ด้านการเข้าถึงด้านพยาบาล ด้านเทคนิคการดูแล ด้านการสื่อสาร ด้านความสนใจส่วนบุคคล ด้านความไว้วางใจ ด้านความรู้การรักษา ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการดูแลชุมชน

ต่อมา Evan, (2007); Gill and White, (2009) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยจากการพัฒนาเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ ต่อจาก Baker and Whitfield, (1992) ซึ่งได้สนับสนุนความเชื่อมั่นในการสร้างเครื่องมือวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยในแต่ละขั้นตอนของการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมและบริการของคลินิก โดยทำการรวบรวมข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการทั้งผู้รับบริการปัจจุบัน และผู้รับบริการในอนาคตอย่างต่อเนื่อง เพื่อจัดลำดับความสำคัญของความต้องการ การพัฒนาผลิตภัณฑ์บริการและนำเสนอการบริการต่างๆ Abd Manaf et al, (2012) ได้ศึกษาและสร้างเครื่องมือวัดระดับความพึงพอใจ โดยเน้นที่ปัจจัยด้านการอธิบายการรักษาอาการและปัญหา ทักษะและความชำนาญการให้คำปรึกษา ความรู้ความสามารถและการสรุปประเด็นปัญหา การอธิบายผลการตรวจและแนวทางการรักษา เป็นต้น

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงกลุ่มประชากรที่เข้ารับบริการทันตกรรมของคณะทันตแพทยศาสตร์โรงเรียนแพทย์โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการที่คลินิกทันตกรรมบริการพิเศษ ในโรงพยาบาลคณะทันตแพทยศาสตร์ของโรงเรียนแพทย์แห่งหนึ่งจำนวน 425 คน

2. กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เลือกเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการที่คลินิกทันตกรรมบริการพิเศษ ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยไม่มีการจำกัดเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และช่วงเวลาที่รับบริการ เพื่อให้กลุ่ม

ตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรที่ดีที่สุด ข้อมูลจากเวชระเบียน พบว่า ปัจจุบันสถิติผู้รับบริการที่คลินิกทันตกรรมบริการพิเศษมีค่าเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 9,500 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโร่ยามาเน่ Taro Yamane, (1967) ซึ่งกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

ได้ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ = 385 ราย
เผื่อความผิดพลาดและไม่ครบถ้วนของแบบสอบถาม = 40 ราย
ดังนั้น รวมจำนวนตัวอย่าง = 425 ราย

ในการเลือกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์ความเต็มใจ และยินดีที่จะให้ข้อมูล เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตอบแบบสอบถามครบตามขนาดและเวลาที่กำหนด

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับการบริการของทันตแพทย์ มีจำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นโดยการเรียบเรียงจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของ Abd Manaf et al, (2012); Baker and Whitfield, (1992); Evan et al, (2007); ทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity Test) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบรายการคำถาม โดยให้ความสำคัญในเรื่องการอธิบายผลการตรวจ การให้คำปรึกษาต่างๆ รวมถึงเรื่องการชี้แจงในแนวทางการรักษา โดยแบบสอบถามจะถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ช่วงเวลาที่รับบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามใช้วัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในคลินิกทันตกรรม 20 คำถาม ได้ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ทั้งหมด 7 Scales ซึ่งประกอบด้วย 3 กลุ่ม คือ กลุ่มระดับดีหรือกลุ่มบวก กลุ่มระดับปานกลางหรือกลุ่มศูนย์ และกลุ่มระดับไม่ดีหรือกลุ่มลบ ระดับความคิดเห็น 7 ระดับ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยจะนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าคะแนนโดยใช้สูตร ดังนี้

ช่องความกว้างของข้อมูลในแต่ละชั้น = คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด / จำนวนระดับ

$= \frac{7 - 1}{7}$

$= 0.85$

จึงสามารถคำนวณหาค่าคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 6.16-7.00 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 5.30-6.15 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.44-5.29 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจค่อนข้างมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.58-4.43 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจ

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.72-3.57 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจค่อนข้างน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.86-2.71 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.85 หมายถึง ระดับความเห็นพอใจน้อยที่สุด

การให้คะแนนความพึงพอใจต่ำที่สุดที่ 1 ถึงคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 7 ประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป SPSS โดยคำนวณหาค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาค่าความน่าเชื่อถือ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามนี้มากกว่า 0.900 ทุกข้อของแบบสอบถาม แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูงทุกข้อที่สามารถเก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ออกแบบเสร็จแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำ และนำไปแก้ไขปรับปรุงให้แบบสอบถามมีประสิทธิภาพมากที่สุด แล้วทำการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรง โดยทำการทดสอบ กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการทางทันตกรรมจำนวน 30 คน โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ของ

Cronbach เพื่อเป็นการทดสอบข้อมูลเบื้องต้น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามนี้ ที่ 0.971 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจริงกับผู้เข้ารับบริการทันตกรรมต่อไป

ผลการวิจัย

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. **ผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจการเข้ารับบริการทางทันตกรรม**

จากผลการวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทางทันตกรรม พบว่า ระดับความพึงพอใจการเข้ารับบริการทันตกรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากเท่ากับ 5.64 โดยระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ด้านความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ พบความพึงพอใจที่ระดับ 6.22 ด้านทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ พบความพึงพอใจที่ระดับ 6.18 และด้านการรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ พบความพึงพอใจที่ระดับ 5.94 ตามลำดับ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจที่พบน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 5.16 (ตารางที่ 1)

สำหรับค่าที่แสดงถึงการกระจายของข้อมูลความพึงพอใจในแต่ละรายการ พบว่า ค่าเฉลี่ยการกระจายของข้อมูล (S.D.) มีค่า เท่ากับ 1.21 โดยข้อมูลที่มีการกระจายมากที่สุด คือ เรื่องการช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงทีพบค่า S.D. เท่ากับ 1.31 รองลงมา คือ การให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว มีค่า S.D. เท่ากับ 1.30 ในส่วนของข้อมูลที่มีการกระจายน้อยที่สุด คือ ทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ มีค่า S.D. เท่ากับ 0.91 รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ มีค่า S.D. เท่ากับ 0.94

2. **ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์** (Cronbach's Alpha Coefficient)

ผลการตรวจสอบข้อคำถามแบบสอบถามทั้งหมดทั้ง 20 ข้อคำถาม เป็นการทดสอบหาค่าความน่าเชื่อถือของเครื่องมือแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยรวมอยู่ที่ระดับ 0.980 และมีค่าเกิน 0.900 ในทุกข้อคำถาม และพบผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทุกข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.978- 0.980 (ตารางที่ 2)

จากผลการตรวจสอบคำถามรายข้อ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ต่ำสุดที่ระดับ 0.978 มีเพียง 3 ข้อคำถาม คือ ข้อที่ 13, 15 และข้อที่ 16 ได้แก่ การรับฟังปัญหาและความต้องการของคุณ การอธิบายอาการ/ปัญหาของคุณและเข้าใจง่าย และการแสดงความเอาใจใส่ถึงอาการ/ปัญหา ตามลำดับ

ในทางตรงกันข้าม ผลการทดสอบคำถามรายข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุดอยู่ที่ 0.980 มี 4 ข้อคำถาม คือ ข้อที่ 3, 7, 8, และข้อที่ 9 ได้แก่ ทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ การให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว และการช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงที ตามลำดับ และพบว่า ผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงอันดับที่ 2 อยู่ที่ 0.979 มีมากที่สุด 13 ข้อคำถาม ซึ่งผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่สูงเฉลี่ยที่ 0.980 แสดงว่าเครื่องมือแบบสอบถามในทุกข้อคำถามมีค่าความน่าเชื่อถือสูง และค่า Corrected Items- total Correlation ในทุกข้อคำถามทั้ง 20 ข้อคำถาม มีค่าสูงกว่า 0.700 ในแต่ละข้อคำถาม เป็นตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามการวัดความพึงพอใจการเข้ารับบริการทางทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์โรงเรียนแพทย์ ที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูง

ด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากกลุ่มตัวอย่าง 425 คน พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 268 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 และเพศชายมีจำนวนทั้งสิ้น 157 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00

การจำแนกประชากรตามอายุ พบว่า ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ 109 คน คิดเป็นร้อยละ 25.65 รองลงมา คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวนทั้งสิ้น 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 11.29 ตามลำดับ

การจำแนกประชากรตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 50.35 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 23.53 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/โรงงาน ซึ่งมากที่สุดจำนวน 90 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 21.20 และอาชีพค้าขาย/

ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 89 คน คิดเป็นจำนวนร้อยละ 20.90 ตามลำดับ โดยตลอดช่วงเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล พบว่า ไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพเกษตรเข้ารับการบริการทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทยศาสตร์โรงเรียนแพทย์เลย

สำหรับช่วงเวลาที่เข้ารับบริการ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เข้ารับการบริการทางทันตกรรมในเวลาราชการ รวมจำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 59 ส่วนประชากรที่เข้ารับบริการทางทันตกรรมนอกเวลาราชการ รวมจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 41 โดยทั้งหมดเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมบริการพิเศษทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ร้อยละ 26.00 ที่มีช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี รองลงมา คือ ช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23.53 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปีมีจำนวนน้อยที่สุด ร้อยละ 11.29 ตามลำดับ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท ร้อยละ 23.53 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/โรงงาน และอาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมบริการพิเศษทั้งในเวลาและนอกเวลาราชการ

การทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือแบบสอบถาม การวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงเรียนแพทย์ ทั้งหมด 20 ข้อคำถาม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยรวมมีค่าเกิน 0.900 ในทุกข้อคำถามโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เฉลี่ยที่ 0.980 ข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ได้แก่ ทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ การให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว และการช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงที ตามลำดับ แสดงถึงคำถามของเครื่องมือแบบสอบถามมีค่าความน่าเชื่อถือสูง สามารถใช้วัดระดับความพึงพอใจการบริการทันตกรรม ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ผู้มาใช้บริการทางทันตกรรมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ และทักษะความชำนาญของทันตแพทย์ และส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมาก ตัวอย่างเช่น ด้านทันตแพทย์อธิบายการรักษาและลักษณะของอาการ/ปัญหาได้อย่างชัดเจน ด้านการสรุปประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับสุขภาพ ด้านการแสดงความเอาใจใส่ถึงอาการ/ปัญหา หรือด้านการอธิบายผลการตรวจและแนวทางการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Newman et al, (1998) เกี่ยวกับการบริการและหลักการให้บริการว่า เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือ การทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของผู้รับบริการ การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาด ขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ สำหรับระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านช่วงเวลาที่สามารถให้บริการต่อผู้รับบริการที่ค่อนข้างจำกัด สอดคล้องกับ Aday and Anderson, (1978) กล่าวว่าความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแบ่งออกเป็นการใช้เวลารอคอยในสถานบริการ การได้รับการดูแลรักษาเมื่อต้องการ

ความพึงพอใจในราคาหรือค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการ พบว่า ระยะเวลารอรับยานานเกินไป ทำให้เสียเวลา ผู้ป่วยได้เสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการไปแล้ว ดังนั้นในหน่วยบริการทางทันตกรรมจึงควรจัดตั้งที่มงานสนับสนุน โดยทำหน้าที่คอยให้คำอธิบายรายละเอียดการรักษา และให้คำแนะนำการปฏิบัติตัวหลังจากเข้ารับบริการ สอดคล้องกับ Aday and Anderson, (1978) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจในความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการต่ออัธยาศัยของเจ้าหน้าที่และความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยทำให้ทราบว่า ทันตแพทย์ผู้ให้บริการนั้นมีความสำคัญมากต่อการส่งผลกระทบถึงคุณภาพบริการ และความพึงพอใจจากการบริการทางทันตกรรม โดยเฉพาะในเรื่องการให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว การให้เวลาการรักษาที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการ การให้ความช่วยเหลือ

ดูแลผู้ป่วยให้ทันท่วงที และการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาทางอารมณ์ที่สัมพันธ์ต่อช่องปากตามลำดับ ซึ่งพบระดับความพึงพอใจน้อยกว่าในส่วนอื่น เพราะผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้นองค์กรที่ให้บริการทางทันตกรรมควรให้ความสำคัญที่สุดในส่วนของการบริหารบุคลากรต่อการให้บริการ ซึ่งการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและพึงพอใจนั้นต้องออกมาจากจิตใจ (Service Mined) และทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นคือเป้าหมายการทำงานของตน ผู้รับบริการนั้นเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวก และช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถในการรักษา

เอกสารอ้างอิง

Abd Manaf, Noor Hazilah; Mohd, Dinon; and Abduallah, Kalthon (2012). Development and validation of patient satisfaction instrument. **Leadership in Health Service**, Vol. 25 No. 1, pp.27-38.

Alaloola, N.A. and Albdaiwi, W.A. (2008). Patient satisfaction in a Riyadh tertiary care centre. **International Journal of Health Care Quality Assurance**, Vol.21 No. 7, pp. 630-637.

Aday , L. N., & Andersen, R. (1978). **Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. Social Science and Medicine**, pp. 12, 28.

Baker, R. (1990). Development of a questionnaire to assess patients' satisfaction with consultation in general practice. **British Journal of General Practice**, Vol. 40, pp. 487-490.

Baker, R. and Whitfield, M. (1992). Measuring patient satisfaction: A test of construct validity. **Quality in health Care**, Vol. 1, pp. 104-109.

Evans, R.G., Edwards, A., Evan, S., Elwyn, B. and Elwyn, G. (2007). Assessing the practicing physician using patient surveys: A systematic review of instrument and feedback methods. **Family Practice**, Vol. 24 No. 2, pp.117-127.

Grogan, S., Conner, M., Norman, P., Willitis, D. and Porter, I. (2000), Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. **Quality in Health Care**, Vol. 9, pp. 210-215.

Gill, L. and White, L. (2009). A critical review of patient satisfaction. **Leadership in Health Services**, Vol. 22 No. 1, pp. 8-19.

Grol, R. and Wensing, M. (2000), Patients Evaluate General Practice/Family Practice: the EUROPEP Instrument: EQuiP: the Task Force on Patient Evaluations of General Practice Care, Centre for Quality Care Research, Nijmegen.

Newman, R.D., Gloyd, S., Nyangezi, J.M., Machobo, F., &Muiser, J. (1998). Satisfaction with outpatient health care services in Manica province, Mozambique. **Health Policy and Planning**. 13(2), pp. 174-180.

Ramsay, J., Campbell, J.L., Schroter, S., Green, J. and Roland, M. (2000). The General Practice Assessment Survey (GPAS): test of data quality and measurement properties. **Family Practice**, Vol. 17 No. 5, pp. 372-379.

ตารางที่ 1 แสดงผลลัพธ์ระดับความพึงพอใจการเข้ารับบริการทางทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงเรียนแพทย์

		Mean	S.D.	Satisfaction Level
1	ทันตแพทย์อธิบายการรักษาอาการ/ปัญหาได้อย่างชัดเจน	5.70	1.13	พึงพอใจมาก
2	ทันตแพทย์อธิบายลักษณะของอาการ/ปัญหาได้อย่างชัดเจน	5.75	1.13	พึงพอใจมาก
3	ทักษะความชำนาญของทันตแพทย์	6.18	0.91	พึงพอใจมากที่สุด
4	การช่วยเหลือให้รู้สึกดีขึ้นจนสามารถทำกิจกรรมได้ตามปกติ	5.77	1.05	พึงพอใจมาก
5	การให้คำปรึกษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน	5.56	1.21	พึงพอใจมาก
6	การรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ	5.94	1.09	พึงพอใจมาก
7	ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์	6.22	0.94	พึงพอใจมากที่สุด
8	การให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว	5.16	1.30	พึงพอใจค่อนข้างมาก
9	การช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงที	5.27	1.31	พึงพอใจค่อนข้างมาก
10	การให้ความมั่นใจในการรับประกันสำหรับการติดตามผลตามแผนการรักษา	5.52	1.29	พึงพอใจมาก
11	การอธิบายถึงผลประโยชน์และความเสี่ยงในการรักษา	5.61	1.18	พึงพอใจมาก
12	การสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของคุณ	5.39	1.20	พึงพอใจมาก
13	การรับฟังปัญหาและความต้องการของคุณ	5.50	1.22	พึงพอใจมาก
14	กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม	5.86	1.19	พึงพอใจมาก
15	การอธิบายอาการ/ปัญหาของคุณให้เข้าใจง่าย	5.71	1.11	พึงพอใจมาก
16	การแสดงความเอาใจใส่ถึงอาการ/ปัญหา	5.70	1.13	พึงพอใจมาก
17	การอธิบายผลของการตรวจและแนวทางการรักษา	5.79	1.06	พึงพอใจมาก
18	ทันตแพทย์ตรวจรักษาอย่างถี่ถ้วน	5.75	1.13	พึงพอใจมาก
19	การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาทางอารมณ์ที่สัมพันธ์ต่อช่องปาก	5.28	1.19	พึงพอใจค่อนข้างมาก
20	การให้เวลาที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน	5.19	1.25	พึงพอใจค่อนข้างมาก
เฉลี่ยรวม		**5.64**	**1.21**	**พึงพอใจมาก**

ตารางที่ 2 แสดงผลลัพธ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha Coefficient) ในแต่ละข้อคำถามของการเข้ารับบริการทางทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ โรงเรียนแพทย์

		Corrected item-total Correlation	Cronbach's Alpha If Item Deleted
1	ทันตแพทย์อธิบายการรักษาอาการ/ปัญหาได้อย่างชัดเจน	0.856	0.979
2	ทันตแพทย์อธิบายลักษณะของอาการ/ปัญหาได้อย่างชัดเจน	0.861	0.979
3	ทักษะความชำนาญของทันตแพทย์	0.767	0.980
4	การช่วยเหลือให้รู้สึกดีขึ้นจนสามารถทำกิจกรรมได้ตามปกติ	0.796	0.979
5	การให้คำปรึกษาอย่างละเอียดถี่ถ้วน	0.881	0.979
6	การรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ	0.877	0.979
7	ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์	0.767	0.980
8	การให้ความสนใจในด้านสุขภาพเป็นการส่วนตัว	0.784	0.980
9	การช่วยเหลือดูแลอย่างทันท่วงที	0.765	0.980
10	การให้ความมั่นใจในการรับประกันสำหรับการติดตามผลตามแผนการรักษา	0.797	0.979
11	การอธิบายถึงผลประโยชน์และความเสี่ยงในการรักษา	0.857	0.979
12	การสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของคุณ	0.864	0.979
13	การรับฟังปัญหาและความต้องการของคุณ	0.892	0.978
14	กิริยาท่าทางสุภาพอ่อนน้อม	0.809	0.979
15	การอธิบายอาการ/ปัญหาของคุณให้เข้าใจง่าย	0.899	0.978
16	การแสดงความเอาใจใส่ถึงอาการ/ปัญหา	0.908	0.978
17	การอธิบายผลของการตรวจและแนวทางการรักษา	0.877	0.979
18	ทันตแพทย์ตรวจรักษาอย่างถี่ถ้วน	0.865	0.979
19	การให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาทางอารมณ์ที่สัมพันธ์ต่อช่องปาก	0.821	0.979
20	การให้เวลาที่เหมาะสมในการให้คำปรึกษาแก่ท่าน	0.808	0.979
เฉลี่ยรวม		-	**0.980**