

ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมในโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าโรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ Dental Patient Satisfaction in The Universal Health Care Coverage Project, Hangdong Hospital, Chiang Mai

วรรณศรี แก้วปิ่นตา
ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่
Vanasri Kaewpinta
Dental Public Health Section, Hangdong Hospital, Chiang Mai

ชม.ทันตสาร 2550; 28(1-2) : 53-63
CM Dent J 2007; 28(1-2) : 53-63

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมที่มีปัจจัยด้านลักษณะประชากร และปัจจัยด้านการบริการที่ต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการที่ฝ่ายทันตสาธารณสุขจำนวน 260 ราย ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของความเที่ยงเท่ากับ 0.81 นำแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 244 ชุด (ร้อยละ 93.8) มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และทดสอบความแตกต่างโดยใช้วิธีการทดสอบ Kruskal-Wallis Test

ผลของการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการทันตกรรมมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดในด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษา และด้านคุณภาพการบริการ สำหรับด้านบุคลากรพบว่า ผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ

Abstract

The purposes of this study were to study the level of patient satisfaction towards dental health service in The Universal Health Care Coverage Project, Hangdong Hospital, Chiang Mai, Thailand and to compare the level of patient satisfaction between different demographic characteristics and dental service characteristics. Samples were 260 patients who came to dental health section were selected by purposive sampling. Data were collected by using questionnaire developed by the researcher. The reliability of the questionnaire was 0.81. The total completed questionnaires were 244 (93.8%). Data were analysed by using descriptive statistics and Kruskal-Wallis test.

The results of the study revealed that more than 80% of dental patients satisfied in the high and highest level with convenience, dental equipments and quality of care. More than 90%

90 มีความพึงพอใจระดับมากและมากที่สุด ไม่มีผู้รับบริการคนใดเลยมีความพึงพอใจน้อยในด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการรักษา และด้านบุคลากร แต่ในด้านความสะดวกรวดเร็วและด้านคุณภาพการบริการมีผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องการบริการรวดเร็ว การทำฟันไม่เจ็บ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจรักษา และการอธิบายข้อควรปฏิบัติตัวภายหลังการให้การรักษา อายุของผู้รับบริการที่แตกต่างกันทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ส่วนปัจจัยด้านลักษณะประชากรอย่างอื่น และปัจจัยด้านบริการไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน

คำไขว่: ความพึงพอใจ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

of dental patients satisfied in the high and highest level with dental personnel. Some patients were dissatisfied with the long treatment time, “painless” treatment, participation in treatment plan and post operative care. The level of satisfaction was significantly difference in age groups ($p < 0.05$) while no significantly differences were found with other demographic and dental service characteristics.

Key words: patient satisfaction, The Universal Health Care Coverage Project

บทนำ

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หรือโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบสุขภาพ เพื่อแก้ปัญหาให้คนไทยไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 หรือมีคนไทยประมาณเกือบ 20 ล้านคนขาดหลักประกันสุขภาพ และคนไทยที่มีหลักประกันสุขภาพก็มีความเหลื่อมล้ำกันมาก^(1,2) รัฐบาลจึงมีนโยบายที่จะแก้ไขปัญหาในระบบบริการสุขภาพให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยอาศัยการปฏิรูประบบเป็นเครื่องมือสำคัญประชาชนคนไทยที่ไม่เคยได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพจะมีสิทธิได้รับบัตรทองประกันสุขภาพซึ่งจะให้ประชาชนทุกคนทุกกลุ่มอายุสามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานที่ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยไม่มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะเป็นสิทธิพื้นฐานของประชาชน สถานบริการสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถเข้าร่วมโครงการได้โดยกำหนดให้ประชาชนต้องขึ้นทะเบียนกับสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้านแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อเป็นสถานพยาบาลประจำตัวและครอบครัว ทำหน้าที่เป็นหน่วยปฐมภูมิ (Primary Care Unit : PCU) ที่จะเชื่อมโยงไปยังสถานพยาบาลระดับอื่นๆ ในระบบต่อไป⁽³⁾ และคาดว่าในอนาคตประชาชนสามารถเลือกขึ้นทะเบียนกับโรง

พยาบาลของรัฐหรือโรงพยาบาลเอกชนแห่งใดก็ได้ตามความสมัครใจ (consumer choice)⁽⁴⁾ ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้โรงพยาบาลของรัฐต้องเร่งพัฒนาและปรับปรุงโรงพยาบาลให้เป็นโรงพยาบาลที่มีการรับรองคุณภาพบริการ (Health Care Accreditation) เพื่อแข่งขันกับเอกชนได้ในเรื่องคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ความสำเร็จของโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าคือประชาชนมีความพึงพอใจในการมารับบริการ รวมทั้งบริการมีคุณภาพได้มาตรฐานและมีความเท่าเทียมกัน⁽²⁾

บริการทันตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของชุดสิทธิประโยชน์หลัก (core package) ที่ผู้ถือบัตรทองประกันสุขภาพสามารถใช้บริการได้ ซึ่งชุดสิทธิประโยชน์หลักด้านทันตกรรมครอบคลุม การตรวจฟัน การอุดฟัน การถอนฟัน การขูดหินน้ำลาย และการใส่ฟันปลอมฐานอะคริลิกชนิดถอดได้ที่ทันตแพทย์เห็นว่าจำเป็นสำหรับโภชนาการ⁽⁵⁾

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่งของการประเมินผลลัพธ์ของการให้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาล หากผู้มารับบริการมี

ความพึงพอใจมากจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นศรัทธาและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป^(6,7) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการเนื่องจากการบริการของโรงพยาบาลบรรลุสิ่งที่เขาคาดหวังหรือต้องการ หรือเป็นความรู้สึกพอใจอิมเมจที่ได้รับบริการในความเป็นจริงที่สอดคล้องกับบริการที่เขาคาดหวัง⁽⁸⁾

ปัจจัยลักษณะประชากรที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องยังไม่อาจสรุปได้แน่ชัดว่ามีปัจจัยใดมีผลต่อความพึงพอใจ เนื่องจากยังมีการศึกษาที่ขัดแย้งกันอยู่เช่นการศึกษาของอรนุช บุญรังสิมันต์⁽⁹⁾ และนัยนา โตเต็ม⁽¹⁰⁾ พบว่าระดับการศึกษาและรายได้มีผลต่อความพึงพอใจ บุญสาร พรหมอาสาและคณะ⁽¹¹⁾ และวดี สุขสมบุญ⁽¹²⁾ พบว่าอายุมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ Handelman⁽¹³⁾ พบว่าอายุ ระดับการศึกษา และเชื้อชาติของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนการศึกษาของ Meyero-witz⁽¹⁴⁾ ศิริกร โพธิ์ศรี⁽¹⁵⁾ และสมบัติ สรรพอุดม⁽¹⁶⁾ พบว่าปัจจัยลักษณะประชากรไม่มีผลต่อความพึงพอใจ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจได้แก่ระยะเวลาการรอคอย ราคาค่าบริการ ระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจ⁽¹³⁾ สำหรับองค์ประกอบของความพึงพอใจ (components of satisfaction) มีผู้ศึกษาความพึงพอใจโดยแยกองค์ประกอบไว้ต่างๆ กัน เช่น Handelman⁽¹³⁾ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในคลินิกทันตกรรมโดยแยกองค์ประกอบของความพึงพอใจเป็น 6 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเวลาทำการของคลินิก ด้านทันตแพทย์และผู้ร่วมงาน ด้านราคาค่าบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านการนัดหมาย Meyerowitz⁽¹⁴⁾ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ได้รับการถอนฟันกรามซี่ที่สามโดยแยกองค์ประกอบของความพึงพอใจเป็น 3 ด้านคือ ด้านทั่วไปด้านมนุษยสัมพันธ์และด้านราคา Sitzia และ Wood⁽⁸⁾ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์รายงานการวิจัยที่ดีพิมพ์แล้วมากกว่า 100 ฉบับที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่าการศึกษาส่วนใหญ่จำแนกองค์ประกอบของความพึงพอใจ (components of satisfaction) โดยอาศัยแนวคิดการจำแนกองค์ประกอบ

ของความพึงพอใจของ Ware และคณะ (Ware's classification) ซึ่งมี 8 ด้านได้แก่

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ป่วยได้แก่ การยอมรับนับถือ การให้ความห่วงใยหรือความเอาใจใส่ ความเป็นกันเอง และความเป็นมิตร
2. คุณภาพด้านเทคนิคการดูแลรักษาของผู้ให้บริการคือ ความมีสมรรถภาพในการทำงานที่มีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับการวินิจฉัยโรค และการรักษาเช่น ความละเอียด ความถูกต้อง ความผิดพลาดในการรักษาที่ไม่สมควร
3. ความสะดวกสบายในการรับบริการได้แก่ ระยะเวลาการรอคอยและการพบผู้ให้บริการได้ง่าย
4. การเงินคือ ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา
5. ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดูแลรักษาได้แก่ การเจ็บป่วยดีขึ้น และการดูแลรักษาสุขภาพตนเอง
6. ความต่อเนื่องของการดูแลรักษา
7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานบริการได้แก่ การมีป้ายบอกทิศทาง บรรยากาศที่สบาย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
8. ความเพียงพอของทรัพยากรในการรักษา ได้แก่ อุปกรณ์ในการรักษาและจำนวนผู้ให้บริการ

โรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นสถานพยาบาลภาครัฐขนาด 10 เตียงและมีพื้นที่ประมาณ 4 ไร่ ตั้งอยู่ใกล้เมือง การคมนาคมสะดวก เปิดให้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน แผนกทันตกรรมตั้งอยู่ในส่วนของอาคารบริการผู้ป่วยนอก มีบุคลากรประจำประกอบด้วยทันตแพทย์ 3 คน เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข (ทันตภิบาล) 3 คน และผู้ช่วยทันตแพทย์ 2 คน มีประชาชนมารับบริการเฉลี่ย 600 รายต่อเดือน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษารั้้นี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัว อาชีพหลัก และปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ ประเภทของบริการทันตกรรม จำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการที่แตกต่างกัน เพื่อ

นำผลการศึกษามาวิเคราะห์วางแผนปรับปรุงพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องความต้องการของประชาชน และเป็นที่พึงพอใจของประชาชนซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาแข่งขันกับบริการภาคเอกชนในอนาคต

วัสดุอุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนาโดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลหางดง คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการกำหนดคุณสมบัติของตัวอย่างคือ มีอายุ 15 ปีขึ้นไป มีความรู้อ่านออกเขียนได้ยินยอมให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และมีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ จำนวน 260 ราย คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane)⁽¹⁷⁾ เฉลี่ยจำนวนผู้รับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาล 600 รายต่อเดือน ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน 0.05 ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 240 ราย และผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลเพิ่มจากจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้เป็น 260 รายเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากจำนวนตัวอย่างไม่ครบเนื่องจากแบบสอบถามที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ แบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทันตกรรม
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม เป็นความเห็นของผู้รับบริการทันตกรรมด้านต่างๆ 4 ด้านคือ ด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การรักษา และด้านคุณภาพการบริการ โดยประยุกต์มาจากแนวคิดของ Ware และคณะ⁽⁸⁾ ให้เหมาะสมกับบริบทและโครงสร้างทางกายภาพของโรงพยาบาลหางดง ที่จะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้ไม่ได้ประเมินความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายเนื่องจากโรงพยาบาลหางดงเป็นโรงพยาบาลในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าผู้มารับบริการไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการรักษาที่เป็นสิทธิประโยชน์หลักยกเว้นการรักษานอกเหนือสิทธิประโยชน์หลักผู้รับบริการต้องชำระเงินตามราคามาตรฐานที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด คำถามมีจำนวน 20 ข้อ

แต่ละข้อให้น้ำหนักคะแนนความพึงพอใจตามมาตรวัดลิเคิร์ต (Likert's scale) 5 ระดับโดยกำหนดคะแนนดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด 5 คะแนน พึงพอใจมาก 4 คะแนน พึงพอใจปานกลาง 3 คะแนน พึงพอใจน้อย 2 คะแนน และพึงพอใจน้อยที่สุด 1 คะแนน มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ หาความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์จำนวน 3 ท่านตรวจสอบรายละเอียด และพิจารณาความถูกต้องของเนื้อหาว่าสอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือไม่ หาความเที่ยงหรือความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.81 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ไม่ได้ให้บริการทันตกรรมแก่กลุ่มตัวอย่าง แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างตามเกณฑ์การคัดเลือกให้ตอบทันทีหลังจากได้รับบริการทันตกรรม ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบในแบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป EPI INFO วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจโดยใช้ Kruskal-Wallis One-way Analysis of Variance และ Mann-Whitney or Wilcoxon Two-Sample Test แบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์มีจำนวน 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.8 ของแบบสอบถามทั้งหมด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการทันตกรรม

ผู้รับบริการทันตกรรมมากกว่าครึ่งคือร้อยละ 59.4 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 32.4 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี รองลงมาร้อยละ 24.2 มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 68.8 แต่งงานอยู่กินเป็นคู่ ประมาณเกือบครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 47.1 จบการศึกษาระดับประถมศึกษาของลงมาร้อยละ 24.6 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 33.6 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 2,001-4,000 บาท รองลงมาร้อยละ 20.9 มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,001-6,000 บาท ประมาณเกือบครึ่งคือร้อยละ 48.0 มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัท รอง

ลงมาร้อยละ 13.9 มีอาชีพเกษตรกร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการทันตกรรม
จำแนกตามคุณลักษณะประชาชน

Table 1 Numbers and percentage of dental
patients categorized by demographic
characteristics

ข้อมูล		จำนวน (N=244)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	99	40.6
	หญิง	145	59.4
อายุ	15-19 ปี	26	10.7
	20-29 ปี	51	20.9
	30-39 ปี	79	32.4
	40-49 ปี	59	24.2
	50-59 ปี	17	7.0
	มากกว่า 60 ปี	12	4.8
สถานภาพสมรส	คู่	168	68.8
	โสด	60	24.6
	หม้าย/หย่า	16	6.6
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	115	47.1
	มัธยมต้น	60	24.6
	มัธยมปลาย/ปวช.	36	14.8
	อนุปริญญา/ปวส.	10	4.1
	ปริญญาตรีขึ้นไป	23	9.8
รายได้ของครอบครัว เฉลี่ยต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	36	14.8
	2,001-4,000 บาท	82	33.6
	4,001-6,000 บาท	51	20.9
	6,001-8,000 บาท	28	11.4
	8,001-10,000 บาท	17	7.0
	มากกว่า 10,000 บาท	30	12.3
อาชีพหลัก	รับจ้าง/พนักงานบริษัท	117	48.0
	เกษตรกร	34	13.9
	ค้าขาย	29	11.9
	นักเรียน/นักศึกษา	29	11.9
	รับราชการ	14	5.7
	แม่บ้าน/อื่นๆ	14	5.7
	รัฐวิสาหกิจ	7	2.9

สำหรับลักษณะการบริการทันตกรรมผู้รับบริการ
ทันตกรรมร้อยละ 35.2 ต้องการถอนฟัน รองลงมาร้อยละ
26.6 ต้องการอุดฟันและบริการทันตกรรมที่ได้รับร้อยละ
35.2 ได้รับการถอนฟัน รองลงมาร้อยละ 29.1ได้รับการ
อุดฟัน ผู้รับบริการทันตกรรมเกือบครึ่งคือร้อยละ 41.8 มา
รับบริการเป็นครั้งแรกในรอบปี รองลงมาร้อยละ 33.2 มา
รับบริการเป็นครั้งที่สองในรอบปี สำหรับระยะเวลาที่ใช้
ในการรอรับบริการประมาณเกือบครึ่งคือร้อยละ 41.8 รอ
รับบริการไม่เกิน 30 นาที รองลงมาร้อยละ 25.4 รอรับ
บริการ 30-45 นาที ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการทันตกรรมจำแนก
ตามลักษณะบริการทันตกรรม

Table 2 Numbers and percentage of dental
patients categorized by dental service
characteristics

ข้อมูล		จำนวน (N=244)	ร้อยละ
บริการทันตกรรมที่ต้องการ	ถอนฟัน	86	35.2
	อุดฟัน	65	26.6
	รักษารากฟัน	30	12.3
	ขูดหินน้ำลาย	19	7.8
	ใส่ฟันปลอม	8	3.3
	อื่นๆ	36	14.8
บริการทันตกรรมที่ได้รับ	ถอนฟัน	86	35.2
	อุดฟัน	71	29.1
	รักษารากฟัน	33	13.5
	ขูดหินน้ำลาย	19	7.8
	ใส่ฟันปลอม	5	2.1
	อื่นๆ	30	12.3
จำนวนครั้งที่มารับบริการใน รอบปี	ครั้งแรก	102	41.8
	ครั้งที่ 2	81	33.2
	ครั้งที่ 3,4	34	13.9
	มากกว่า 4 ครั้ง	27	11.1
ระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับ บริการ	น้อยกว่า 30 นาที	102	41.8
	30-45 นาที	62	25.4
	46-60 นาที	43	17.6
	มากกว่า 60 นาที	37	15.2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม

ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม 4 ด้านคือในด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษา ด้านบุคลากร และด้านคุณภาพบริการ พบว่าในด้านความสะดวกรวดเร็วผู้รับบริการทันตกรรมมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุดในทุกข้อ แต่มีผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องการมีป้ายบอกทิศทางหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงาน สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน บริการรวดเร็ว และห้องตรวจฟันสะอาดเป็นระเบียบมิดชิด ด้านบุคลากรพบว่าผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 90 มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด ไม่มีผู้รับบริการคนใดเลยมีความ

พึงพอใจน้อยและน้อยที่สุด ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษาพบว่าผู้รับบริการร้อยละ 84.8 มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยครบถ้วน และผู้รับบริการร้อยละ 92.2 มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดในเรื่องเครื่องมือในการตรวจสะอาดปราศจากเชื้อโรคไม่มีผู้รับบริการคนใดเลยมีความพึงพอใจน้อยและน้อยที่สุดในด้านนี้ ดังแสดงในตารางที่ 3

สำหรับในด้านคุณภาพบริการพบว่าผู้รับบริการทันตกรรมมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดในทุกข้อ แต่ยังพบว่าผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องการทำฟันไม่เจ็บ การบอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและวิธีการรักษา การมีส่วน

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการทันตกรรมจำแนกตามระดับความพึงพอใจและความพึงพอใจด้านต่างๆ

Table 3 Numbers and percentage of dental patients categorized by level satisfaction an dimensions of satisfaction

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจด้านความสะดวก รวดเร็ว										
1. แผนกทันตกรรมตั้งอยู่ในสถานที่สะดวกต่อการให้บริการ	0	0	0	0	38	15.6	107	43.9	99	40.5
2. มีป้ายหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานทันตกรรมชัดเจน	0	0	3	1.2	24	9.8	120	49.2	97	39.8
3. สถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อมองเห็นชัดเจน	0	0	1	0.4	25	10.2	112	45.9	106	43.5
4. ห้องตรวจฟันสะอาด เป็นระเบียบ มิดชิด	0	0	2	0.8	32	13.1	106	43.5	104	42.3
5. บริการรวดเร็ว	0	0	3	1.2	38	15.6	101	41.4	102	41.8
6. ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	0	0	0	0	30	12.3	97	39.8	117	47.9
ความพึงพอใจด้านบุคลากร										
1. ทันตแพทย์ซักถามประวัติการเจ็บป่วยของท่านด้วยวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0	0	0	13	5.3	90	36.9	141	57.8
2. ทันตแพทย์แต่งกายสะอาด เหมาะสม	0	0	0	0	11	4.5	99	40.6	134	54.9
3. ทันตแพทย์ให้ความสนใจผู้ป่วย และเป็นกันเอง	0	0	0	0	11	4.5	99	40.6	134	54.9
ความพึงพอใจด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การรักษา										
1. มีวัสดุอุปกรณ์ทันตกรรมที่ทันสมัยครบถ้วน	0	0	0	0	37	15.2	116	47.5	91	37.3
2. เครื่องมือในการตรวจสะอาดปราศจากเชื้อโรค	0	0	0	0	19	7.8	128	52.4	97	39.8

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการทันตกรรมจำแนกตามระดับความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการ

Table 4 Numbers and percentage of dental patients categorized by level satisfaction in quality of care dimension

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ									
	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ										
1. ทันตแพทย์ตรวจละเอียด วินิจฉัยถูกต้อง	0	0	0	0	25	10.2	124	50.8	95	39.0
2. ทันตแพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับการเจ็บป่วยด้วยโรคในช่องปากของท่าน	0	0	0	0	18	7.4	110	45.1	116	47.5
3. ทันตแพทย์มือเบาทำฟันไม่เจ็บ	7	2.8	3	1.2	30	12.3	107	43.9	97	39.8
4. ทันตแพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยด้วยโรคในช่องปากของท่านและวิธีการรักษาแก่ท่าน	0	0	1	0.4	26	10.7	101	41.4	116	47.5
5. ทันตแพทย์ได้ให้ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจในการรักษา	0	0	2	0.8	26	10.6	119	48.8	97	39.8
6. ทันตแพทย์ได้บอกคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติหลังการให้การรักษาอย่างชัดเจน	1	0.4	0	0	18	7.4	103	42.2	122	50.0
7. โดยภาพรวมท่านมีความพึงพอใจในบริการครั้งนี้	0	0	0	0	17	7.0	97	38.5	133	54.5
8. หากท่านมีปัญหาด้วยโรคในช่องปาก ท่านจะมาใช้บริการที่นี่อีก	0	0	0	0	12	4.9	90	36.9	142	58.2
9. ท่านจะแนะนำญาติหรือผู้อื่นมาใช้บริการที่นี่อีก	0	0	0	0	18	7.4	122	50.5	104	42.6

ร่วมในการตัดสินใจในการรักษา และการอธิบายหรือให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวหลังการให้การรักษา ดังแสดงในตารางที่ 4

3. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม

เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม จำแนกตามปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรและปัจจัยทางด้านบริการพบว่าผู้รับบริการทันตกรรมที่มี อายุระหว่าง 50-59 ปีมีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดอายุระหว่าง 15-19 ปีมีคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมที่มีอายุต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อาชีพหลัก สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงใน

ตารางที่ 5

ส่วนปัจจัยทางด้านบริการ ได้แก่ประเภทของบริการทันตกรรมที่ต้องการ ประเภทบริการทันตกรรมที่ได้รับ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และระยะเวลาที่ใช้ในการรอรับบริการ ที่แตกต่างกันไม่ทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 6

บทวิจารณ์

การศึกษานี้มีข้อจำกัดบางประการจากวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งทำการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทันตกรรมทันทีหลังจากเสร็จสิ้นการรักษาและเก็บโดยทันตบุคลากรในแผนกอาจมีผลต่อข้อมูลได้ เนื่องจากทันตบุคลากรผู้ให้บริการทราบดีว่าการประเมินความพึงพอใจอาจทำให้การปฏิบัติงานเพิ่มความระมัดระวัง และตั้งใจทำให้ดีมากกว่าที่เคยทำเป็น

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มา
บริการทันตกรรมที่มีปัจจัยด้านลักษณะประชากรที่
แตกต่างกัน

Table 5 Comparison of mean score of dental
patients satisfaction between differences
demographic characteristics factors

ปัจจัยลักษณะประชากร		จำนวน (N=244)	ค่าคะแนน เฉลี่ย	P-Value
เพศ	ชาย	99	87.9	0.35
	หญิง	145	86.5	
อายุ	15-19 ปี	26	84.5	0.03*
	20-29 ปี	51	87.1	
	30-39 ปี	79	85.9	
	40-49 ปี	59	87.8	
	50-59 ปี	17	93.6	
	มากกว่า 60 ปี	12	87.0	
อาชีพหลัก	รับราชการ	14	86.3	0.93
	รัฐวิสาหกิจ	7	85.1	
	รับจ้าง/พนักงาน	117	87.3	
	บริษัท	19	87.8	
	ค้าขาย	34	87.4	
	เกษตรกร	29	85.7	
	นักเรียนนักศึกษา	14	87.6	
	แม่บ้าน			
สถานภาพสมรส	โสด	60	84.9	0.07
	คู่	168	87.6	
	หม้าย/หย่า	16	89.9	
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	115	87.8	0.25
	มัธยมต้น	60	86.9	
	มัธยมปลาย/ปวช.	36	84.8	
	อนุปริญญา/ปวส.	10	91.0	
	ปริญญาตรีขึ้นไป	23	86.0	
รายได้ของ ครอบครัวเฉลี่ย ต่อเดือน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 2,000 บาท	36	88.8	0.43
	2,001-4,000 บาท	82	85.7	
	4,001-6,000 บาท	51	86.2	
	6,001-8,000 บาท	28	88.1	
	8,001-10,000 บาท	17	88.7	
	มากกว่า 10,000 บาท	30	88.1	

*Sig. diff, K-test ที่ $\alpha=0.05$

ประจำ และผู้รับบริการให้ข้อมูลด้วยความเกรงใจ หนึ่ง
โรงพยาบาลทางดงเป็นโรงพยาบาลในโครงการหลัก
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าแม้ว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่
เป็นผู้ใช้สิทธิบัตรทอง (บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า) แต่ก็
ยังมีผู้รับบริการทันตกรรมบางส่วนที่ใช้สิทธิข้าราชการ
หรือสิทธิประกันสังคมรวมอยู่ในการศึกษาครั้งนี้ด้วยอาจ
ทำให้ผลการศึกษาลดคลเคลื่อนได้ นอกจากนี้ข้อจำกัด
ประการสำคัญคือในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของคะแนน
ความพึงพอใจโดยรวม แล้วนำมาหาความแตกต่างโดย
ไม่ได้ทำการให้น้ำหนักของแต่ละข้อย่อยในแต่ละด้านของ
ความพึงพอใจก่อน ทำให้คะแนนส่วนใหญ่มาจากความ
พึงพอใจด้านที่มีข้อย่อยจำนวนมากกว่า ซึ่งควรระวังใน
การนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ ผลของการศึกษาใน
ครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าผู้รับบริการทันตกรรมส่วนมาก คือมาก
กว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจในระดับมาก และมาก
ที่สุดใน 3 ด้านคือด้านความสะดวกรวดเร็ว ด้านเครื่อง
มือ/อุปกรณ์ในการรักษา และด้านคุณภาพการบริการ
ส่วนในด้านบุคลากรผู้รับบริการมากกว่าร้อยละ 90 มี
ความพึงพอใจมากและมากที่สุดซึ่งอาจอธิบายได้ว่าโรง
พยาบาลทางดงมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ
ประเมินเข้าสู่โรงพยาบาลรับรองคุณภาพตามระบบ HA
(Hospital Accreditation) ของสถาบันพัฒนาและรับรอง
คุณภาพโรงพยาบาล(พรพ.)ซึ่งเป็นนโยบายที่กระทรวง
สาธารณสุขกำหนดให้โรงพยาบาลที่อยู่ในโครงการหลัก
ประกันสุขภาพถ้วนหน้าต้องพัฒนาคุณภาพบริการให้ได้
มาตรฐาน HA^(3,4) แผนกทันตกรรมได้จัดทำระบบรับฟัง
เสียงสะท้อนจากผู้รับบริการโดยมีกล่องรับฟังข้อคิดเห็น
วางไว้หน้าห้อง นำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement) เช่น
ปรับปรุงระบบการคัดกรองผู้ป่วยเพื่อจัดลำดับเข้ารับการ
รักษาตามความจำเป็นเร่งด่วนทำให้อาการสำคัญ
(Chief Complaint) ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม จัด
ทำโครงการลดระยะเวลาการรอคอยโดยปรับปรุงระบบ
การนัดหมายผู้ป่วยในงานทันตกรรมเฉพาะทาง เป็นภาค
บ่ายและนอกเวลาราชการ ประกอบกับนโยบายของภาค
รัฐได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพการทำงานของทุกหน่วยงาน
ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไว้ว่าร้อยละ 80
ของผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก⁽¹⁸⁾ จึงเป็น

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมที่มีปัจจัยด้านการบริการทันตกรรมที่ต่างกัน

Table 6 Comparison of mean score of dental patients satisfaction between differences dental service characteristics factors

ปัจจัยด้านการบริการทันตกรรม	จำนวน (N=244)	ค่าคะแนน เฉลี่ย	P-Value
บริการทันตกรรมที่ต้องการ			0.79
- ถอนฟัน	86	87.6	
- ขูดฟัน	65	85.7	
- รักษารากฟัน	30	87.6	
- ขูดหินน้ำลาย	19	87.2	
- ใส่ฟันปลอม	8	85.9	
- อื่นๆ	36	87.8	
บริการทันตกรรมที่ได้รับ			0.57
- ถอนฟัน	86	87.8	
- ขูดฟัน	71	85.4	
- รักษารากฟัน	33	87.0	
- ขูดหินน้ำลาย	19	87.2	
- ใส่ฟันปลอม	5	89.6	
- อื่นๆ	30	88.4	
จำนวนครั้งที่มารับบริการ			0.33
- ครั้งแรก	102	86.5	
- ครั้งที่ 2	51	88.7	
- ครั้งที่ 3, 4	34	86.3	
- มากกว่า 4 ครั้ง	27	85.4	
ระยะเวลาที่ใช้ในการบริการ			0.07
- น้อยกว่า 30 นาที	102	88.5	
- 30-45 นาที	62	86.1	
- 46-60 นาที	43	87.4	
- มากกว่า 60 นาที	37	84.3	

ปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการบริการที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละข้อ พบว่าในด้านความสะดวกรวดเร็ว คงมีผู้รับบริการส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจในระดับน้อยในเรื่องบริการรวดเร็วอาจเนื่องจากว่าผู้รับบริการบางส่วนร้อยละ 15.2 รอรับบริการนานมากกว่า 60 นาที และร้อยละ 17.6 รอรับบริการนาน 40-60 นาทีอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจน้อย ซึ่งจากการศึกษาของ วัลลภา บุญรัตน์⁽¹⁹⁾ และศุภชัย คุณา-

รัตน์พฤษ⁽²⁰⁾ พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องเวลาที่สูญเสียในการรอรับบริการ สำหรับในเรื่องการมีป้ายบอกทิศทางหรือเครื่องหมายแสดงหน่วยงานทันตกรรมชัดเจน และสถานที่ติดต่อสอบถามสะดวกในการติดต่อสอบถามและมองเห็นชัดเจนมีผู้รับบริการบางส่วนพึงพอใจน้อย อาจเนื่องมาจากลักษณะทางกายภาพของโรงพยาบาลทางดงคืบแคบมีความพลุกพล่านของผู้มารับบริการในแต่วัน รวมทั้งการจัดแบ่งหน่วยบริการยังไม่เป็นสัดส่วนจากข้อจำกัดของพื้นที่ใช้สอยของโรงพยาบาล เป็นสิ่งที่โรงพยาบาลต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป อนึ่งผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องห้องตรวจฟันสะอาดเป็นระเบียบ มิดชิด อาจเป็นเพราะห้องบริการทันตกรรมเป็นห้องรวมยังไม่มียุติกันแยกยูนิต์ทำฟันแต่ละตัวให้เป็นสัดส่วน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนักวิจัยบริษัท เจมอร์ต้าคอร์ปอเรชั่น จำกัด⁽²¹⁾ พบว่าผู้ป่วยร้อยละ 36.4 ไม่พึงพอใจหากผู้อื่นมองเห็นในขณะที่ผู้ป่วยอ้าปากทำฟันเป็นสิ่งที่โรงพยาบาลควรต้องหาแนวทางแก้ไขสำหรับด้านบุคลากรพบว่าไม่มีข้อใดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยอาจเนื่องมาจากว่าโรงพยาบาลทางดงคืบได้มีโครงการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีพฤติกรรมบริการเป็นเลิศ (Excellent Service Behavior) และมีการตกแต่งสถานที่ให้บริการถูกรื้อเรียนด้านพฤติกรรมบริการซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอรนุช บุญรังสิมันต์⁽⁹⁾ และนันทยา รมณ์ยรัตน์กุล⁽²²⁾ ที่พบว่าประชากรที่มารับบริการทันตกรรมส่วนใหญ่ มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาล และมีความพึงพอใจมากในด้านความสุภาพ และความเอาใจใส่ของทันตแพทย์ Rhode⁽²³⁾ กล่าวว่าสิ่งที่ผู้รับบริการทันตกรรมต้องการมากที่สุด ไม่ใช่การรักษาแบบไม่เจ็บ หรือเทคนิคการรักษาที่ดีเยี่ยม หรือทำเลที่ตั้งสะดวกแต่สิ่งที่เขาต้องการคือ ความเป็นมิตร ความเอื้ออาทรของทันตแพทย์ และเจ้าหน้าที่ที่ร่วมปฏิบัติงานต่างหาก

ความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการ พบว่าผู้รับบริการทันตกรรมบางส่วนพึงพอใจน้อยในหัวข้อทันตแพทย์มือเบา ไม่เจ็บ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการศึกษาครั้งนี้ผู้รับบริการร้อยละ 35.2 มาใช้บริการถอนฟันซึ่งต้องมีการฉีดยาชา ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องเตรียมผู้ป่วยก่อนทำการรักษา และอธิบายให้ผู้ป่วยทราบก่อน

จิตยาชา และพยายามลดความเจ็บปวด โดยการให้ยาชาเฉพาะที่ทาบริเวณที่จิตยาชาก่อน นอกจากนี้ผู้รับบริการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อยในข้อทันตแพทย์ไม่ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมตัดสินใจรักษา และทันตแพทย์ได้บอกเล่าคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติภายหลังการให้การรักษาย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Boesch⁽²⁴⁾ ซึ่งพบว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจในบริการโรงพยาบาล หากไม่อธิบายผลการรักษาให้ผู้ป่วยเข้าใจ

อย่างไรก็ตามผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมาก และมากที่สุด ที่จะกลับมาใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลอีกหากมีปัญหาสุขภาพในช่องปาก และแนะนำให้ญาติและผู้อื่นมาใช้บริการด้วย ทั้งๆ ที่ปัจจุบันจังหวัดเชียงใหม่มีหน่วยบริการทันตกรรมทั้งในภาครัฐและเอกชนให้ประชาชนเลือกอย่างมากมาย แสดงว่าโดยภาพรวมหากการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับของประชาชนรับบริการมีความพึงพอใจมาก จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น ศรัทธา และกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไป^(6,7,8)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจพบว่าอายุที่แตกต่างกัน ทำให้ระดับความพึงพอใจต่างกัน โดยกลุ่มอายุ 50-59 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของบุญสาร พรหมอาสา⁽¹¹⁾ วดี สุขสมบูรณ์⁽¹²⁾ และ Handelman⁽¹³⁾ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอายุอยู่ในวัยนี้ มักมีการเจ็บป่วยในช่องปากมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ทำให้มีประสบการณ์ในการไปใช้บริการทำฟันมากจนเกิดความคุ้นเคยและเข้าใจระบบการให้บริการด้านทันตกรรมเป็นอย่างดี ส่วนปัจจัยลักษณะประชากรอื่นๆ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก สถานภาพสมรส รายได้ และปัจจัยด้านบริการ ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ Meyerowitz⁽¹⁴⁾ ศิริกร โพธิ์ศรี⁽¹⁵⁾ และสมบัติ สรรพอุดม⁽¹⁶⁾ แต่อย่างไรก็ตามระดับความพึงพอใจมากดังกล่าวไม่ได้เป็นเครื่องชี้ชัดเจนว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจมากตลอดไปเพราะหากความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการสูงขึ้นบริการของเราไม่เป็นไปตามความคาดหวังความพึงพอใจจะน้อยลง^(8,25) ดังนั้นทางโรงพยาบาลควรต้องมีการศึกษาความพึงพอใจเป็นระยะๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับ

ปรุงระบบการทำงานให้สอดคล้องความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

บทสรุป

จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบข้อมูลที่สามารถนำมาพัฒนางานบริการทันตกรรมตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่ต้องการให้ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน และสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีความพึงพอใจโดยเฉพาะด้านความสะดวกรวดเร็ว โรงพยาบาลต้องหามาตรการหรือหาช่องทางในการปรับปรุง เช่น จัดทำป้ายใหม่ให้มองเห็นชัดเจน ใช้ระบบ 5 ส.มาพัฒนาห้องตรวจให้สะอาดเป็นระเบียบ เพิ่มสัดส่วนทันตบุคลากรต่อผู้รับบริการให้เหมาะสมเพื่อลดระยะเวลาการรอ นอก จากนี้ทันตบุคลากรผู้ให้บริการควรให้ข้อมูลปัญหาการเจ็บป่วยและวิธีการรักษาแก่ผู้ป่วยอย่างเพียงพอและชัดเจน ให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมตัดสินใจในการรักษา และให้ข้อมูลวิธีการปฏิบัติตนหลังการรักษาที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วยแต่ละราย โดยจัดทำแนวทางการให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ป่วยเพื่อเป็นคู่มือให้ทันตบุคลากรยึดเป็นแนวทางในการทำงานให้มีคุณภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ผศ.ทพ.ดร.ทรงวุฒิ ตวงรัตนพันธ์ ภาควิชาทันตกรรมชุมชน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่ให้คำปรึกษาและรศ.กรรณิกา วิทย์สุภากร ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่กรุณาให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ. อะไรเป็นอะไรในกระแสการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัท 21 เซ็นจูรี่ จำกัด; 2544.
2. กระทรวงสาธารณสุข. ผลสรุปคณะทำงานเพื่อพัฒนาระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า. กรุงเทพฯ: กระทรวงสาธารณสุข; 2544.

3. อัมมาร สยามวาลา. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป้าหมายเชิงนโยบาย. *วารสารวิชาการสาธารณสุข* 2544; 10(2): 189-193.
4. คณะทำงานพัฒนาแนวทางการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข. ข้อเสนอการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตามนโยบายรัฐบาลในช่วงระยะเปลี่ยนผ่าน. *วารสารวิชาการสาธารณสุข* 2544; 10(2): 194-202.
5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่; 2544.
6. การุญ เลี้ยวศรีสุข. การปรับระบบการบริการคลินิกทันตกรรมของรัฐ: ประสบการณ์ ๘ ปีในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการตอนที่ ๑. *ว.ทันต* 2543; 50(3): 239-243.
7. การุญ เลี้ยวศรีสุข. นโยบาย 30 บาทรักษาทุกโรค: ชุมนามิแห่งวงการสาธารณสุขไทยที่ทันตแพทย์ทุกคนต้องร่วมกันปรับตัวเพื่อรับผลกระทบครั้งสำคัญ. *ว.ทันต* 2544; 51(3): 217-224.
8. Sitzia J, Wood N. Patient Satisfaction: A review of issues and concepts. *Soc.Sci.Med* 1997;45(12): 1829-1843.
9. อรณัฐ บุญรังสิมันต์. ทศนคติของประชากรที่มีต่อการบริการทันตกรรมโรงพยาบาลระยอง. *ว. ทันต จุฬา* 2538; 18: 55-61.
10. นัยนา โตเต็ม และคณะ. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเมืองต่อการบริการการรักษายาบาลของโรงพยาบาลโพธาราม. รายงานการวิจัย. ราชบุรี, 2536.
11. บุญสาร พรหมอาสา และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการมาใช้บริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลรัฐบาล และเอกชนในกรุงเทพมหานคร. *วิทยานิพนธ์ปริญญาโท ฝ่ายวิจัยคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย* 2539; 47: 93-94.
12. วดี สุขสมบุญ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลของรัฐ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. *วารสารวิชาการเขต* 12 2538; 6: 25-30.
13. Handelman SL, Fan-Hsu J, Proskin HM. Patient satisfaction in four types of dental practice. *JADA* 1990; 121: 624-630.
14. Meyerowitz C, Jensen OE, Espeland MA, Levy D. Extraction of the third molar and patient satisfaction. *Oral Surg Oral Med Oral Pathol* 1988; 65: 396-400.
15. ศิริกร โพธิ์ศรีและคณะ. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อการบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลขอนแก่น. *วารสารการพยาบาล* 2533; 17: 50-51.
16. สมบัติ สรรพอุดม. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. *ตาสันเวชสาร* 2537; 12: 43-51.
17. ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (ฉบับปรับปรุงแก้ไข). กรุงเทพฯ: บริการศูนย์หนังสือดร.สง่าจำกัด; 2529.
18. สุพัตรา ศรีวณิชชากร. การพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้าในภูมิภาค. เอกสารประกอบการบรรยายคณะทำงานพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพ (ชุดที่5) ภูมิภาค 3-4 ตุลาคม 2544, กรุงเทพฯ.
19. วัลลภา นุปรัตน์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหนองคาย. รายงานการวิจัย. หนองคาย, โรงพยาบาลหนองคาย, 2539.
20. ศุภชัย คุณารัตน์พฤกษ์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรักษายาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพฯ: วัชรินทร์สาส์น; 2532.
21. บริษัทเจมอริต้าประเทศไทยจำกัด. การสำรวจความปรารถนาของผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษาทันตกรรม. *Esteem Dental Report* 2544; 3(12): 4-6.
22. นันทิยา รัชนีรัตน์กุล. การศึกษาประเมินผลคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลพุทธโสธง จังหวัดบุรีรัมย์. *ว.ทันต.ขอนแก่น*. 2542; 2: 58-63.
23. Rhode N. Practice Mode Perfect: What the patients want from their dentist?. *J Esthet Dent* 1997; 9: 327-329.

24. Boesch EE. *Communication between doctors and patients in Thailand*. Medical Reseach. West German: Universal of Saas; 1972.
25. ศุภสิทธิ์ พรรณนารุโณทัย. หวงไข่-ผลักไข่-ตุตไข่: ความห่วงใยทางข้อมูลหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของ 6 จังหวัดนำร่อง. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2544; 10: 205-214.

ขอสำเนาบทความที่:

ทพญ.วรรณศรี แก้วปิ่นตา ฝ่ายทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ 50230

Reprint request:

Dr.Vanasri Kaewpinta, Dental Public Health Section, Hangdong Hospital, Chiang Mai 50230
e-mail address: kaewpinta@hotmail.com