

Research articles

Satisfaction of clients towards dental services at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen Province

Woraya Maneelangga

Dentist, Senior Professional Level,
Sirindhorn College of Public Health,
Khon Kaen Province

Ratchaneewan Poomsa-ad

Dentist, Senior Professional Level,
Sirindhorn College of Public Health,
Khon Kaen Province

Abstract

This cross-sectional research aimed to study the satisfaction of clients at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen Province. The samples were 210 clients who received dental treatment at dental clinic, Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen Province. The questionnaires were used for data collection. The majority of the samples were female. The samples chose to have dental treatment at dental clinic of Sirindhorn College of Public Health Khon Kaen because it was convenient to visit and most samples were recommended coming to this clinic by friends

The results of the study showed that most samples were satisfied in facilities of dental clinic involving downtown location with parking area, the process of services offered by queuing, convenient contacts and appointments and experiences together with skills of dentists. The satisfaction was lowest with persons who worked at registration office as they could not clearly inquiry explained when clients asked.

Keywords : satisfaction; dental service; dental clinic

บทความวิจัย (Research articles)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิก บริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

วรยา มณีลังกา

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น

รัชนิวรรณ ภูมิสะอาด

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร
จังหวัดขอนแก่น

บทคัดย่อ

วิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากคลินิกทันตกรรมในเวลาราชการจำนวน 90 คน และนอกเวลาราชการ จำนวน 120 คน รวมทั้งหมด 210 คน

ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประเด็นที่เหมือนกันทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เลือกสถานบริการแห่งนี้เพราะการเดินทางสะดวก และรู้จักสถานบริการแห่งนี้เพราะมีเพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือ ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารเพื่อนัดหมาย และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดเหมือนกันอีกคือ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการคลินิกในเวลาราชการมีความพึงพอใจที่สุดในทันตแพทย์ ที่มีความรู้ความชำนาญในการรักษา ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุดเหมือนกันทั้งคลินิกในและนอกเวลาราชการคือเจ้าหน้าที่ห้องบัตร มีความรู้ความสามารถในการให้บริการสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย

ด้านผลการให้บริการการรักษา ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดเหมือนกัน ทั้งคลินิกในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ คือมีความพึงพอใจมากที่สุดในการรวมที่รับได้จากผลการรักษา

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ;คลินิกบริการทันตสาธารณสุข

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายให้มีการปฏิรูประบบสุขภาพจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินการปรับระบบบริการสุขภาพให้มีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานและคุณภาพ พัฒนา เพื่อให้คนไทยมีสุขภาพที่ดี โดยเน้นการบริการสุขภาพเชิงรุก สนับสนุนการดำเนินงานในศูนย์สุขภาพชุมชนให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ (Primary Care)

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาด้านสาธารณสุข มีบทบาทหลักในการผลิตบุคลากร พัฒนากำลังคนทางด้านสาธารณสุข บริการด้านสุขภาพ และบริการทันตสาธารณสุข ซึ่งการเปิดบริการทันตสาธารณสุข มีผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมทั้งในและนอกเวลาราชการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการจะมีผู้รับบริการทั้งในและนอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ต่างอำเภอ รวมทั้งต่างจังหวัด ซึ่งได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และชัยภูมิ¹ เพื่อให้การบริการทันตสาธารณสุข มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกทันตกรรมทั้งในและนอกเวลาราชการ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับผู้เกี่ยวข้อง ในการรับระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการและ

ผู้ให้บริการ ตลอดจนรับทราบปัญหา ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขจากความคิดเห็นผู้รับบริการเพื่อการพัฒนา ปรับปรุงระบบบริการทันตสาธารณสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกบริการทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม 2557

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อพัฒนาระบบบริการทันตสาธารณสุข ของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยประกอบด้วย 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิประโยชน์ในการรับบริการ และประสบการณ์การรับบริการ โดยข้อคำถามเป็นทั้งแบบปลายเปิดและปลายปิด

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกบริการทันตสาธารณสุขจำแนกออกเป็น 4 ด้าน คือ