

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คุณัญญา แซ่เจ็ย¹ ชมพูนุท คุณเลิศกิจ¹ วริศรา ศิริมหาราช¹

¹ภาควิชาทันตกรรมสำหรับเด็ก คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรมในแต่ละจุดบริการ ในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คือ คลินิกทันตวิทยา-พยาธิวิทยาช่องปาก คลินิกทันตรังสีวิทยา คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก คลินิกรวม 4 คลินิกรวม 5 คลินิกทันตกรรมทั่วไป คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก คลินิกบัณฑิตศึกษา ห้องทำบัตร-จ่ายยา และภาพรวมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มาใช้บริการทางทันตกรรมในคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในระหว่าง สิงหาคม 2549 – ตุลาคม 2550 รวมทั้งสิ้นจำนวน 1,595 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับตามวิธีการของ ลีเคอร์ท 5 ด้านคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะรับบริการ) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งได้ผลของการศึกษาความพึงพอใจในแต่ละคลินิกในแต่ละด้านโดยภาพรวมของคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นดังนี้คือ ผู้มาใช้บริการทางทันตกรรมในคณะฯ มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.24$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้านของแต่ละคลินิกบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะติดต่อขอรับบริการ) พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและมีไมตรีจิต ($\bar{X} = 4.39$) (คลินิกบัณฑิตศึกษา) ด้านคุณภาพการให้บริการ (ขณะรับบริการ) พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรู้สึกมั่นใจเมื่อมารับบริการทางทันตกรรมที่นี้ ($\bar{X} = 4.72$) (คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก) ด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพในการสื่อสารกับท่าน ($\bar{X} = 4.64$) (คลินิกบัณฑิตศึกษา) ด้านสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เครื่องมือทางการแพทย์ สะอาด มั่นใจในความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.85$) (คลินิกศัลยศาสตร์-ช่องปาก) ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางทันตกรรมเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$) (คลินิกศัลยศาสตร์ช่องปาก)

Abstract

Patients' satisfaction toward dental services of Faculty of Dentistry Chiang Mai University

Khunanya Saechia¹ Chompoonut Kunlertkit¹ Varissara Sirimaharaj¹

¹Department of Pediatric Dentistry Chiang Mai University

197144

The objective of this study is to evaluate the levels of satisfaction of the clients toward dental services in each Dental Clinic of the Faculty of Dentistry Chiang Mai University. The participating clinics were the Odontology and Oral Pathology Clinic, the Oral Radiology Clinic, the Oral Surgery Clinic, the Main 4 Clinic, the Main 5 Clinic, the General Dentistry Clinic, the Orthodontic Clinic, the Pediatric Dentistry Clinic, the Postgraduate Clinic and the Registration and Pharmacy Department. Data were collected by using a rating scale questionnaire designed by the researchers. The reliability of this questionnaire was tested and the result was 0.95. One thousand five hundred and ninety-five volunteers who are patients of each Dental Clinic were asked to complete the questionnaires during August 2006 to October 2007. Data were analysed by descriptive statistics in several aspects as follows: quality of dental service (prior to the dental treatment), quality of dental service (during the dental treatment), personality of providers, facility and treatment fee. The overall clients' satisfaction is high. Personality of providers received high satisfaction. ($\bar{X} = 4.24$)

In detail, the Postgraduate Clinic has the highest mean score in the quality of dental service (prior to the dental treatment) ($\bar{X} = 4.24$) regarding service mind of providers. The score of the quality of dental service (during the dental treatment) regarding the trustworthiness of dental service is highest in the Oral Surgery Clinic ($\bar{X} = 4.72$). The score of Personality of providers regarding the polite communication of provider is highest in the Postgraduate Clinic ($\bar{X} = 4.64$). The score of the Facility regarding trustworthiness of tool and appropriate treatment fee is also highest in the Oral Surgery Clinic ($\bar{X} = 4.85$) ($\bar{X} = 4.21$).