

1995-01-01

Patient openions toward the service of Dental Division at Rayong Hospital(ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการทันตกรรมโรงพยาบาลระยอง)

Oranuch Boonrangsiman

Sunsanee Thanakijkorn

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/cudj>



Part of the [Dentistry Commons](#)

Recommended Citation

Boonrangsiman, Oranuch and Thanakijkorn, Sunsanee (1995) "Patient openions toward the service of Dental Division at Rayong Hospital(ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการทันตกรรมโรงพยาบาลระยอง),"

Chulalongkorn University Dental Journal: Vol. 18: Iss. 1, Article 6.

DOI: 10.58837/CHULA.CUDJ.18.1.6

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/cudj/vol18/iss1/6>

This Original article is brought to you for free and open access by Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Dental Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

บทวิทยากร

ทัศนคติของประชากรที่มีต่อการบริการทันตกรรม โรงพยาบาลระยอง

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชากรที่มีต่อการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยอง และต้องการทราบข้อมูลพื้นฐานสำหรับเปิดคลินิกผู้ป่วยทันตกรรมนอกเวลาราชการของโรงพยาบาลระยอง โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการและประชาชนทั่วไป โดยใช้แบบสอบถาม ตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 336 ราย ในช่วงระยะเวลา มกราคม-พฤษภาคม 2537 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติในแง่บวก ต่อการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยองสูงถึง ร้อยละ 81.3 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประมาณครึ่งหนึ่งเคยไปใช้บริการทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อศึกษาหัวข้อของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยอง ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับดี แต่มีข้อที่ความพึงพอใจระดับต่ำ คือ ความยุ่งยากในขั้นตอนของการมารับบริการ และ เวลาที่สูญเสียในการรอรับบริการ เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจของปัจจัย ที่มีระดับนัยสำคัญ ($\alpha = 0.05$) คือ กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาน้อย มีรายได้ต่ำ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำจะเลือกเข้ารับบริการของรัฐมากกว่า และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูง จะเลือกรับบริการทั้งภาครัฐและเอกชน ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นแนวทางที่จะนำมาเปิดการบริการทันตกรรมนอกเวลาของโรงพยาบาลระยองได้ ผู้ที่คาดว่า จะมาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการเพศหญิง

อรนุช บุญรังสิมันต์ ทบ., วทบ.

ทันตแพทย์ 8 ผู้เชี่ยวชาญด้านทันตกรรม

หัวหน้ากลุ่มงานทันตกรรม

โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

คันสนีย์ ธนกิจกร วทบ. (พยาบาลและผดุงครรภ์), ส.บ., วท.ม. (วิทยาระบาด)

พยาบาลวิชาชีพ 6 ฝ่ายเวชกรรมสังคม

โรงพยาบาลระยอง จังหวัดระยอง

บทนำ

ตามแผนพัฒนาทันตสาธารณสุขในแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 7 ได้มุ่งเน้นในการที่จะแก้ไขปัญหาความเจ็บป่วยในช่องปากของประชาชน ซึ่งเป็นการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจากแผนพัฒนาสาธารณสุข ฉบับที่ 6 โดยดำเนินการทั้งในส่วนการปรับปรุง พัฒนาระบบบริการบริหารจัดการ กำลังคน และวิชาการ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชน และส่งเสริมสุขภาพในช่องปากของประชาชนให้มีสุขภาพที่ดี และเพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายด้านการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข (พบส.) ซึ่งการให้บริการทันตกรรมที่ดีทันตแพทย์ต้องรักษาตามหลักและขั้นตอนของวิชาชีพทันตแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ และมีจริยบรรณที่ดี เพื่อแก้ไขความเจ็บปวด ฟันผุสุขภาพในช่องปาก และสภาพจิตใจของผู้มารับบริการให้อยู่ในสภาพปกติเป็นที่พอใจ การให้บริการทันตกรรมที่ดีมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถและอัตราของทันตแพทย์⁽¹⁾ แล้วยังขึ้นกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความร่วมมือและฐานะการเงินของผู้มารับบริการ ระบบบริหารจัดการภายในคลินิกทันตกรรม การต้อนรับของบุคลากร ตลอดจนความสะดวกสบายอื่น ๆ ที่จะมีให้แก่ผู้มารับบริการ^(2,3,4) ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข สนับสนุนให้โรงพยาบาลของรัฐบาลเปิดให้บริการคลินิกทันตกรรมนอกเวลา จากการศึกษาของ Holmes⁽⁵⁾ พบว่า ประชาชนมีแนวโน้มจะมารับบริการทันตกรรมนอกเวลามากขึ้น ขณะที่ Handelman⁽⁶⁾ พบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะมีความสัมพันธ์กับปัจจัย ในเรื่องการทำงานของทันตแพทย์ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง เวลา ราคา และความสะดวกสบาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยอง และศึกษาข้อมูลการเปิดคลินิกผู้ป่วยนอกทางทันตกรรมนอกเวลา เพื่อเป็นการปรับระดับมาตรฐานของงานทันตกรรมในโรงพยาบาลระยอง ให้เทียบเท่าหรือแข่งขันกับภาคเอกชนได้

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษานี้ใช้สัมภาษณ์ ตามแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ การศึกษา อายุ

อาชีพ รายได้ สิทธิการใช้บัตรต่าง ๆ และคำถามที่เป็นตัวแปรตาม เช่น ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ในโรงพยาบาลระยองมี 11 ข้อ และการเปิดบริการทันตกรรมนอกเวลาราชการ

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จากการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 380 ราย ในช่วงเดือน มกราคม-พฤษภาคม 2537 มีจำนวน 336 ราย ที่กรอกแบบสอบถามได้สมบูรณ์ (88.42%) แบ่งออกเป็นกลุ่มผู้ป่วยนอก ที่มารับบริการทันตกรรมใน โรงพยาบาลระยอง จำนวน 139 ราย และ สุ่มจากกลุ่มประชาชนตามสถานที่ต่าง ๆ นอกโรงพยาบาล เช่น โรงเรียน โรงงาน ตลาด จำนวน 197 ราย คิดเป็นสัดส่วน 1:1.4 นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส และใช้โปรแกรม Epi Info สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงวิเคราะห์ เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้ ANOVA, Kruskal Wallis test, chi-square test

ผลการศึกษา

ผู้มารับบริการจำนวน 336 ราย จำแนกเป็นเพศชาย 151 คน (44.9%) เพศหญิง 185 คน (55.1%) ส่วนมากมีอายุระหว่าง 31-40 ปี 137 คน (40.8%) ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า หรือเท่ากับระดับประถมศึกษา 144 คน (42.9%) อาชีพที่มารับบริการทันตกรรม ได้แก่ เกษตรกร รับจ้าง 109 คน (32.4%) (ตารางที่ 1) จากการวิเคราะห์ จำแนกตาม อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการ พบว่า เป็นข้าราชการ 84 คน (25.0%) อาชีพ เกษตรกร รับจ้าง 109 (32.4%) ทำงานเอกชน 59 คน (17.6%) รัฐวิสาหกิจ 31 คน (9.2%) โดยใช้บริการในเวลาที่มีรายได้ต่อเดือน < 5,000 บาท 138 คน (41.1%) (ตารางที่ 2) ผลการใช้สิทธิบัตรต่าง ๆ ที่มารับบริการมีผลดังนี้ ส่วนใหญ่เป็นผู้ไม่มีบัตรแสดงสิทธิ ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ กลุ่มข้าราชการ และบัตรสุขภาพ ร้อยละ 25.3 และ 16.7 ตามลำดับ และมีส่วนน้อยที่ใช้สิทธิบัตรธนาคาร ผู้สื่อข่าวสาธารณสุข อาสาสมัคร และบัตรประกันสังคม (ตารางที่ 3) ในเรื่องการแข่งขันการให้บริการระหว่างภาครัฐบาล กับภาคเอกชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการรับบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยอง และคลินิกเอกชน ในด้านความสุภาพและความเอาใจใส่

ของทันตแพทย์ คุณภาพวัสดุ ความสะอาดในการฆ่าเชื้อ
ราคาค่าทำฟัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ($P<0.05$)
ส่วนในเรื่องความยุ่งยากขั้นตอนการรับบริการ ความ
สะดวก และ เวลาที่สูญเสีย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
 $P<0.05$ ตารางที่ 4

ในเรื่องการเปิดให้บริการทันตกรรม นอกเวลา
ราชการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างประชากร เป็น เพศหญิง
ร้อยละ 83.8 เพศชาย ร้อยละ 74.2 ข้าราชการ ร้อยละ
92.9 ประกันสังคม ร้อยละ 87.5 โดยมีรายได้สูงกว่า
10,000 บาท ร้อยละ 91.0



ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลพื้นฐาน

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	336	100.0
ชาย	151	44.9
หญิง	185	55.1
อายุ (ปี)	336	100.0
20-30	107	31.8
31-40	137	40.8
41-50	57	17.0
51-60	35	10.4
ระดับการศึกษา	336	100.0
ประถมศึกษา	144	42.9
ม. 1-ม. 3	28	8.3
ม. 4-ม. 6	31	9.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	38	11.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	28	8.3
ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค	8	2.4
ปริญญาตรีขึ้นไป	59	17.6
อาชีพ	336	100.0
รับราชการ	84	25.0
รัฐวิสาหกิจ	31	9.2
เอกชน	59	17.6
ธุรกิจส่วนตัว	53	15.8
เกษตรกร ทำไร่ ทำนา	109	32.4

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและรายได้ของผู้มารับบริการทันตกรรม

อาชีพ	รายได้ (บาท/เดือน)				รวม
	< 5,000 (%)	5,000-8,000 (%)	8,000-10,000 (%)	> 10,000 (%)	(%)
รับราชการ	8 (2.38)	27 (8.03)	17 (5.06)	32 (9.52)	84 คน (25.0)
รัฐวิสาหกิจ	3 (0.89)	5 (1.48)	8 (2.37)	15 (4.46)	31 (9.2)
เอกชน	18 (5.36)	20 (5.95)	11 (3.27)	10 (2.98)	59 (17.6)
ธุรกิจส่วนตัว	24 (7.14)	16 (4.76)	6 (1.78)	7 (2.08)	53 (15.7)
อื่น ๆ (ทำไร่ รับจ้าง เกษตรกร)	85 (25.29)	16 (4.76)	5 (1.48)	3 (0.89)	109 (32.4)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิทธิในการมีบัตรต่าง ๆ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ (%)
สิทธิบัตร	336	100.0
บัตรข้าราชการ	85	25.3
บัตรสุขภาพ	56	16.7
บัตรผู้มีรายได้น้อย	22	6.5
บัตรอนาถา	—	—
บัตรผู้สื่อข่าวสาธารณสุข	4	1.2
บัตรอาสาสมัครมูลฐาน	3	0.9
บัตรประกันสังคม	8	2.4
ไม่มีบัตรใด ๆ	158	47.0

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรต่อบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลระยองและคลินิกเอกชน

หัวข้อความคิดเห็นของ ประชากร	คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ต่อการไปรับบริการของ รพ.และเอกชน				F-test *Kruskal Wallis test	P-value
	รพ. ระยอง	เอกชน	รพ.ระยอง +เอกชน	ไม่เคยไป รับบริการ		
1. ความสุภาพของทันตแพทย์	4.11	3.77	3.60	3.60	10.222	< 0.0000
2. ความเอาใจใส่ของทันตแพทย์	4.05	3.62	3.53	3.67	*26.526	< 0.0000
3. คุณภาพของวัสดุที่ใช้ในการทำฟัน	3.95	3.46	3.51	3.53	8.144	0.0001
4. คุณภาพของงานที่ได้รับ	3.91	3.31	3.42	3.43	10.529	< 0.0000
5. ความสะอาดและการฆ่าเชื้อ	3.95	3.49	3.55	3.63	6.966	0.0003
6. ความยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ	2.65	2.77	2.76	3.03	1.037	0.3772
7. ความสะดวกในการมารับบริการ (8.30-16.00)	3.71	3.34	3.43	3.63	2.417	0.0650
8. ราคาค่าทำฟันมีความเหมาะสม	3.66	3.60	3.35	3.33	*10.688	0.0135
9. เวลาที่สูญเสียในการรอรับบริการ	3.12	2.63	2.92	3.07	2.045	0.1059
10. ความเอาใจใส่ของบุคลากรอื่น ๆ	3.69	3.40	3.21	3.47	6.263	0.0006
11. ความพอใจโดยส่วนตัว	3.89	3.43	3.41	3.33	7.839	0.0001

วิจารณ์

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประชากร ที่มีต่อการบริการทันตกรรม ยังมีภาพพจน์ในแง่บวก ในช่วงเวลา 8.30-16.00 น. เป็นกลุ่มประชากรที่ใช้บัตรฟรี และไม่มีบัตรแสดงสิทธิ ซึ่งมีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (41.1%) กลุ่มประชากรมีความพอใจระดับต่ำในเรื่องเวลาที่สูญเสียในการรอรับบริการ ความสะดวกและความยุ่งยาก Crocket⁽⁷⁾ พบว่าผู้มารับบริการ ร้อยละ 5-6 ไม่พอใจเกี่ยวกับการเสียเวลาในการนั่งรอ จะทั้งการรับบริการทันที Gatchel⁽⁸⁾ กล่าวว่า ผู้มารับบริการ ร้อยละ 15.5 ไม่มาใช้บริการทันตกรรม เนื่องจากเบื่อไม่พอใจ ในระหว่างรอรับบริการ เพื่อเป็นการให้บริการทันตกรรมแก่ประชาชนในกลุ่มที่มี

รายได้น้อย ทางกลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระยอง ควรนำปัญหาเหล่านี้มาแก้ไข โดยวิเคราะห์ ขั้นตอนการ ทำบัตร การจ่ายยา การให้บริการ และการตรงต่อเวลา ของทันตแพทย์ในการทำงาน ส่วนในช่วงเวลา 16.30-20.30 น. ซึ่งเป็นคลินิกทันตกรรมนอกเวลาราชการ จะมีกลุ่มประชากรที่มีรายได้สูงกว่า 10,000 บาท เป็นกลุ่มข้าราชการ ร้อยละ 92.9 ประกันสังคม ร้อยละ 87.5 จากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประชากรกลุ่มนี้ มีความต้องการที่จะมารับบริการทันตกรรมนอกเวลาราชการมาก ซึ่งตรงกับที่ Holmes⁽⁵⁾ ศึกษาไว้ เนื่องจากสถานการณ์การคมนาคม และช่วงเวลาสะดวก โดยกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ เป็นการช่วยลดภาระค่าครองชีพ ซึ่งตรงกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ต้องการที่จะให้โรงพยาบาลของรัฐบาลเปิดให้บริการทันตกรรม นอกเวลาแก่ประชาชนทั่วไป นอกจากนั้นการเปิดคลินิกทันตกรรมนอกเวลา ยังเป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่โรงพยาบาล ดังนั้นควรมีการบริหารจัดการ กำลังคน สถานที่ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

สรุป

กลุ่มตัวอย่างประชากร ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการทันตกรรม ของโรงพยาบาลระยอง โดยเป็นเพศชาย ร้อยละ 44.9 หญิง ร้อยละ 55.1 มีระดับการศึกษาชั้นประถม รายได้ต่อครอบครัว < 5,000 บาท สำหรับการเปรียบเทียบระดับคะแนนทัศนคติ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือระดับรายได้และระดับการศึกษา ส่วนข้อมูลการเปิดบริการทันตกรรมนอกเวลา พบว่ากลุ่มที่สนใจมาใช้บริการ เป็นเพศหญิง มากกว่า เพศชาย โดยมีอาชีพรับราชการ ร้อยละ 92.9 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นายแพทย์ สุขโข วิริยะพงษ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลระยอง ที่ได้ให้การสนับสนุน และ อาจารย์

ไพฑูรย์ สิงห์ตา ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา เกี่ยวกับแบบสอบถามให้สอดคล้องกับ โปรแกรมการวิจัย และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานทันตกรรมทุกท่าน ที่มีส่วนช่วยเหลือในงานการวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. Alpert J J. Broken appointments. *Pediatrics* 1964;34:127.
2. Stine OC. Broken appointments at a comprehensive clinic for children. *Med Care* 1988;6:332-8
3. Gates SJ, Colbom D.K. Lowering appointment failures in a neighbourhood health center. *Med Care* 1976;14:263-270.
4. Kageles S S. Some motive for seeking preventive dental care. *J Am Dent Assoc* 1963;67:90-8.
5. Holmes C, Sutcliffe P. Changes in the characteristics of patients attending an out-of-hours emergency dental service in Edinburgh. *Community Dent Health* 1993;10:65-71.
6. Handelman S L, Fan-Hsu J, Proskin HM. Patient satisfaction in four types of dental practice. *J Am Dent Assoc* 1990;121: 624-30.
7. Crocket B. Dental survey : Southeaster State College. *J Okla Dent Assoc* 1963;51:25-8.
8. Gatchel RJ, Ingerfoll BD, Bowman L, et al. The prevalence of dental for avoidance : a recent survey. *J Am Dent Assoc* 1983;107:609-10.

Original Article

Patient openions toward the service of Dental Division at Rayong Hospital

Abstract

The purpose of this study was to investigate the out patient opinions toward the service of Dental Division, Rayong Hospital and to collect other interesting data to organize the over time dental service. The structured interviews were conducted with 336 clients, 197 clients from the out side Rayong Hospital, 139 clients from a dental section, between January to May, 1994. The major findings were as follows. 81.3% of study samples had positive attitude to dental service of Rayong Hospital. A half of samplings used to take dental services both from public hospital and private sector. Dental service satisfactions of the Rayong Hospital were good. The least had lower attitudes because of complicated process and time loss during the service. The positive attitude at the significant score level ($\alpha = 0.05$) was shown in sample group having lower income and lower education. The lower income groups preferred to get public dental service more than the higher income groups which like to get both from the public hospital and private clinic. The result of this study could be used as guideline to develope over time dental service in Rayong Hospital. The expected people taking the services would be most public officers, females.

Oranuch Boonrangsiman D.D.S., B.Sc.

Sunsanee Thanakijkorn B.Sc. (Nursing & Midwifery), B.P.H, M.S. (Epid.)

Dental Department, Rayong Hospital