

ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกกลาง โรงพยาบาลกันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ธนากรณ์ สีสากธัยวงศ์* บณณิศา เจ้าพิทักษ์วงศ์* ฐิตินันท์ ไส้สุกกาญจน์* รัตบพร พลนิยศ*
ศิริวิชญ์ จิตสุธิศิริ* วรุณี เกิดวงศ์บัณฑิต**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่คลินิกกลาง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากแบบสอบถามที่ทำจากแนวคิดของ LuAnn และ Ronald มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 โดยศึกษาเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางการเดินทาง รายได้เฉลี่ย/เดือน และสิทธิการรักษา ด้วยการแจกแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 4 เดือน จำนวนผู้เข้าร่วมวิจัย 400 คน ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุดของฟิชเชอร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดต่อการบริการของคลินิก มีเพียงเรื่องการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมายที่อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงมาก พบว่าปัจจัยด้านอาชีพเท่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนสาเหตุที่มีผู้มารับบริการที่คลินิกกลางมาจาก ความเชื่อมั่นในการรักษา การใส่ใจผู้ป่วยและให้คำแนะนำของทันตแพทย์ กิริยามารยาทของทันตแพทย์และบุคลากร มีผู้แนะนำให้มารักษา เบิกค่ารักษาได้ ค่ารักษาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ทางการแพทย์และสถานที่สะอาด สวยงาม ความสะดวกในการนัดหมาย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการรับบริการทางทันตกรรม การให้บริการทางทันตกรรม ความต้องการการรักษาทางทันตกรรม

*นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 6 ถนนโยธี ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

**ศาสตราจารย์คลินิก, ภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปากและปริทันตวิทยา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

Patient Satisfaction on Dental Service at Main Clinic, Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University

Tanaporn Leelasubwong* Noppanach Chaopitakwong* Rattanun Losupakarn*
Rattanaporn Phlinyos* Sirawit Chitsutheesiri* Varunee Kerdvongbundit**

Abstract

This research aims to study the satisfaction of the patients received from the dental service at the Main Clinic, Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. The questionnaire was designed according to LuAnn and Ronald and consists of gender, age, education level, occupation, travel distance, average income per month and healthcare benefit. The survey was conducted by handing out the questionnaire for the period of four months and the research participant number was 400. The research method was the convenience sampling was used to analyze the data. Descriptive statistics, t-test, One –way Analysis of Variance, Fisher's Least Significant Difference Test: LSD and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient or r_{xy} were all applied to statistically analyze input information. The study found that, the patients mostly are satisfied with the service at the Main Clinic with the satisfaction level falls between satisfied and highly satisfied. The waiting-for-service is the only area that has satisfaction levels fall in between moderate satisfied and satisfied. The factors that significantly influence the satisfaction level found to be solely the occupation with the significant level at 0.05. Patients came to the Main Clinic due to the confidence in treatments, good patient care and dentists' advise, mannerism of dentists and healthcare providers, the advice given, the reimbursement, low cost of treatment, enough facilities to serve, well dental equipment, location and convenience to make an appointment.

Keywords: Dental satisfaction, Dental service, Dental treatment needs

*Undergraduate Student, Faculty of Dentistry, Mahidol University 6 Yothi Street, Rajthevi, Bangkok 10400, Thailand

**Clinical Professor, Department of Oral Medicine and Periodontology, Faculty of Dentistry, Mahidol University 6 Yothi Street, Rajthevi, Bangkok 10400, Thailand