

## บทคัดย่อ

T 166280

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรมพิเศษ  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
ผู้วิจัย สิทธิชัย วนจันทร์รักษ์  
ไพบุลย์ ไบลุขันธ์

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นผู้เข้ารับบริการในคลินิกทันตกรรมพิเศษ ทั้งในและนอกเวลาราชการ ระหว่างเดือนมีนาคม-ธันวาคม 2547 จำนวน 500 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่าที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาลัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และF-test ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.4 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 24.4 มีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 36.8 สถานภาพสมรส ร้อยละ 47.8 มีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.0 ที่พักอาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 55.4 ระยะทางจากบ้านถึงคลินิกทันตกรรมพิเศษ 1-10 กม. ร้อยละ 69.2 มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 39.4 เบิกค่าใช้จ่ายจากหน่วยงานราชการ ร้อยละ 55.4 เคยทำฟันที่อื่นมาก่อน ร้อยละ 69.0 เบิกค่ารักษาได้ ร้อยละ 29.6 เคยใช้บริการ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 38.8 มาพบทันตแพทย์เนื่องจากเพื่อตรวจสุขภาพช่องปาก ร้อยละ 27.4 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ( $p < 0.01$ ) พบว่าอายุและระยะทางจากบ้านถึงคลินิกทันตกรรมพิเศษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ( $r = 2.04$ ,  $r = .254$ ) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยการทดสอบความแตกต่างโดยการหาค่า F-test อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา สถานภาพ สาเหตุที่เลือกทำฟันในคลินิกทันตกรรมพิเศษ จำนวนครั้งของการมารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการรักษาเบิกจากหน่วยงาน และสาเหตุที่มาพบทันตแพทย์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการทั้ง 6 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีความพึงพอใจในการบริการเป็นรายด้าน คือ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการรักษา ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสะดวกต่อการใช้บริการ ด้านการตรวจและการรักษา และด้านการประสานงานของการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ส่วนด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

## Abstract

**TE 166280**

Title : Client's Satisfaction in Special Dental clinic at Faculty of Dentistry,  
Chiang Mai University

Researchers Sitthichai Wanachantararak  
Paiboon Baisukunt

---

The objective of this study is to evaluate the levels of satisfactory of the client Special Dental Clinic, Faculty of Dentistry, Chiang Mai University. Data were collected by using a rating scale questionnaire designed by our group. The reliability of this questionnaire was tested and the result was 0.88. Five hundred volunteer from the patients of Special Dental Clinic were asked to completed questionnaires during March to December 2004. Descriptive statistical analysis, Pearson's product correlation coefficient and F-test were used to analyze the results of this study. The data reveal that the greatest number of correspondent were categorized as female (55.4%), age between 41-50 (24.4%), government service (36.8%), marriage (47.8%), Bachelor's degree education level (49%), living in Chiang Mai (55.4%), 1-10 km habitat distance from the clinic (69.2%), monthly income between 10,001-20,000 baht (39.4%), able to reimburse the treatment fee from the government service occupation (55.4%), Had previous dental treatment with other clinic (69.0%), 2-5 times treatment visits with this clinic (38.8%) and major compliant was check up (27.4%). The factors that significantly related to the satisfactory of the clients with Pearson's correlation coefficient ( $p < 0.01$ ) were age Pearson's product correlation coefficient and F-test. The results revealed that female respondents were 55.4and distance of habitat from the clinic ( $r = 2.04$  and  $0.254$  respectively). The factors that statistical significantly ( $p < 0.05$ ) correlate to the satisfactory of the clients with F-test were occupation, educational level, marriage status, the reason for coming to treatment, number of visits, reimburse the treatment fee status, and the reason for coming to see dentist. The overall client satisfactory is high. In detail, they have high satisfactory in medical instrument and tools, Human relationship, Service of convenience, Dental examination and treatment, service coordination while average satisfactory in treatment fee.