

บทวิทยากร

ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทางศัลยกรรมช่องปาก
ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Expectation and Satisfaction of The Patients on Oral Surgery Services at
The Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University

เฉลิมฤทธิ์ พฤกษ์สไต^{1,2}, สรรพสิทธิ์ ปัญญา², เกศกัญญา สัพพะเลข²

Chaloemrit Phrueksotsai^{1,2}, Sappasith Panya², Keskanya Subbhalekha²

¹หลักสูตรทันตแพทย์ประจำบ้านสาขาศัลยศาสตร์ช่องปากและแม็กซิลโลเฟเชียล ภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

¹Residency training program, Department of Oral and Maxillofacial Surgery, Faculty of Dentistry Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

²ภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²Department of Oral and Maxillofacial Surgery, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University, Bangkok, Thailand

บทคัดย่อ

ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งของการสำเร็จในการให้บริการด้านการรักษา การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักคือ เพื่อศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับการรักษา ณ คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย วัตถุประสงค์รองคือ เพื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจระหว่างผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ และผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกการเรียนการสอน และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยให้ผู้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านกระบวนการรักษา ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่าได้รับแบบสอบถามที่มีการตอบอย่างสมบูรณ์จากผู้ป่วยที่รับการักษาในวันทันตสาธารณสุข 198 ราย และจากผู้ป่วยที่รับการรักษาในคลินิกการเรียนการสอน 206 ราย ระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยอยู่ในเกณฑ์มากถึงมากที่สุดในทุกด้าน โดยมีระดับมากที่สุดในด้านคุณภาพของการให้บริการ เช่น คำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษาของทันตแพทย์ ผู้ป่วยในคลินิกการเรียนการสอน มีความคาดหวัง และความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยในวันทันตสาธารณสุข ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน โดยในกลุ่มที่เข้ารับการรักษาในวันทันตสาธารณสุข มีปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล และด้านผู้ให้การรักษาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านผู้ให้การรักษาและด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับบริการเป็นประจำเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนในกลุ่มที่เข้ารับการรักษาในคลินิกการเรียนการสอน มีปัจจัยด้านรายได้ และด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับบริการเป็นประจำเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ปัจจัยด้านอายุ และด้านรายได้เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้การรักษา และคุณภาพในการให้บริการ

คำสำคัญ: การบริการทางทันตกรรม, ความคาดหวัง, ความพึงพอใจ, ศัลยกรรมช่องปาก

Abstract

Patient expectations and satisfaction are indicators of success in healthcare service delivery. This research aims to study the expectations and satisfaction of patients treated at the Department of Oral and Maxillofacial Surgery, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University. A secondary objective is to compare the levels of expectations

and satisfaction between patients treated on National Oral Health Day and those treated at the teaching clinic, and to examine factors related to expectations and satisfaction. Patients were surveyed, including questions on general information, expectations, satisfaction regarding treatment processes, service quality, and facility and amenities. The survey received complete responses from 198 patients treated on National Oral Health Day and 206 patients from the teaching clinic. Patients' expectations and satisfaction levels were high to very high in all aspects, with the highest levels in service quality, such as polite speech, cheerful demeanor, attentive care, service readiness, and the dentists' expertise. Patients at the teaching clinic had higher expectations and satisfaction than those treated on National Oral Health Day. Factors related to expectations and satisfaction differed between the two groups. In the National Oral Health Day group, factors included dental care coverage and the providers related to service quality expectations. The regular dental clinic they visit and the providers were linked to satisfaction with service quality and facilities. For the teaching clinic group, income and regular dental clinic they visit were related to facility expectations, while age and income influenced satisfaction with the treatment process and service quality.

Keywords: Dental care services, Expectation, Satisfaction, Oral surgery

Received date: Nov 3, 2023

Revised date: Dec 13, 2023

Accepted date: Mar 15, 2024

Doi: 10.14456/jdat.2024.8

Correspondence to:

Keskanya Subbhalekha, Department of Oral and Maxillofacial Surgery, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University 34 Henri Dunant Rd., Pathum wan Bangkok 10330 Tel: 087-364-5544 Fax: 02-218-8581 Email: skeskanya@gmail.com

This research received no specific grant from any funding agency in the public, commercial, or not-for-profit sectors.

บทนำ

ศัลยกรรมช่องปากเป็นสาขาหนึ่งของทันตกรรม มีขอบเขตของการรักษา คือ ให้การวินิจฉัยและรักษาโรคในช่องปากด้วยวิธีการผ่าตัด คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่ผลิตบัณฑิตสาขาทันตแพทยศาสตร์ทั้งในระดับปริญญาบัณฑิต และระดับบัณฑิตศึกษา ให้การรักษาทางทันตกรรมแบบครบวงจร ซึ่งงานศัลยกรรมช่องปากเป็นงานบริการด้านหนึ่งที่คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ให้บริการมาเป็นเวลานาน ทั้งการถอนฟัน ผ่าฟันคุด ผ่าตัดตกแต่งกระดูกและเนื้อเยื่ออ่อนเพื่อใส่ฟันปลอม ผ่าตัดระบายหนองที่มีสาเหตุจากฟัน ผ่าตัดเนื้องอก และถุงน้ำบริเวณขากรรไกร รวมทั้งรักษากระดูกขากรรไกรจากอุบัติเหตุ ลักษณะการให้บริการที่คลินิกของภาควิชาศัลยศาสตร์ แบ่งเป็น 2 แบบ แบบที่หนึ่งเป็นการให้บริการรักษาแบบการเรียนการสอน โดยมีนิสิตทันตแพทย์ระดับก่อนและหลังปริญญา รวมทั้งทันตแพทย์ประจำบ้านเป็นผู้ให้การรักษากายใต้การควบคุมดูแลของอาจารย์ เปิดให้บริการตลอดทั้งปี ในวันและเวลาราชการ ผู้ป่วยจ่ายค่ารักษา

ในราคาต่ำ แบบที่สองเป็นการให้บริการรักษาในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ ซึ่งอาจารย์ทันตแพทย์ ทันตแพทย์เฉพาะทางจิตอาสา และนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาเป็นผู้ให้การรักษา โดยผู้ป่วยไม่ต้องจ่ายค่ารักษา และให้บริการเพียงปีละหนึ่งครั้ง แต่ในบางปีอาจมีการให้บริการรักษาในวาระพิเศษอื่นเพิ่มเติมอีก การให้บริการรักษาทั้งสองแบบนี้ถึงแม้จะมีเป้าหมายของการรักษาโรคเหมือนกัน แต่ก็มีลักษณะของผู้ให้การรักษา เวลา และค่าบริการที่แตกต่างกัน จึงเป็นที่น่าสนใจว่าความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทั้งสองแบบมีความแตกต่างกันหรือไม่

ในปัจจุบัน ความสำเร็จของการรักษาต้องได้รับการประเมินทั้งจากผู้ให้การรักษา (Observer-reported outcome) เช่น การหายของโรค การไม่มีภาวะแทรกซ้อน และจากผู้ป่วย (Patient-reported outcome) เช่น ความคิดเห็น ความพึงพอใจของคุณภาพการบริการ โดยความพึงพอใจต่อการรักษาที่ต่ำจะส่งผลให้ความร่วมมือต่อการรักษาลดลง² และมีแนวโน้มเปลี่ยนแพทย์ผู้ให้การรักษา³ ดังนั้นจึงมี

การสำรวจความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยเพื่อนำมาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการรักษาทั้งในด้านการแพทย์และทันตกรรม ซึ่งในประเทศไทยได้มีการศึกษาในด้านนี้หลายการศึกษา เช่น

พรชัย ดีไพศาลสกุล⁴ ศึกษาเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล พบว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ศักยภาพของแพทย์ผ่านคำวินิจฉัยอาการ การสั่งตรวจด้วยเทคนิคการแพทย์ และการดูแล เพราะการวินิจฉัยต้องอาศัยการสอบถามอาการป่วยของผู้ป่วย การตรวจร่างกาย และนำมาวิเคราะห์เป็นคำวินิจฉัย ซึ่งผู้ป่วยสามารถรับรู้ได้ทันทีเมื่อคำวินิจฉัยไม่ตรงกับ การรับรู้ที่สะท้อนมาจากร่างกายของตัวเอง ทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจ ขาดความเชื่อมั่นในตัวแพทย์ นอกจากนี้แพทย์ยังต้องมีความสามารถในการสื่อสาร และอภัยคดียุติธรรมทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการรักษา

วรวรรณ สโมสรสุข⁵ ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการ ศูนย์หัวใจธรรมศาสตร์ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการรักษาผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญเรื่องแพทย์เอาใจใส่รับฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยเป็นอันดับแรก ด้านคุณภาพในการบริการผู้เข้ารับบริการให้ความสำคัญเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นลำดับแรก และในด้านความสะดวกในการรับบริการให้ความสำคัญเรื่องเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัยน่าเชื่อถือเป็นลำดับแรก

เบญจรัตน์ อิศระพิทักษ์กุล⁶ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมปริบูรณ มหวิทยาลัยรังสิต พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในด้านการบริการมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือ รองลงมาคือความรู้สึกร่วม มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ผู้ให้บริการ เมื่อดูตามปัจจัยพบว่ารายได้และเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจในการใช้บริการ

บรรเจิด สิงขโรทัย⁷ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมที่คณะทันตแพทย์ในโรงเรียนแพทย์ พบว่าความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมอยู่ในระดับมาก โดยความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับแรกได้แก่ ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ ความชำนาญของทันตแพทย์ และด้านการรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ ตามลำดับ

วรัญญา เขยตุ้ย⁸ ศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ ในโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังในระดับมาก โดยคาดหวังในด้านสถานที่ และสิ่ง

อำนวยความสะดวก เป็นลำดับแรก ด้านกระบวนการให้การรักษาด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากร และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาของลงมาตามลำดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกับความคาดหวัง โดยมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการรักษา และด้านความเหมาะสมของค่ารักษาของลงมาตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาในช่วงระยะเวลา 1 ปีที่แตกต่างกัน มีระดับความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และความเหมาะสมของค่ารักษาแตกต่างกัน และพบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้การรักษาด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน สิทธิการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน และโดยรวมมีความคาดหวังสูงกว่าความพึงพอใจ

การศึกษาที่ผ่านมามีปัจจัยหลายประการที่ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วย แต่เนื่องจากยังไม่มียุทธศาสตร์การศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทางศัลยกรรมช่องปาก การศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการการรักษาทางศัลยกรรมช่องปาก จึงน่าจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงเพื่อจัดให้บริการการรักษาที่เหมาะสมต่อไป

วิธีการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทางศัลยกรรมช่องปาก ณ คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ กับผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในคลินิกการเรียนการสอน ณ คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการทางศัลยกรรมช่องปาก ณ คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ ช่วงเวลาหนึ่ง โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการรักษาทางศัลยกรรมช่องปากในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ และผู้ป่วยที่เข้ารับ

การรักษาที่คลินิกการเรียนการสอน ณ คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์
คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ
ใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ประจำปี 2562 ส่วนกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับบริการที่คลินิก
การเรียนการสอนได้จากกรเก็บข้อมูลผู้เข้ารับบริการในเดือนสิงหาคม
พ.ศ.2563 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก และกำหนดขนาดกลุ่ม
ตัวอย่างตามวิธีการคำนวณของ Taro Yamane⁹ ที่ระดับความเชื่อมั่น
ร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ร้อยละ 5 ซึ่งจากฐานข้อมูล
พบว่า มีจำนวนผู้รับบริการที่คลินิกการเรียนการสอนประมาณ 400 ราย
ต่อเดือน จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย และเมื่อเพื่อความผิดพลาด
และไม่ครบถ้วนของข้อมูลอีกร้อยละ 10 จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง
220 ราย

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษานี้ได้รับการพัฒนา และ
เรียบเรียงจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ วรัญญา เขยตุ้ย⁸ บรรเจิด สิงโรทัย⁷
Abd Manaf NH¹⁰, Baker R¹¹, Parasaruman A¹² และ Evans RG¹³
โดยปรับให้สอดคล้องกับข้อมูลที่เก็บในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ
ประจำปี 2562 ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ (เพศ อายุ อาชีพ
ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษาพยาบาล)
ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ แบ่งเป็น 3 ด้าน
ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้การรักษา 2) ด้านคุณภาพในการให้
บริการของเจ้าหน้าที่และทันตแพทย์ และ 3) ด้านสถานที่และสิ่ง
อำนวยความสะดวก ใช้มาตรวัดแบบ 5 ระดับของ Likert R¹⁴ โดยมี
คะแนนมากที่สุด 5 คะแนน หมายถึงมีความคาดหวัง หรือความ
พึงพอใจมากที่สุด และน้อยที่สุด 1 คะแนน หมายถึงมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจน้อยที่สุด ทดสอบคุณภาพเครื่องมือด้วยการวัด
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเหมาะสมของภาษาโดยผู้เชี่ยวชาญ
3 ท่านให้คะแนนรายข้อ โดยได้ค่าเฉลี่ยรายข้อมากกว่า 0.6 ทุกคำถาม
ตัวอย่างคำถามได้แสดงไว้ในตารางที่ 1

บันทึกข้อมูล และประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติ
IBM SPSS statistics 22 (SPSS, Inc., USA) การวิเคราะห์ที่ใช้สถิติ
เชิงพรรณนาแจกแจงข้อมูลเป็นความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน บรรยายสภาพของตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ ระดับ

การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษาพยาบาล สถานพยาบาล
ที่เข้ารับการรักษาทางทันตกรรมบ้อยที่สุด ความถี่ในการเข้ารับบริการ
ทางทันตกรรม การวิเคราะห์ผลความคาดหวัง และความพึงพอใจ
ใช้การแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ยรายข้อ โดยแบ่งคะแนนจาก 1 ถึง 5
ออกเป็นช่วงเท่า ๆ กัน ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.22 – 5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.42 – 4.21 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.62 – 3.41 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.61 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้รับบริการมีความคาดหวัง
หรือความพึงพอใจน้อยที่สุด

วิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจ
การให้บริการกับตัวแปรด้านเพศด้วยสถิติการทดสอบที (*T-test*)
และตัวแปรด้านกลุ่มอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
สิทธิการรักษาพยาบาล สถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาทางทันตกรรม
บ้อยที่สุด ความถี่ในการเข้ารับบริการทางทันตกรรม ด้วยสถิติการ
วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (*One-way ANOVA*) หากพบ
ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบรายคู่
ด้วยสถิติการทดสอบเกมส์ ไฮเวลล์ (*Games – Howell's test*) และ
การทดสอบของตุ๊กกี (*Tukey's test*) และทำการเปรียบเทียบความ
แตกต่างของความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้ง
สองกลุ่มด้วยการทดสอบทีแบบจับคู่ (*paired T-test*) วิเคราะห์
ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจด้วย
สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุปัจจัย (*Multiple linear
regression*)¹⁵⁻¹⁷

การศึกษานี้ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการ
วิจัยในมนุษย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
หมายเลข HREC-DCU 2020-54

ตารางที่ 1 แสดงหัวข้อคำถาม และปัจจัยส่วนบุคคลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ที่มีบริการทางศัลยกรรมช่องปาก และสัญลักษณ์ที่ใช้แทนในตารางแสดงผล

Table 1 The questions and factors used to collect data on expectations and satisfaction of patients on oral surgery services, along with the symbols utilized for representation within the result table.

หัวข้อคำถาม		ปัจจัยส่วนบุคคลที่สนใจ	
Q 1	กระบวนการให้การรักษ	F 1	เพศ
Q 1.1	ขั้นตอนการรับบริการ	F 2	อายุ
Q 1.2	เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาได้ชัดเจน	F 3	อาชีพ
Q 1.3	เวลารอคิวเข้ารับการรักษา	F 4	การศึกษา
Q 1.4	เวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด	F 5	รายได้
Q 1.5	เวลาในการรอรับยา	F 6	สิทธิการรักษาพยาบาล
Q 2	คุณภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	F 7	สถานพยาบาลประจำ
Q 2.1	ให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม	F 8	ความถี่ในการรับบริการ
Q 2.2	ความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ	F 9	การรักษาที่เคยได้รับ
Q 2.3	ความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา	F10	ผู้ให้การรักษ
Q 2.4	ทันตแพทย์สามารถอธิบายอาการป่วยได้อย่างละเอียด ชัดเจน		
Q 2.5	ทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษา		
Q 2.6	ทันตแพทย์อธิบายการปฏิบัติตัวหลังการถอนฟัน/ผ่าฟันคุดได้ครอบคลุม และชัดเจน		
Q 3	สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก		
Q 3.1	ความสะดวกในการเดินทางมาคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาฯ		
Q 3.2	ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษา		
Q 3.3	สถานที่ให้บริการมีความสะอาด		
Q 3.4	มีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ		
Q 3.5	ป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน		
Q 4	ความพึงพอใจโดยรวม		

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 2)

ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติประจำปี 2562 ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมีจำนวน 198 ราย ส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.1) อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี (ร้อยละ 37.4) อาชีพรับจ้างมีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 28.3) ส่วนมากมีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.6) รายได้ส่วนมากอยู่ในช่วง 10,000 – 20,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 52) ผู้มีสิทธิการรักษาพยาบาลเป็นสิทธิประกันสังคมมีสัดส่วนมากที่สุด (ร้อยละ 35.4) ส่วนมากเข้ารับบริการประจำในคลินิกเอกชน (ร้อยละ 42.9) และมักเข้ารับการรักษาเมื่อมีอาการ (ร้อยละ 77.3)

ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้ารับบริการในคลินิกการเรียนการสอน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2563 จำนวน 220 รายพบว่า มีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 206 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.5) กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี (ร้อยละ 47.1) กลุ่มอาชีพที่มากที่สุดได้แก่นักเรียน นักศึกษา (ร้อยละ 52.9) ระดับการศึกษาส่วนมากเป็นระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท (ร้อยละ 51.9) ด้านสิทธิการรักษาพยาบาลส่วนมากใช้การชำระเงินเอง (ร้อยละ 65.5) ส่วนมากรับการรักษาประจำที่คลินิกเอกชน (ร้อยละ 41.7) และเข้ารับการรักษาเมื่อมีอาการ (ร้อยละ 59.7)

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

Table 2 Demographic data

	วันทันตสาธารณสุข		คลินิกการเรียนการสอน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ				
เพศ				
ชาย	89	44.9	69	33.5
หญิง	109	55.1	137	66.5
อายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี	13	6.6	53	25.7
21 – 30 ปี	74	37.4	97	47.1
31 – 40 ปี	30	15.2	20	9.7
41 – 50 ปี	23	11.6	5	2.4
51 – 60 ปี	31	15.7	16	7.8
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	27	13.6	15	7.3
อาชีพ				
รับราชการ	6	3.0	5	2.4
รัฐวิสาหกิจ	1	0.5	3	1.5
พนักงานราชการ	10	5.1	2	1.0
พนักงานบริษัท	44	22.2	28	13.6
เกษตรกร	4	2.0	0	0
ค้าขาย	20	10.1	9	4.4
รับจ้าง	56	28.3	8	3.9
ไม่ประกอบอาชีพ	17	8.6	21	10.2
นักเรียน / นักศึกษา	32	16.2	109	52.9
อื่นๆ	8	4.0	21	10.2
ระดับการศึกษา				
ต่ำกว่าปริญญาตรี	112	56.6	77	37.4
ปริญญาตรี	79	39.9	124	60.2
สูงกว่าปริญญาตรี	7	3.5	5	2.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
น้อยกว่า 10,000 บาท	64	32.3	107	51.9
10,001 – 20,000 บาท	103	52.0	61	29.6
20,001 – 30,000 บาท	23	11.5	22	10.7
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	8	4.0	16	7.8
สิทธิการรักษาพยาบาล				
ข้าราชการ	10	5.1	14	6.8
ประกันสังคม	70	35.4	28	13.6
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	65	32.8	20	9.7
ชำระเอง	41	20.7	135	65.5
ประกันบริษัท	5	2.5	6	2.9
อื่นๆ	7	3.5	3	1.5

Table 2 Demographic data (cont.)

	วันทันตสาธารณสุข		คลินิกการเรียนการสอน	
	จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การรับบริการทางทันตกรรม				
ท่านเข้ารับบริการทางทันตกรรมบ่อยที่สุดที่ใด				
คลินิกเอกชน	85	42.9	86	41.7
โรงพยาบาลเอกชน	-	-	5	2.4
โรงพยาบาลของรัฐ	-	-	44	21.4
หน่วยอนามัยหรือคลินิกทันตกรรมของรัฐ	77	38.9	9	4.4
คณะทันตแพทย์ของมหาวิทยาลัยต่างๆ	36	18.2	62	30.1
ท่านเข้ารับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหน				
เข้ารับการรักษ เฉพาะเมื่อมีอาการ	153	77.3	123	59.7
เข้ารับการตรวจปีละ 1 ครั้ง	28	14.1	43	20.9
เข้ารับการตรวจทุก 6 เดือน	12	6.1	26	12.6
เข้ารับการตรวจทุก 3 – 5 เดือน	-	-	8	3.9
เข้ารับการตรวจบ่อยกว่าตัวเลือกข้างต้น	5	2.5	6	2.9

ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ

ผู้ที่มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขมีระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดในทุกด้าน โดยความคาดหวังสูงสุดสามลำดับได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ด้านความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านทันตแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษา ตามลำดับความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับได้แก่ ด้านการบริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ด้านความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านทันตแพทย์ที่ให้การรักษามีความรู้ความเชี่ยวชาญ ตามลำดับ

ผู้มารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอน มีความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้านเช่นเดียวกับกลุ่มที่มารับบริการในวันทันตสาธารณสุข โดยความคาดหวังสูงสุดสามลำดับได้แก่ ด้านทันตแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษา ด้านความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาดตามลำดับ ความพึงพอใจสูงสุดสามลำดับได้แก่ ด้านการได้รับบริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ด้านการได้รับความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ และ ด้านการได้รับการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ตามลำดับ

เปรียบเทียบระดับความคาดหวังระหว่างกลุ่ม (ตารางที่ 3)

กลุ่มผู้เข้ารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอนมีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้เวลารอรับยาไม่นาน บุคลากรมีความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ทันตแพทย์สามารถอธิบาย

อาการป่วยได้อย่างละเอียด ชัดเจน ทันตแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษา คลินิกมีความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ สถานที่มีความสะอาดและมีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่ม (ตารางที่ 3)

กลุ่มผู้เข้ารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอนมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในด้านมีความเข้าใจการปฏิบัติตัวหลังการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด รู้สึกว่าคณะทันตแพทย์ศาสตร์มีอุปกรณ์ครบครัน สถานที่มีความสะอาด มีปริมาณห้องน้ำเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย ได้รับความสะดวกสบายจากป้ายข้อความบอกจุดบริการ รวมทั้งความพึงพอใจโดยรวม

เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวัง กับระดับความพึงพอใจ (ตารางที่ 3)

ผู้รับบริการในวันทันตสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในด้านขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาได้ชัดเจน ด้านเวลารอคิวก่อนเข้ารับการรักษา ด้านเวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด และด้านเวลาในการรอรับยา ส่วนในด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ผู้เข้ารับบริการในคลินิกการเรียนการสอน มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังในด้านขั้นตอนการรับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาได้ชัดเจน ด้านเวลาในการรอคิวก่อนเข้ารับการรักษา ด้านเวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด และด้านเวลาในการรอรับยา ด้านการให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม และ ด้านความสะดวกสบายในการเดินทาง ส่วนในด้านอื่นไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 3 แสดงและเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการทางศัลยกรรมช่องปาก ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Table 3 Evaluation and comparison of expectation and satisfaction of the patients on oral surgery services at the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University.

	ความคาดหวัง				ความพึงพอใจ				p^α	p^β	p^γ	p^δ
	วันทันตฯ		คลินิกฯ		วันทันตฯ		คลินิกฯ					
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.				
Q1.1	3.81	0.94	4.11	0.73	4.27	0.73	4.26	0.69	0.00*	0.94	0.000*	0.002*
Q1.2	4.24	0.68	4.27	0.67	4.38	0.66	4.41	0.67	0.61	0.61	0.009*	0.001*
Q1.3	3.78	0.84	3.94	0.81	4.14	0.85	4.17	0.80	0.06	0.64	0.000*	0.000*
Q1.4	3.84	0.77	3.78	0.88	4.43	0.60	4.44	0.70	0.45	0.97	0.000*	0.000*
Q1.5	3.88	0.78	4.05	0.90	4.32	0.69	4.35	0.70	0.04*	0.60	0.000*	0.000*
Q2.1	4.48	0.61	4.57	0.59	4.53	0.60	4.67	0.51	0.14	0.16	0.23	0.02*
Q2.2	4.48	0.60	4.64	0.52	4.53	0.58	4.66	0.50	0.01*	0.13	0.21	0.48
Q2.3	4.41	0.63	4.58	0.57	4.47	0.67	4.64	0.55	0.01*	0.05	0.21	0.09
Q2.4	4.40	0.64	4.63	0.55	4.40	0.65	4.58	0.60	0.00*	0.05	1.00	0.16
Q2.5	4.47	0.59	4.79	0.56	4.52	0.57	4.53	0.60	0.03*	0.88	0.26	0.18
Q2.6	4.45	0.62	4.56	0.58	4.36	0.74	4.57	0.60	0.06	0.002*	0.07	0.91
Q3.1	4.29	0.74	4.34	0.75	4.31	0.72	4.43	0.70	0.44	0.09	0.07	0.04*
Q3.2	4.47	0.59	4.61	0.55	4.49	0.60	4.63	0.55	0.02*	0.017*	0.61	0.46
Q3.3	4.41	0.65	4.64	0.54	4.43	0.66	4.62	0.52	0.00*	0.001*	0.74	0.49
Q3.4	4.19	0.75	4.53	0.63	4.19	0.80	4.53	0.60	0.00*	0.001*	0.91	1.00
Q3.5	4.33	0.70	4.44	0.64	4.34	0.68	4.49	0.67	0.09	0.035*	0.75	0.27
Q4	-	-	-	-	4.43	0.65	4.56	0.55	-	0.032*	-	-

*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

p^α ค่า p-value ของการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ กับผู้มารับบริการ ณ คลินิกการเรียนการสอน

p^β ค่า p-value ของการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ กับผู้มารับบริการ ณ คลินิกการเรียนการสอน

p^γ ค่า p-value ของการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

p^δ ค่า p-value ของการเปรียบเทียบระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ณ คลินิกการเรียนการสอน

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวัง (ตารางที่ 4)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุข ได้แก่ เพศและกลุ่มอายุเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านขั้นตอนการรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ปัจจัยด้านรายได้ สิทธิการรักษาพยาบาล และผู้ให้การรักษาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านการให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม ปัจจัยด้านอายุและสิทธิการรักษาพยาบาลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านเจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์มีความสามารถในการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาล และผู้ให้การรักษาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปัจจัยด้านผู้ให้การรักษาเกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังด้าน

เจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาได้ชัดเจน นอกจากนี้ปัจจัยด้านสิทธิการรักษาพยาบาลยังเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านทันตแพทย์มีความเอาใจใส่และมีความพร้อมในการให้บริการ ทันตแพทย์สามารถอธิบายอาการป่วยได้อย่างละเอียด ชัดเจน ทันตแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการรักษา ทันตแพทย์อธิบายการปฏิบัติตัวหลังการถอนฟัน/ผ่าฟันคุดได้ครอบคลุม ชัดเจน และด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษา และปัจจัยด้านอายุยังเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านมีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ เมื่อนำความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุปัจจัยพบว่า ผู้ที่ใช้สิทธิประกันบริษัทเอกชน (β 0.270) และสิทธิข้าราชการ (β 0.194) มีแนวโน้มมีความคาดหวังสูง

ด้านบริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ผู้ที่อายุน้อยกว่า 20 ปี (β 0.186) และผู้ที่อายุ 41 – 50 ปี (β 0.151) มีแนวโน้มมีความคาดหวังสูง ด้านความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ แต่ผู้ใช้สิทธิข้าราชการ (β -0.181) สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (β -0.188) ข้าราชการ (β -0.209) และสิทธิประกันบริษัทเอกชน (β -0.147) มีแนวโน้มมีความคาดหวังต่ำในด้านนี้ นอกจากนี้ผู้ใช้สิทธิประกันบริษัทเอกชน (β -0.202) และสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (β -0.166) มีแนวโน้มมีความคาดหวังที่ต่ำด้านทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการรักษาด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้เข้ารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอน ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาเป็นประจำเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านเวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด และเวลาในการรอรับยา ปัจจัยด้านอายุและจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านทันตแพทย์อธิบายการปฏิบัติตัวหลังการถอนฟัน/ผ่าฟันคุดได้ ครอบคลุมและชัดเจน ปัจจัยด้านอายุ สถานพยาบาลที่รับการรักษาประจำ และผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านความสะดวกในการเดินทาง ปัจจัยด้านอาชีพเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านความสามารถในการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหา ปัจจัยด้านรายได้ สถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาประจำ ความถี่ในการเข้ารับการรักษา และจำนวนครั้งที่เคยเข้ารับบริการเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษา ปัจจัยด้านรายได้และความถี่ในการเข้ารับการรักษาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปัจจัยด้านรายได้และสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาเป็นประจำเกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านมีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ ปัจจัยด้านรายได้เกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน เมื่อนำความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุปัจจัยพบว่า ไม่มีปัจจัยใดส่งผลต่อความคาดหวังในด้านทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน (β -0.178) และผู้ที่รับการรักษาเป็นประจำที่คลินิกเอกชน (β -0.144) มีแนวโน้มมีความคาดหวังด้านความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการต่ำ ส่วนผู้ที่มีความถี่ในการเข้ารับการรักษาทางทันตกรรมทุก 6 เดือน (β -0.156) และผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน (β -0.270) มีแนวโน้มมีความคาดหวังต่ำในด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ (ตารางที่ 5)

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุข ได้แก่ เพศเกี่ยวข้องกักระดับความ

พึงพอใจด้านมีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ ปัจจัยด้านรายได้และผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกักระดับความพึงพอใจด้านความพร้อมของอุปกรณ์ ปัจจัยด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาเป็นประจำและผู้ให้บริการเกี่ยวข้องกักระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการรับบริการ และด้านการให้บริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้ม ปัจจัยด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาประจำยังเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านเวลารอคิวเข้ารับการรักษา นอกจากนี้ปัจจัยด้านผู้ให้บริการยังเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านเวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด ด้านความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ ด้านทันตแพทย์มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เมื่อนำความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุปัจจัยพบว่า ผู้ที่มีความถี่ในการเข้ารับการรักษาทางทันตกรรมทุก 6 เดือน (β -0.159) มีแนวโน้มมีความพึงพอใจต่ำด้านทันตแพทย์ที่ให้การรักษามีความรู้ความเชี่ยวชาญ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอน ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาเกี่ยวข้องกัระดับความพึงพอใจด้านมีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ อายุและรายได้เกี่ยวข้องกัระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ทันตแพทย์อธิบายขั้นตอนการรักษาได้ละเอียด ชัดเจน ด้านการอธิบายการปฏิบัติตัวหลังการถอนฟัน/ผ่าฟันคุดได้ครอบคลุม ชัดเจน และด้านการให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม อายุและอาชีพเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการ รวมทั้งด้านการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหา อายุ อาชีพ และ รายได้เกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านสามารถอธิบายอาการป่วยได้ละเอียด ชัดเจน และด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด นอกจากนี้ปัจจัยด้านอายุยังเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านขั้นตอนการรับบริการ ปัจจัยด้านสถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาประจำเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน ปัจจัยด้านจำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษาเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเดินทาง และปัจจัยด้านรายได้อีกเกี่ยวข้องกัความพึงพอใจด้านเวลาในการถอนฟัน/ผ่าฟันคุด เวลาในการรอรับยา ความพร้อมของอุปกรณ์ในการรักษา และความพึงพอใจโดยรวม เมื่อนำความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับมาวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุปัจจัยพบว่า ผู้ป่วยในกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี (β -0.151) 51 – 60 ปี (β -0.220) และกลุ่มที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท/เดือน (β -0.276) มีแนวโน้มความพึงพอใจด้านการบริการด้วยคำพูดสุภาพ ยิ้มแย้มต่ำ กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี (β -0.205) มีแนวโน้มมีความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ และความพร้อมในการให้บริการต่ำ นอกจากนี้กลุ่มอายุ 51 – 60 ปี (β -0.168) ยังมีแนวโน้มมีความพึงพอใจด้านการตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหาได้อีกด้วย

ตารางที่ 4 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมช่องปาก ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Table 4 Factors related to patients' expectations levels on oral surgery services at the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University.

	F1		F2		F3		F5		F6		F7		F8		F9		F10			
	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ	p ^ε	p ^ζ		
Q1.1	0.028*	-	0.01*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q1.2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.01*	-	
Q1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q1.5	-	-	-	0.015*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q2.1	-	-	-	-	-	-	0.03*	-	0.004*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.02*	
Q2.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.028*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q2.3	-	-	0.04*	-	-	0.04*	-	-	0.004*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q2.4	-	-	-	-	-	-	-	-	0.004*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	0.005*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Q2.6	-	-	-	0.04*	-	-	-	-	0.044*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.03*	
Q3.1	-	-	-	0.04*	-	-	-	-	-	-	-	0.02*	-	-	-	-	-	-	-	0.03*
Q3.2	-	-	-	-	-	-	-	0.007*	0.005*	-	-	0.04*	-	0.03*	-	0.02*	-	-	-	
Q3.3	-	-	-	-	-	-	-	0.000*	0.012*	-	-	-	-	0.02*	-	-	-	-	0.005*	
Q3.4	0.003*	-	-	-	-	-	-	0.016*	-	-	-	0.03*	-	-	-	-	-	-	-	
Q3.5	-	-	-	-	-	-	-	0.028*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<0.05)

p^ε ค่า p-value ของปัจจัยต้นทาง ๆ ที่มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการทางศัลยกรรมช่องปากในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

p^ζ ค่า p-value ของปัจจัยต้นทาง ๆ ที่มีผลต่อระดับความคาดหวังของผู้มารับบริการทางศัลยกรรมช่องปาก ณ คลินิกการเรียนการสอน

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านศัลยกรรมช่องปาก ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Table 5 Factors related to patients' satisfaction levels on oral surgery services at the Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University.

	F1		F2		F3		F5		F6		F7		F8		F9		F10		
	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	p ^η	p ^θ	
Q1.1	-	-	-	0.016*	-	-	-	-	-	-	-	0.03*	-	-	-	0.009*	-	-	-
Q1.2	-	-	-	0.044*	-	-	-	-	-	0.003*	-	-	-	-	-	-	-	0.01*	-
Q1.3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.03*	-	-	-	-	-	-	-	-
Q1.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.01*	-	-	-	-	-	0.02*	-	-	-
Q1.5	-	-	-	0.005*	-	-	-	-	-	0.04*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Q2.1	-	-	-	0.002*	-	-	-	-	-	0.001*	0.03*	-	-	-	0.003*	-	-	0.02*	-
Q2.2	-	-	-	0.004*	-	0.04*	-	-	-	-	-	-	-	-	0.006*	-	-	-	-
Q2.3	-	-	-	0.002*	-	0.006*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Q2.4	-	-	-	0.000*	-	0.047*	-	-	-	0.47*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Q2.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.02*	-	-	-	-
Q2.6	-	-	-	0.025*	-	-	-	-	-	0.05*	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Q3.1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.046*	-	-	-	0.03*	-
Q3.2	-	-	-	-	-	-	-	-	0.02*	0.01*	-	-	-	-	-	0.01*	-	-	-
Q3.3	-	-	-	0.002*	-	0.04*	-	-	-	0.005*	-	-	-	-	0.04*	-	-	0.005*	-
Q3.4	0.02*	0.03*	-	0.018*	-	-	0.047*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Q3.5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.01*	-	-	-	-	-	-
Q3.6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.03*	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p<0.05)

p^η ค่า p-value ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยกรรมช่องปากในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ

p^θ ค่า p-value ของปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางศัลยกรรมช่องปาก ณ คลินิกการเรียนการสอน

อภิปรายผลการวิจัย

ในการศึกษานี้พบว่าผู้ที่มารับการรักษาในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติและที่คลินิกการเรียนการสอน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 21 – 30 ปี เข้ารับการรักษาทางทันตกรรมประจำที่คลินิกเอกชน และมักเข้ารับการรักษาเมื่อมีอาการ อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีความใส่ใจในเรื่องของสุขภาพมากกว่าเพศชาย¹⁸ และกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี นั้นเป็นช่วงอายุที่มักตรวจพบฟันคุด หรือมีปัญหาจากฟันคุด เช่น มีการติดเชื้อจากเหงือกคลุมฟันคุดอักเสบ ฟันซี่ข้างเคียงผุ หรือการตรวจพบโดยบังเอิญจากการถ่ายภาพรังสี¹⁹ จึงทำให้ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มนี้ แต่อาชีพและสิทธิการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน โดยผู้ที่เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างและใช้สิทธิประกันสังคม อาจเป็นเพราะการลาหยุดงานในผู้ประกอบอาชีพรับจ้างส่งผลต่อการขาดรายได้ และการที่สิทธิประกันสังคมครอบคลุมค่ารักษาทางทันตกรรมเพียง 900 บาทต่อปี รวมทั้งมีข้อจำกัดในการเข้าถึงการบริการสุขภาพของประเทศ²⁰ ส่งผลให้กลุ่มนี้นิยมมารับการรักษาในโอกาสพิเศษมากกว่ามาในเวลาปกติเนื่องจากกระทบกับการทำงาน และรายได้น้อยกว่า ส่วนกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ที่ชำระเงินค่ารักษาเองมารับบริการในคลินิกการเรียนการสอนในสัดส่วนที่มากกว่ากลุ่มอื่น อาจเนื่องจากค่ารักษาพยาบาลถูกกว่าในคลินิกเอกชน และการลาเรียนมารับการรักษาในเวลาราชการ ส่งผลกระทบน้อยกว่าในกลุ่มอาชีพรับจ้างที่การลาทำงานส่งผลต่อรายได้

ผู้เข้ารับการรักษาในวันทันตสาธารณสุขและผู้เข้ารับการรักษาในคลินิกการเรียนการสอนมีความคาดหวังต่อการบริการของคลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่รักษาในวันทันตสาธารณสุขมีความคาดหวังสูงที่จะรับบริการจากเจ้าหน้าที่ด้วยอัตรากำลังที่ดี มีพูดสุภาพ เอาใจใส่และพร้อมให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัยดีไพศาลสกุล⁴ ในขณะที่กลุ่มนี้มีความคาดหวังเรื่องความสะดวกสบายน้อยกว่าด้านอื่น อาจเป็นเพราะผู้ป่วยเข้าใจความยากลำบากในการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดในกรณีที่มีผู้เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขเป็นจำนวนมาก ส่วนกลุ่มที่รักษาที่คลินิกการเรียนการสอนให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรัญญา เขยตุ้ย⁵ อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการที่คลินิกศัลยศาสตร์ทราบดีว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนการสอนที่ผู้ให้บริการยังมีประสบการณ์ไม่มากนัก อย่างไรก็ตามควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคาดหวังในการบริการด้านต่าง ๆ

ผู้เข้ารับบริการทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจที่สอดคล้องกับความคาดหวัง ทั้งในด้านบริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ และบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ช่วยแก้ปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรเจิด สิงขโรทัย⁷ และวรัญญา เขยตุ้ย⁵ และยังแสดงถึงการตอบสนองที่ตรงต่อความคาดหวังส่งผลให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจ นอกจากนี้ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับบริการในคลินิกการเรียนการสอนมีความคาดหวัง และความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่รับบริการในวันทันตสาธารณสุข ทั้งในด้านกระบวนการให้การรักษ และคุณภาพในการให้บริการ

สิทธิการรักษาพยาบาลเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขในหมวดคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากสิทธิการรักษาแต่ละชนิดมีความครอบคลุมค่ารักษาพยาบาลไม่เท่ากัน เช่น สิทธิข้าราชการมีความคุ้มครองที่มากกว่า แต่สิทธิประกันสังคมมีความคุ้มครองจำกัด ส่งผลให้มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการที่ต่างกัน เมื่อมารับบริการในวันทันตสาธารณสุขที่ผู้เข้ารับบริการต่อวันเป็นจำนวนมากจึงอาจสร้างความกังวลในด้านคุณภาพการบริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้มารับบริการในคลินิกการเรียนการสอนในหมวดสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความสะอาดของสถานที่ มีปริมาณห้องน้ำเพียงพอ และมีป้ายบอกจุดบริการชัดเจน และส่งผลต่อความพึงพอใจในกระบวนการให้การรักษ คุณภาพการให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจโดยรวมซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา เขยตุ้ย⁵ ที่พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ อาจเป็นเพราะผู้ที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีศักยภาพในการรับบริการในสถานพยาบาลที่ต่างกัน จึงส่งผลต่อประสบการณ์ และความคาดหวังในการรับบริการ

อายุเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่คลินิกการเรียนการสอน โดยกลุ่มอายุ 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี มีแนวโน้มมีความพึงพอใจด้านการบริการด้วยคำพูดที่สุภาพต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา เขยตุ้ย⁵ อาจเนื่องมาจากช่วงอายุที่มากขึ้นต้องการกระบวนการรักษาที่ไม่ซับซ้อน²¹ และการอธิบายสิ่งต่าง ๆ อย่างละเอียด ชัดเจน จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการให้บริการรักษาผู้สูงอายุ

สถานพยาบาลที่เข้ารับการรักษาทางทันตกรรมเป็นประจำเกี่ยวข้องกับระดับความคาดหวังของผู้ที่มารับบริการที่คลินิกการ

เรียนการสอนในด้านกระบวนการให้การรักษา และด้านสถานที่ และ ยังส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในวันทันตสาธารณสุข ในด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสถานที่ อาจเป็นเพราะใน โรงพยาบาลรัฐมักมีผู้มารับบริการจำนวนมาก และต้องรอคิวนาน จึงส่งผลให้ผู้ป่วยมีความคาดหวังถึงการบริการที่ดีกว่าเมื่อมารับการรักษาที่ คณะทันตแพทย์ ส่วนในวันทันตสาธารณสุขมีผู้มารับบริการจำนวนมาก เมื่อผู้ป่วยได้รับคำอธิบายที่ละเอียด ชัดเจน และมีการบริการที่ใส่ใจ มากกว่าที่คาดหวังไว้จึงส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจที่สูง

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญในด้านคุณภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะด้านการบริการด้วยคำพูด ที่สุภาพ ยิ้มแย้ม ความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้รับบริการนอกจากจะต้องการการ รักษาที่เป็นเลิศแล้ว ยังต้องการได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพ และ ใส่ใจด้วย ซึ่งสามารถนำมาพัฒนากระบวนการให้บริการ และพัฒนา เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนให้สามารถช่วยเหลือดูแลผู้ที่มีมารับบริการได้ ผู้มารับบริการในวันทันตสาธารณสุขส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาชีพรับจ้าง ที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการสุขภาพของประเทศ คณะทันตแพทยศาสตร์ อาจมีส่วนช่วยในการจัดให้บริการในโอกาสพิเศษที่มากขึ้น หรือมีการ กระจายในพื้นที่อื่นเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการสุขภาพได้มากยิ่งขึ้น และในฐานะที่คณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นสถานที่ผลิตทันตแพทย์ จึงมีส่วนสำคัญในการจัดการเรียนการสอนให้นิสิตเห็นความสำคัญ ของแง่มุมอื่นนอกจากไปการรักษา เช่น การให้การดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวม การสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ป่วยในกลุ่มอายุต่าง ๆ และ ดูแลผู้ป่วยด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ

การศึกษานี้มีข้อจำกัดในเรื่องของการที่ผู้วิจัยไม่ได้ทำการ สัมภาษณ์ผู้ป่วยโดยตรง ข้อมูลที่ได้จึงมีลักษณะเป็นภาพรวม ไม่ สามารถได้ข้อมูลเชิงลึก เช่น สาเหตุที่ส่งผลให้ผู้ป่วยที่มีความพึงพอใจ ต่ำ หรือมีความพึงพอใจและความคาดหวังที่แตกต่างกันในแต่ละ ลักษณะของกลุ่มผู้ป่วย ดังนั้นการศึกษาในอนาคตจึงควรมีการศึกษา ในรายละเอียดเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำผลมาใช้ในการรักษาอย่างมีคุณภาพ ได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วย และส่งผลให้การรักษาประสบความสำเร็จทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการ และในมุมมองของผู้ป่วย

สรุปผลการวิจัย

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกภาควิชาศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความคาดหวังในการ บริการที่สูง แต่ก็มี ความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ สูงด้วย แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในวันทันตสาธารณสุขแห่งชาติ และที่คลินิกการ เรียนการสอนมีลักษณะแตกต่างกัน ทั้งอาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

และสวัสดิการการรักษาทางทันตกรรม และมีความคาดหวังและ ความพึงพอใจแตกต่างกัน ในภาพรวมปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวัง ด้านการบริการ ได้แก่ สิทธิการรักษาพยาบาล และอายุ ส่วนปัจจัย ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ อายุ และรายได้

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ทันตแพทย์หญิง ดร.ผกาภรณ์ พันธวุฒิ พิศาลธุรกิจ ที่ให้คำแนะนำในการจัดทำแบบ สอบถาม และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งนี้ ตลอดจน ความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คลินิกศัลยศาสตร์ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

1. "Oral surgery." Merriam-Webster.com Medical Dictionary. Merriam-Webster; [publication date not available]. Available from: <https://www.merriam-webster.com/medical/oral%20surgery> (Accessed February 5, 2024).
2. McKinley RK, Manku-Scott T, Hastings AM, French DP, and Baker R. Reliability and Validity of a new measure of patient satisfaction with out-of-hours primary medical care in the United Kingdom: Development of a patient questionnaire. *BMJ* 1997;314(7075):193-8.
3. Baker R, Development of questionnaire to assess patients' satisfaction with consultations in general practice. *Br J Gen Pract* 1990;40(341):487-90.
4. Deepphisarnsakul P. Expectation and Perception of the clients about the service quality of the hospital. *Veridian E-Journal, SU* 2013;6(1):573-592.
5. Samosornsuk W, Kanjanalak N, Kunkum D, Ruensaeng N. Expectation and Satisfaction with Services at Thammasat Heart Center, Thammasat University Hospital. Proceedings of the RSU National Research Conference; 2015 April 28th; Bangkok, Thailand. 1525-1534.
6. Aisarapitukkul B, Pongthyakorn T, Insawak A, Teerapongpan T, Phanitpotchamarn T, Boonma T. *et al.* editors. Expectations and Satisfactions of Patients towards Dental Prosthesis at Comprehensive Dental Clinic, Rangsit University. *Proceedings of the RSU National Research Conference*; 2013 April 4th; Bangkok, Thailand. 15-23.
7. Singkharothai B, Yousapronpaiboon K. Satisfaction of the Clients on Dentistry Services at Faculty of Dentistry Department in Medical School. *MBA-KKU* 2014;7(1):41-52.
8. Kheytui W, Tiwasingh C, Ratchakom W. Patient's Expectation and Satisfaction in Service Quality Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. *Mahidol R2R e-Journal* 2018;1(5):101-119.

9. Yamane T. *Statistics: An Introductory Analysis 3rd edition*, New York: Harper and Row; 1973.
10. Abd Manaf NH, Mohd D, Abdullah K. Development and validation of patient satisfaction instrument. *Leadership in Health Services* 2012;25(1):27-38.
11. Baker R, Whitfield M, Measuring patient satisfaction: A test of construct validity. *Quality in Health Care* 1992;1(2):104-109.
12. Parasaruman A, Zeithaml VA, and Beery LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future Research. *JM* 1985;49:41-50.
13. Evans RG, Edwards A, Evans S, Elwyn B, and Elwyn G. Assessing the practicing physician using patient surveys: A systematic review of instrument and feedback methods. *Family Practice* 2007;24(2):117-127.
14. Likert R. A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*; 1932;140(22):5-55.
15. Sheskin DJ. *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures, fifth edition. 5th ed.* Philadelphia, PA: Chapman & Hall/CRC; 2020.
16. Mircioiu C, Atkinson J. A comparison of parametric and non-parametric methods applied to a likert scale. *Pharmacy (Basel)* 2017;5(4):26.
17. Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the “laws” of statistics. *Advances in Health Sciences Education*, 15(5):625-32.
18. Thompson AE, Anisimowicz Y, Miedema B, Hogg W, Wodchis WP, Aubrey-Bassler K. The influence of gender and other patient characteristics on health care-seeking behaviour: a QUALICOPC study. *BMC Fam Pract* 2016;17(1):38.
19. Ness GM. Impacted teeth. In: Miloro M, Ghali GE, Larsen P, Waite P, editors. *Peterson's principles of oral and maxillofacial surgery. 3rd ed.* Shelton, CT: PMPH-; 2012. p. 97–121.
20. Urwannachotima N. Social Determinants of Health and Health Promotion in Population. *J Health Sci Thai* 2017;25(1):147-56.
21. Vijayakumar P, Punnapurath S, Platty P, Krishna S, Thomas T. A study of medication compliance in geriatric patients with chronic illness. *J Family Med Prim Care* 2021;10(4):1644.