

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกกลาง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ธนากรณ สีสากธทรัพย์วงศ์\* นพณัช เจ้าพิทักษ์วงศ์\* รัฐนันท์ โล่สุกกาญจน์\* รัตนพร พลินยศ\*  
ศิรวิชญ์ จิตสุธีศิริ\* วรุณี เก็ดวงศ์บัณฑิต\*\*

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการทางทันตกรรม ที่คลินิกกลาง โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากแบบสอบถามที่ทำจากแนวคิดของ LuAnn และ Ronald มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 โดยศึกษาเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ระยะทางการเดินทาง รายได้เฉลี่ย/เดือน และพฤติกรรมการรักษา ด้วยการแจกแบบสอบถามเป็นระยะเวลา 4 เดือน จำนวนผู้เข้าร่วมวิจัย 400 คน ศึกษาโดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุดของพิชเชอร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์ จากการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดต่อการบริการของคลินิก มีเพียงเรื่องการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมายที่อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงมาก พบว่าปัจจัยด้านอาชีพเท่านั้นที่มีผลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนสาเหตุที่มีผู้มารับบริการที่คลินิกกลางมาจาก ความเชื่อมั่นในการรักษา การใส่ใจผู้ป่วยและให้คำแนะนำของทันตแพทย์ กิริยามารยาทของทันตแพทย์และบุคลากร มีผู้แนะนำให้มารักษา เบิกค่ารักษาได้ ค่ารักษาไม่แพง มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ อุปกรณ์ทางการแพทย์และสถานที่สะอาด สวยงาม ความสะดวกในการนัดหมาย

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจต่อการรับบริการทางทันตกรรม การให้บริการทางทันตกรรม ความต้องการการรักษาทางทันตกรรม

\*นักศึกษาทันตแพทย์ปริญญาตรี คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 6 ถนนโยธี ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

\*\*ศาสตราจารย์คลินิก, ภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปากและปริทันตวิทยา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย

## **Patient Satisfaction on Dental Service at Main Clinic, Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University**

**Tanaporn Leelasubwong\* Noppanach Chaopitakwong\* Rattanun Losupakarn\*  
Rattanaporn Phlinyos\* Sirawit Chitsutheesiri\* Varunee Kerdvongbundit\*\***

### **Abstract**

This research aims to study the satisfaction of the patients received from the dental service at the Main Clinic, Dental Hospital, Faculty of Dentistry, Mahidol University. The questionnaire was designed according to LuAnn and Ronald and consists of gender, age, education level, occupation, travel distance, average income per month and healthcare benefit. The survey was conducted by handing out the questionnaire for the period of four months and the research participant number was 400. The research method was the convenience sampling was used to analyze the data. Descriptive statistics, t-test, One –way Analysis of Variance, Fisher’s Least Significant Difference Test: LSD and Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient or  $r_{xy}$  were all applied to statistically analyze input information. The study found that, the patients mostly are satisfied with the service at the Main Clinic with the satisfaction level falls between satisfied and highly satisfied. The waiting-for-service is the only area that has satisfaction levels fall in between moderate satisfied and satisfied. The factors that significantly influence the satisfaction level found to be solely the occupation with the significant level at 0.05. Patients came to the Main Clinic due to the confidence in treatments, good patient care and dentists’ advise, mannerism of dentists and healthcare providers, the advice given, the reimbursement, low cost of treatment, enough facilities to serve, well dental equipment, location and convenience to make an appointment.

**Keywords:** Dental satisfaction, Dental service, Dental treatment needs

---

*\*Undergraduate Student, Faculty of Dentistry, Mahidol University 6 Yothi Street, Rajthevi, Bangkok 10400, Thailand*

*\*\*Clinical Professor, Department of Oral Medicine and Periodontology, Faculty of Dentistry, Mahidol University 6 Yothi Street, Rajthevi, Bangkok 10400, Thailand*

## บทนำ

การเรียนการสอนหลักสูตรทันตแพทยศาสตร์บัณฑิตของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการเสริมสร้างทักษะและฝีมือของนักศึกษาทันตแพทย์ ชั้นปีที่ 4-6 โดยการฝึกปฏิบัติรักษาผู้ป่วยจริง ที่คลินิก กลางซึ่งเป็นสถานที่ที่ให้การรักษาผู้ป่วยสำหรับหลักสูตรดังกล่าว ภายใต้การดูแลของอาจารย์ประจำสาขาวิชาที่ลงปฏิบัติงาน ประกอบด้วยงานสาขาทันตกรรมหัตถการ วิทยาเอ็นโดดอนต์ ปริทันตวิทยาและทันตกรรมประดิษฐ์ โดยต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วย การบริการและความพึงพอใจจึงมีความสำคัญมาก

Quinn และคณะ [1] กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจซึ่งผลลัพธ์ไม่จำเป็นต้องออกมาในรูปสินค้าหรือสิ่งก่อสร้างที่จับต้องได้ แต่เป็นสิ่งที่สามารถใช้ได้ เมื่อมันถูกสร้างขึ้นและถูกเพิ่มมูลค่าในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกสบาย ความเพลิดเพลิน ความเหมาะสมในกาลเทศะ ความสบายและความสุขต่อสภาพร่างกายซึ่งเป็นนามธรรม และเป็นสิ่งที่ผู้ซื้อตระหนักถึงเป็นอย่างแรก ขณะที่ Parasumaran และคณะ [2], Teboul [3], Babbar และ Koufteros [4] กล่าวว่า การบริการเป็นนามธรรมและต้องการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังกล่าวไว้ดีกว่าปฏิสัมพันธ์ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญต่อการตัดสินใจคุณภาพของการบริการ และเป็นกุญแจสำคัญในการพิจารณาถึงรูปแบบและการส่งสินค้าของบริการ ลูกค้าในทางทันตกรรมก็คือผู้ป่วยที่มารับการรักษาจากทันตแพทย์ หากต้องการทราบปฏิสัมพันธ์ของผู้ป่วยต่อตัวทันตแพทย์จึงควรศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย เนื่องจากความพึงพอใจเป็นการรวบรวมความเห็นในมุมมองของผู้ป่วยเกี่ยวกับการทำงานด้านสาธารณสุขซึ่งใช้เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญให้บุคลากรด้านสุขภาพและเจ้าหน้าที่สายสุขภาพพัฒนางานและกระบวนการจัดการ โดยคำนึงถึงลำดับความสำคัญ รวมถึงการจัดสรรทรัพยากร ระดับความพึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ได้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ความเอาใจใส่ดูแลของผู้ให้บริการตามโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงเรื่องวัสดุ

อุปกรณ์ ทักษะและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ การให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการบริการ การเข้าถึงบริการ สิ่งแวดล้อมและการจัดสถานที่ ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ และความพร้อมในแผนงานหรือตัวบุคคล แบบสำรวจความพึงพอใจถูกนำมาใช้ในการทำวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการทางสุขภาพอย่างแพร่หลาย [5] ด้วยเหตุผลที่ว่าผู้รับบริการสามารถจะตัดสินว่าการบริการที่ได้รับนั้นดีหรือไม่ดี ทั้งในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล [6]

Newsome และ Wright [7] รวบรวมวิธีการที่ผู้ป่วยรับรู้ถึงความพึงพอใจในวรรณกรรมทางทันตกรรมต่างๆ พบว่าเครื่องมือสำรวจ 2 อย่างที่รู้จักดี ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจทางทันตกรรม (Dental Satisfaction Questionnaire: DSQ) และการวัดระดับความพึงพอใจในการพบทันตแพทย์ (Dental Visit Satisfaction Scale : DVSS) หลังจากนั้น Stewart และ Spencer [8] ได้สำรวจความพึงพอใจทางทันตกรรมเช่นกัน พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นการประเมินความคิดเห็นส่วนตัว โดยการเชิญชวนผู้ป่วยให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสบการณ์การดูแลสุขภาพและการศึกษาความพึงพอใจ อาจมีการวัดความสำเร็จของโปรแกรมดูแลสุขภาพในรูปแบบของความต้องการที่ได้รับความคาดหวังและประสบการณ์การดูแลสุขภาพในผู้ป่วย ด้วยเหตุนี้แบบสอบถามจึงถูกนำมาใช้เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยและพิจารณาถึงปัจจัยและสาเหตุที่ผู้ป่วยเลือกมารับการรักษา รวมทั้งข้อดีและข้อเสียที่ทางคลินิกกลางต้องปรับปรุง เพื่อแก้ปัญหาที่เกี่ยวกับความร่วมมือของผู้ป่วยต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ต่อไป

ผู้วิจัยจึงจัดทำแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจแก่ผู้ป่วยที่มารับบริการในคลินิกกลาง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อประเมินความพึงพอใจรวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยและสาเหตุที่ผู้ป่วยเลือกมาเข้ารับการรักษา ซึ่งจะนำไปสู่วิธีการให้การรักษาทางทันตกรรมของนักศึกษาทันตแพทย์อย่างมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์และวิธีการ

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้เข้ารับบริการ ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ใช้สูตร Yamane [9] เนื่องจากผู้รับบริการคลินิกกลาง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีจำนวนเฉลี่ยย้อนหลัง 3 ปี อยู่ที่ 29,244 คน เมื่อคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรดังกล่าวจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 394.60 คน จึงปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 400 คน เพื่อให้เหมาะต่อการคำนวณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่จัดทำจากแนวคิดของ LuAnn และ Ronald [10] แบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ตอนที่ 2 ความพึงพอใจแยกเป็นหัวข้อต่างๆ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของคลินิกกลางและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด พบว่ามีความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามอยู่ที่ระดับ 0.90 จึงได้ชี้แจง ทำความเข้าใจ อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเก็บข้อมูลแบบสอบถาม การวิเคราะห์และประโยชน์ที่จะได้รับ โดยแจกแบบสอบถามผู้รับบริการทางทันตกรรมในคลินิกกลาง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึง 31 มกราคม 2558 จำนวน 400 คน มีเกณฑ์คัดเลือกผู้เข้าร่วมการวิจัย คือ เป็นผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกกลาง อายุ 18 ปีขึ้นไป สามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ หาความถี่ ร้อยละ และวิเคราะห์ความแตกต่างในแต่ละหัวข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจแยกเป็นหัวข้อต่างๆ ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของคลินิกกลางและข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) วิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ จำแนกตามตัวแปร

1. เพศและระยะทาง วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t - test)

2. อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน และสิทธิการรักษา ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) และเมื่อพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference Test: LSD)

3. วิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามหัวข้อต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### ผลการวิจัย

จากการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ให้กับผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาที่คลินิกกลาง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ตอบแบบสอบถามทุกข้อ จากการคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป พบว่าผู้รับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 65.66 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี ร้อยละ 46.00 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.04 ส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพหรือรับจ้าง อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครร้อยละ 79.25 มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 27.02 เป็นข้าราชการร้อยละ 37.29 เคยเข้ารับการรักษาทางทันตกรรมที่คลินิกอื่นร้อยละ 63.54 ยินดีมารับบริการหลายครั้งร้อยละ 76.90 โดยมาเข้ารับบริการมากกว่า 10 ครั้ง ร้อยละ 39.19 มาพบทันตแพทย์เมื่อมีนัดร้อยละ 59.90 มีความประสงค์ที่จะแนะนำผู้อื่นให้มารับบริการที่คลินิกกลางร้อยละ 98.73 มาตามนัดอย่างสม่ำเสมอร้อยละ 69.67 สำหรับสาเหตุที่ผู้ป่วยเลือกมารับบริการที่คลินิกกลางมาก คือ ค่ารักษาไม่แพง มีความเชื่อมั่นในการรักษามีผู้แนะนำให้มารักษาและเบิกค่ารักษาได้ ดังตารางที่ 1

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ( $P < 0.05$ ) ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญในปัจจัยด้านเพศ ระยะทางระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ

สถิติการรักษา ที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) แต่พบว่าอาชีพ เป็นปัจจัยเดียวที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละอาชีพมี ความแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จึงใช้การเปรียบเทียบ พหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างที่เกิดขึ้นว่าคู่ใดที่มีความ ต่างกัน โดยงานวิจัยนี้ใช้วิธีผลต่างที่มีนัยสำคัญ น้อยที่สุดเป็นตัวทดสอบพบว่าปัจจัยด้านอาชีพมี 8 คู่ ที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ( $P < 0.05$ ) ได้แก่ ข้าราชการกับนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการกับรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการกับรับจ้าง ข้าราชการ กับค้าขาย ข้าราชการกับอาชีพอื่นๆ ข้าราชการกับไม่ได้ ประกอบอาชีพ ข้าราชการบ้านานากับรับจ้างและข้าราชการ บ้านานากับค้าขาย ดังตารางที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนความพึงพอใจวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงในตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่แยก เป็นข้อๆ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้น ระยะเวลาการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมาย ที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพียงระดับปานกลางถึงมาก โดยผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ 1) กิริยามารยาท ของทันตแพทย์และบุคลากร 2) อุปกรณ์ทางการแพทย์ และสถานที่สะอาดสวยงาม 3) ทันตแพทย์ใส่ใจคำ บอกเล่าอาการเจ็บปวดของผู้ป่วย ให้คำแนะนำในการ รักษา ตามลำดับ ด้านที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ 1) ระยะเวลาการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึง วันนัดหมาย 2) การแนะนำและประชาสัมพันธ์ในการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวนคน (ร้อยละ)		จำนวนคน (ร้อยละ)
เพศ	หญิง	262 (65.66)	ชาย	137 (34.34)
อายุ	≤40 ปี	95 (23.75)	>60 ปี	121 (30.25)
	41-60 ปี	184 (46.00)		
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้นถึงต่ำกว่า	44 (11.14)	อนุปริญญา	127 (32.15)
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	32 (8.10)	ปริญญาตรี	170 (43.04)
			ปริญญาโท/เอก	22 (5.57)
อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา*	30 (7.54)	รับจ้าง*†	56 (14.07)
	พนักงานบริษัทเอกชน	33 (8.29)	ค้าขาย*†	46 (11.56)
	รัฐวิสาหกิจ*	15 (3.77)	เกษตรกร	6 (1.51)
	ข้าราชการ	51 (12.81)	อื่นๆ*	53 (13.32)
	ข้าราชการบ้านานู	42 (10.55)	ไม่ได้ประกอบอาชีพ*	66 (16.58)
ที่อยู่อาศัย	กรุงเทพมหานคร	317 (79.25)	อื่นๆ	83 (20.75)
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท)	น้อยกว่า 5,000	57 (15.88)	20,001-30,000	61 (16.99)
	5,000-10,000	97 (27.02)	30,001-50,000	32 (8.91)
	10,001-20,000	89 (24.79)	50,001 ขึ้นไป	23 (6.41)

ปัจจัยที่ศึกษา		จำนวนคน (ร้อยละ)		จำนวนคน (ร้อยละ)
สิทธิการรักษา	รัฐวิสาหกิจ	18 (7.38)	อื่นๆ	39 (15.98)
	ข้าราชการ (พรบ.)	91 (37.29)	ไม่มี	16 (6.56)
	สิทธิประกันสังคม	80 (32.79)		
ประสบการณ์การทำฟันที่คลินิกกลาง	ใช้บริการแต่คลินิกกลาง	144 (36.46)	เคยใช้บริการที่อื่น	251 (63.54)
เลือกรักษาทางทันตกรรมที่คลินิกกลาง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)	ค่ารักษาไม่แพง	269 (30.88)	เดินทางสะดวกใกล้บ้าน	68 (7.81)
	มีความเชื่อมั่นในการรักษา	254 (29.16)	บริการรวดเร็ว	41 (4.71)
	มีผู้แนะนำให้มารักษา	116 (13.32)	อื่นๆ	23 (2.64)
	เบิกค่ารักษาได้	100 (11.48)		
ความคิดเห็นในการนัดมารักษาทาง ทันตกรรมหลายครั้งจนกว่าจะเสร็จ การรักษา	ยินดีมารับการรักษา	303 (76.90)	ไม่สะดวกเดินทาง	32 (8.12)
	ไม่มีเวลา	59 (14.98)		
จำนวนครั้งของการมารับบริการใน คลินิกกลาง	ครั้งแรก	28 (7.12)	6-10 ครั้ง	90 (22.90)
	2-5 ครั้ง	121 (30.79)	มากกว่า 10 ครั้ง	154 (39.19)
สาเหตุที่มาพบทันตแพทย์ในครั้งนี้	มีอาการ	55 (13.78)	ได้รับคำแนะนำให้มา	32 (8.02)
	มาตามนัด	239 (59.90)		
	มาตรวจสุขภาพช่องปาก	64 (16.04)		
การแนะนำผู้อื่นมาใช้บริการ คลินิกกลาง	แนะนำ	390 (98.73)	ไม่แนะนำ	5 (1.27)
การไม่มาตามนัด	มาตามนัดอย่างสม่ำเสมอ	278 (69.67)	เคยไม่มาตามนัด	121 (30.33)

\* มีความแตกต่างกับข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

† มีความแตกต่างกับข้าราชการบ้านาญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )

ใช้บริการ 3) การรอเข้ารับบริการเป็นระเบียบเรียบร้อย และรวดเร็ว ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกหัวข้อ กับคะแนนที่ผู้รับบริการให้ในภาพรวม โดยการหาค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกกลางรายข้อมีความสัมพันธ์กับคะแนนที่ผู้รับบริการให้ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.0001$ ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำนวน (N) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ความพึงพอใจในบริการด้านต่างๆ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	$\bar{X}$	SD
1. กิริยามารยาทของทันตแพทย์และบุคลากร	275	116	8	0	0	399	4.67	0.51
2. อุปกรณ์ทางการแพทย์และสถานที่สะอาดสวยงาม	248	139	9	0	0	396	4.60	0.53
3. ทันตแพทย์ใส่ใจคำบอกเล่า อาการเจ็บปวดของผู้ป่วย ให้คำแนะนำในการรักษา	231	154	9	1	0	395	4.56	0.56
4. ความสะดวกในการนัดหมายทางโทรศัพท์หรือทางไปรษณีย์ ฯลฯ	210	156	22	3	4	395	4.43	0.72
5. โรงพยาบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการอย่างเพียงพอ (ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์สาธารณะ)	206	141	41	3	4	395	4.37	0.78
6. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่แนะนำให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	194	186	15	3	0	398	4.43	0.61
7. ความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	176	198	22	1	1	398	4.37	0.63
8. การประสานงานและความร่วมมือของบุคลากร	172	182	34	1	1	390	4.34	0.67
9. สถานที่ตั้ง ง่าย สะดวกในการเดินทาง	167	161	65	3	0	396	4.24	0.75
10. ความสามารถของบุคลากรในการให้บริการ	166	199	31	1	0	397	4.34	0.63
11. ความเชี่ยวชาญในการรักษาของทันตแพทย์	163	182	42	2	0	389	4.30	0.68
12. การรอเข้ารับบริการเป็นระเบียบเรียบร้อยและรวดเร็ว	147	184	54	4	0	389	4.22	0.72
13. การแนะนำและประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	139	197	50	9	1	396	4.17	0.75
14. ระยะเวลาการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมาย	89	157	116	17	14	393	3.74	0.97
<b>รวม</b>							<b>4.34*</b>	<b>0.47</b>
<b>ความพึงพอใจภาพรวม คลินิกกลาง (คะแนนเต็ม 10 คะแนน)</b>							<b>8.70</b>	<b>1.02</b>

\* ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจของผู้รับบริการหัวข้อต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.0001$ )

ส่วนมากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะความพึงพอใจของผู้รับบริการ เห็นว่าบริการดีอยู่แล้วในทุกด้าน ทั้งด้านการตรวจและรักษา อุปกรณ์และสถานที่ ค่ารักษา การบริการ และมีข้อเสนอว่า ควรปรับปรุงเรื่องการจัดคิว เนื่องจากรอคิวนาน สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อปริมาณผู้รับบริการ รวมถึงที่จอดรถสำหรับรถยนต์ที่ติดตั้งแก๊ส ควรมีการบริการในวันหยุดราชการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้มาใช้บริการ

### บทวิจารณ์

จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุด ในเวลา 4 เดือน พบว่าผู้มารับบริการส่วนมากเป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะเพศหญิงเอาใจใส่ดูแลสุขภาพช่องปากมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มผู้มารับบริการส่วนมากอยู่ในช่วงอายุ 41-60 ปี จัดเป็นกลุ่มวัยกลางคน ซึ่งเป็นกลุ่มที่ตระหนักถึงปัญหาสุขภาพช่องปาก จึงให้ความสนใจในการเข้ารับบริการทางทันตกรรม รวมถึงมีเวลาว่างจากการทำงานมากขึ้นจึงสะดวกมาพบทันตแพทย์ต่างจากการศึกษาอื่นๆ [11,12] ที่พบว่าช่วงอายุ 30-40 ปี เข้ามาพบทันตแพทย์มากที่สุด ในด้านระดับการศึกษา ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาคือระดับอนุปริญญา อาจเกิดจากผู้มีการศึกษามากเป็นผู้ที่ใส่ใจ มีความรู้และให้ความสำคัญกับสุขภาพช่องปาก รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการของนักศึกษาทันตแพทย์ ส่วนผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก อาจจะไม่สะดวกมารับการรักษา เนื่องจากมีกำลังทรัพย์เพียงพอที่จะรับบริการคลินิกเอกชนที่สะดวกได้ ไม่มีเวลาและอาจมีความเชื่อมั่นในนักศึกษาทันตแพทย์น้อยกว่าในกลุ่มระดับการศึกษาอื่น ในด้านระยะทางที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการส่วนมากอยู่ในกรุงเทพมหานคร เพราะโรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยมหิดลตั้งอยู่ใจกลางกรุงเทพมหานคร ไม่ว่าผู้มารับบริการจะอยู่พื้นที่ไหนในกรุงเทพมหานคร ก็สามารถเดินทางมารับการรักษาได้สะดวก ส่วนผู้ที่อาศัยอยู่ต่างจังหวัด ยังคงมีข้อจำกัดด้านระยะทางและระยะเวลาในการเดินทางอยู่บ้าง ในด้านอาชีพพบว่าส่วนมากผู้มารับบริการไม่ได้

ประกอบอาชีพ ทำให้สะดวกมารับการรักษาที่คลินิกกลางในเวลาราชการ สอดคล้องกับการปฏิเสธสิทธิการรักษาและการมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000-10,000 บาท ส่วนสาเหตุที่มารับบริการมากที่สุด คือ ค่ารักษาไม่แพง เช่นเดียวกับการศึกษาของ Mahrous และ Hifnawy [11] รองลงมาคือมีความเชื่อมั่นในการรักษา ผู้มารับบริการส่วนมากเป็นผู้ใช้บริการในคลินิกกลางมากกว่า 10 ครั้ง เนื่องจากเป็นการรับบริการจากนักศึกษาทันตแพทย์ที่ยังขาดทักษะประสบการณ์และความชำนาญในการรักษา จึงต้องใช้เวลาในการรักษาหลายครั้ง นอกจากนี้ยังต้องผ่านการประเมินงานจากอาจารย์ ทำให้แต่ละขั้นตอนใช้ระยะเวลา การปฏิบัติงานจึงสำเร็จล่าช้า ผู้มารับบริการส่วนมากจะแนะนำให้ผู้อื่นมารับบริการที่คลินิกกลาง อาจเป็นเพราะได้รับการรักษาที่ดี ประทับใจในการเอาใจใส่ของนักศึกษาทันตแพทย์ มีความเชื่อมั่นในการรักษา ค่ารักษาไม่แพง การเดินทางสะดวก เป็นต้น สำหรับด้านการไม่มาตามนัด พบว่าผู้มารับบริการให้ความสำคัญกับการมาตามนัด มีเพียงบางส่วนที่ไม่สะดวกมาตามนัด เพราะติดธุระ ว่างงานไม่ได้

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับคะแนนความพึงพอใจ พบว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในการบริการด้านต่างๆ อยู่ในช่วงคะแนน 4-5 คะแนน จัดอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจมากถึงมากที่สุด มีเพียงข้อเดียวที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่นๆ คือ ระยะเวลารอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมาย จัดอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจปานกลางถึงมาก ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) กิริยามารยาทของทันตแพทย์และบุคลากร 2) อุปกรณ์ทางการแพทย์และสถานที่สะอาดสวยงาม 3) ทันตแพทย์ใส่ใจคำบอกเล่า อาการเจ็บปวดของผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการรักษา สิ่งเหล่านี้ถือเป็นข้อดีที่ควรรักษาไว้เพื่อคงความมีคุณภาพต่อไป ส่วนด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) ระยะเวลาการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมาย อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการที่คลินิกกลางมีจำนวนมาก อีกทั้งระบบการเรียนการสอนที่คลินิกกลาง รักษาโดยนักศึกษา



ทันตแพทย์ ซึ่งต้องใช้เวลาในการฝึกปฏิบัติ จึงใช้ระยะเวลาที่ยาวนานต่อผู้รับบริการหนึ่งราย ส่งผลให้ผู้รับบริการใหม่ที่เข้าคิวรับบริการต้องรอนาน 2) การแนะนำและประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ อาจเนื่องจากยังไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการมาเข้ารับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ หรือป้ายบอกเส้นทางการเดินทางจากรถไฟฟ้ามายังคณะ จึงควรมีการปรับปรุงโดยนำสื่อทางสังคม ซึ่งมีแนวโน้มในการให้ความสนใจในการพูดคุยและแบ่งปันข้อมูลมาใช้ประชาสัมพันธ์ เช่น แอปพลิเคชันไลน์ (line) เฟซบุ๊ก (facebook) โทททัศน์ อาจทำเป็นตัวอักษรเคลื่อนที่ เนื่องจากเป็นสื่อที่ใช้ง่ายและเข้าถึงประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยบอกรายละเอียดเกี่ยวกับการรักษากับนักศึกษาทันตแพทย์ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงข้อมูลมากยิ่งขึ้น 3) การรอเข้ารับบริการเป็นระเบียบเรียบร้อยและรวดเร็ว ถ้าผู้รับบริการในช่วงเช้า มักเกิดจากนักศึกษาทันตแพทย์เข้าฟังการบรรยายในคาบเช้าแล้วเลิกเกินเวลาทำให้ลงคลินิกช้า หากผู้รับบริการในช่วงบ่าย มักเกิดจากนักศึกษาทันตแพทย์เลิกคลินิกในช่วงเช้าเกินเวลาที่กำหนด ทำให้การรับประทานอาหารกลางวันช้าไปด้วย ส่งผลให้จัดยูนิตและการให้การรักษาล่าช้า รวมถึงนักศึกษาทันตแพทย์จำเป็นต้องรอเพิ่มผู้ป่วยก่อนออกไปเชิญผู้ป่วย

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คลินิกกลางกับตัวแปรเพศ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Stewart และ Spencer [8] คาดว่าเกิดจากปัจจัยค่ารักษาบริการที่มีการรักษาผู้ป่วยเป็นอย่างดี จึงเป็นที่พึงพอใจและประทับใจของผู้รับบริการทั้ง 2 เพศ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ Newsome และ Wright [7] ที่กล่าวว่าเพศหญิงแสดงออกถึงระดับความพึงพอใจกับการดูแลทางทันตกรรมมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงชอบการดูแลเอาใจใส่มากกว่า สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับตัวแปรระยะทาง พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างระยะการเดินทางใกล้

กับไกล เพราะผู้มารับบริการส่วนมากเป็นผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพและอยากมารับบริการกับนักศึกษาอยู่แล้ว ถึงแม้ว่าระยะการเดินทางจากที่อยู่อาศัยมาถึงคณะทันตแพทยศาสตร์จะไกล ผู้มารับบริการก็ยังคงเดินทางมารวมถึงคณะทันตแพทยศาสตร์ตั้งอยู่ในบริเวณที่เดินทางสะดวก มีระบบการคมนาคมเข้าถึง จึงไม่เป็นอุปสรรคต่อการเดินทาง สอดคล้องกับงานวิจัยอื่นๆ [8,13] แต่ขัดแย้งกับบางการศึกษาที่กล่าวว่าจะระยะทางเป็นส่วนที่ส่งผลต่อความไม่พอใจในการเข้ารับการรักษา เนื่องจากรถติดและการจราจรที่หนาแน่น [14]

จากการเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการและข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 อาจจะเป็นเพราะกลุ่มอาชีพนี้มีสิทธิเบิกค่ารักษาได้ สอดคล้องกับรายงานการวิจัยอื่น [15] แต่แตกต่างกับอีกงานวิจัย [8] ที่กล่าวว่าคนที่ประกอบอาชีพกับคนที่ไม่ประกอบอาชีพ ไม่มีความแตกต่างของความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามคนที่ประกอบอาชีพจะมีความพึงพอใจต่ำกว่า ส่วนผู้ที่เกษียณอายุจะมีความพึงพอใจสูงสุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่คลินิกกลางกับตัวแปรอายุ พบว่าระดับความพึงพอใจไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Habib และคณะ [16] ทั้งนี้ คาดว่าเนื่องจากปัจจัยค่ารักษาที่ไม่แพง และการบริการของนักศึกษาทันตแพทย์ที่ใส่ใจผู้ป่วยเป็นอย่างดี จึงเป็นที่พึงพอใจและประทับใจของผู้รับบริการในช่วงทุกอายุ แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นๆ [7,8,15] ที่กล่าวว่าผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย สำหรับปัจจัยด้านระดับการศึกษา พบว่า คะแนนความพึงพอใจไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Stewart และ Spencer [8] แต่ขัดแย้งกับรายงานการวิจัยของสิทธิชัยและไพบุลย์ [15] ที่กล่าวว่าผู้มีการศึกษาจะสนใจในการตอบแบบสอบถาม เพราะต้องการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกที่ตนไปรับการรักษา สำหรับด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสิทธิการรักษาของผู้มารับบริการพบว่า

ไม่มีความแตกต่างของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เช่นกัน แตกต่างกับงานวิจัยของ Newsome และ Wright [7] ที่กล่าวว่าผู้ที่จัดตัวเองอยู่ในสถานะทางเศรษฐกิจที่ไม่ดีจะมีระดับความพึงพอใจทางทันตกรรมต่ำกว่าผู้มีสถานะทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่ารักษาของคลินิกกลางนั้นราคาถูกจึงไม่เป็นอุปสรรคต่อทั้งผู้ที่มีรายได้มากและผู้ที่มีรายได้น้อย อย่างไรก็ตามจำนวนครั้งที่มาทำการรักษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ทำการรักษา ระยะเวลาต่อครั้งที่ทำการรักษา ซึ่งเมื่อนำมาวิเคราะห์แล้ว จะช่วยให้ทราบได้ว่าจำนวนครั้งที่ทำการรักษา ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งที่ทำการรักษา ระยะเวลาต่อครั้งที่ทำการรักษาที่แตกต่างกันนั้นจะมีผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันหรือไม่ และถ้าตัวแปรใดมีนัยสำคัญ ก็สามารถวางแผนแก้ไขและพัฒนาการบริการต่อไปได้ จึงควรศึกษาเพิ่มเติม เพื่อการวิจัยต่อไปในอนาคต

#### บทสรุป

จากการศึกษาพบความพึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกกลางในภาพรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และปัจจัยด้านอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการทางทันตกรรมคลินิกกลางอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการที่คลินิกกลาง และได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานของคลินิกทั้งด้านเครื่องมือสถานที่ การจัดสรรทรัพยากรสาธารณสุขไปโรค การบริหารจัดการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร และมารยาทการปฏิบัติตนของบุคลากรต่อผู้มาใช้บริการ โดยเฉพาะระยะเวลาการรอคิวเพื่อเข้ารับบริการจนถึงวันนัดหมาย การประชาสัมพันธ์ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยรวดเร็ว และรวดเร็วของการรอเข้ารับบริการ ควรพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ควรมีการศึกษาทุกคลินิกอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสัมภาษณ์รายบุคคลเพื่อให้ผู้รับบริการมีโอกาสแสดงความคิดเห็นมากกว่านี้

#### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้ร่วมวิจัยที่กรุณาให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่คลินิกกลางสำหรับการอำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับคำแนะนำการออกแบบแบบสอบถามและความช่วยเหลืออื่นๆ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำหรับเงินทุนสนับสนุนการจัดทำงานวิจัยครั้งนี้

#### เอกสารอ้างอิง

1. Quinn JB, Baruch JJ, Paquette PC. Technology in services. Scientific American 1987; 257: 50-58.
2. Parasumaran A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implication for future research. Journal of Marketing 1985; 49: 41-50.
3. Teboul J. Managing Quality Dynamics. London: Prentice-Hall; 1991.
4. Babbar S, Koufteros X. The human element in airline service quality: Contact personnel and the customer. International Journal of Operations & Production Management 2008; 28: 804-830.
5. Ferlie E. Organisational studies. In: Fulop N, Allen P, Clarke A, Black N, editors. Studying the Organisation and Delivery of Health Services: Research Methods. London: Routledge; 2001: 29-30.
6. Cohen G. Age and health status in a patient satisfaction survey. Soc Sci Med 1996; 42: 1085-1093.

7. Newsome PR, Wright GH. A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: an appraisal of recent literature. *Br Dent J* 1999; 186: 166-170.

8. Stewart JF, Spencer AJ. *Dental Satisfaction Survey*. AIHW Dental Statistics and Research Unit, the University of Adelaide, Adelaide: Australia; 2002.

9. Yamane T. *Statistic, An Introductory Analysis*. 2nd ed. New York: Harper and Row; 1967: 258.

10. LuAnn AA, Ronald MA. *Development of Indices of Access to Medical Crae*. Michigan Ann Arbor: Health Administration Press; 1987.

11. Mahrous MS, Hifnawy T. Patient satisfaction from dental service provided by the College of Dentistry, Taibah University, Saudi Arabia. *Journal of Taibah University Medical Sciences* 2012; 7: 104-109.

12. Awliya WY. Patient satisfaction with the dental services provided by the dental college of King Saud University. *Saudi Dent J* 2003; 15: 11-16.

13. Natabaye MK, Scheutz F, Poulsen S. Patient satisfaction with emergency oral health care in rural Tanzania. *Community Dent Oral Epidemiol* 1998; 26: 289-295.

14. Johara A, Hussyeen A. Factors affecting utilization of dental health services and satisfaction among adolescent female in Riyadh City. *Saudi Dent J* 2010; 22: 19-25.

15. Wanachantararak S, Baisukunt P. Client's satisfaction in special dental clinic at Faculty of Dentistry, Chiang Mai University (Research Report). Faculty of Dentistry, Chiang Mai University, Chiang Mai: 2505.

16. Habib SR, Ramalingam SD, Beladi AA, Habib AA. Patients' satisfaction with the dental care provided by dental students. *J Ayub Med Coll Abbottabad* 2014; 26: 353-356.

**ติดต่อบทความ:**

ศ.คลินิก.ดร.ทพญ.วรุณี เกิดวงศ์บัณฑิต  
ภาควิชาเวชศาสตร์ช่องปากและปริทันตวิทยา  
คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 6  
ถนนโยธี ราชเทวี กรุงเทพฯ 10400 ประเทศไทย  
โทรศัพท์ 02-200-7841-2 โทรสาร 02-200-7840  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ vasria@hotmail.com

**Corresponding Author:**

Clinical Professor Dr. Varunee Kerdvongbundit  
Department of Oral Medicine and Periodontology,  
Faculty of Dentistry, Mahidol University  
6 Yothi Street, Rajthevi, Bangkok 10400, Thailand  
Tel: 02-200-7841-2 Fax: 02-200-7840  
E-mail: vasria@hotmail.com