

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง

ภาณุศักดิ์ อินทสระโร, สม.^{1*}

(วันที่ส่งบทความ: 2 ตุลาคม 2565; วันที่แก้ไข: 3 มกราคม 2566; วันที่ตอบรับ: 19 มกราคม 2566)

บทคัดย่อ

ผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง มีแนวโน้มลดลง การวิจัยแบบภาคตัดขวางนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการ การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการจากคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง ในเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565 จำนวน 367 คน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง .6-1.0 และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค .76 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย การทดสอบไคสแควร์ และ Fisher's exact test ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการเลือกรับบริการแบบบำบัดรักษา (ร้อยละ 91.8) มารับบริการตรวจ/รับการรักษาทางทันตกรรมทั่วไป (ร้อยละ 52.5) ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการเป็นตนเอง (ร้อยละ 48.8) และชำระค่ารักษาโดยใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 64.9) ด้านบุคลากรมีผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการมากที่สุด ($M=4.66$, $SD=0.35$) ส่วนด้านสถานที่ ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการในระดับมาก ($M=3.99$, $SD=0.46$) และปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการ ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ ($\chi^2(4, n=367)=8.90, p=.033$) และวิธีชำระค่ารักษา ($\chi^2(6, n=367)=12.24, p=.048$) หน่วยบริการทางทันตกรรมจึงควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปพัฒนาระบบบริการให้มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ส่งผลให้มีการตัดสินใจเลือกรับบริการมากขึ้น

คำสำคัญ: การตัดสินใจ, บริการทางทันตกรรม, โรงพยาบาลระนอง

¹ ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ, โรงพยาบาลระนอง

* ผู้ประพันธ์บรรณกิจ: ภาณุศักดิ์ อินทสระโร, อีเมล: P.panusak1403@gmail.com

Factors Related to Decision Making about Getting Dental Treatments in the Dental Clinic of Ranong Hospital, Ranong Province

Panusak Intasaro, M.P.H.^{1*}

(Received: November 2nd, 2022; Revised: January 3rd, 2022; Accepted: January 19th, 2022)

Abstract

The number of clients receiving dental services at Ranong Hospital in Ranong Province, Thailand is tending to decrease. The purpose of this cross-sectional analytical study is to study the behaviors of the clients seeking dental services, their decision making about getting dental treatment, and the factors related to their decision making about getting dental treatments. The participants were 367 individuals aged 15 years old and up who had received treatment at Ranong Hospital's dental clinic between July and September 2022. Data was collected using a questionnaire about the factors related to their decision making about getting dental treatment. The instrument had an index of item-objective congruence (IOC) between .6-1.0 and a Cronbach's alpha coefficient of .76. Data were analyzed using descriptive statistics, Chi-square tests and Fisher's exact tests. The results of the study revealed that most clients chose to receive dental treatment services (91.8%), received general dental examination/ treatment services (52.5%), choose to receive services independently (48.8%), and paid for their treatment using universal coverage (64.9%). Researchers found that the clinic's personnel had the most effect on the participants' decision making related to getting dental treatment ($M = 4.66$, $SD = 0.35$) followed by location which ranked at a high level ($M = 3.99$, $SD = 0.46$). Additional factors that were found to be related to the decision making about getting dental treatments were: clients decision making for choosing services ($\chi^2 (4, n = 367) = 8.90$, $p = .033$) and treatment payment method ($\chi^2 (6, n = 367) = 12.24$, $p = .048$). The conclusion is that the dental service unit should continually analyze the service environment to develop an efficient service system and to meet the needs of the clients receiving recipients to encourage / persuade more potential clients to decide to use their services.

Keywords: decision making, dental services, Ranong Hospital

¹ Dentist, Senior Professional Level, Ranong Hospital

* Corresponding author: Panusak Intasaro, E-mail: P.panusak1403@gmail.com

บทนำ

ฟันและอวัยวะในช่องปากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของร่างกายทำหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ช่วยในการพูดออกเสียง และส่งเสริมความสวยงามบนใบหน้า เมื่อมีความผิดปกติของฟัน และอวัยวะในช่องปากเกิดขึ้น ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของใบหน้า อันนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยวและการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามไปด้วย ขณะเดียวกันปัญหาในช่องปากอาจเป็นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตั้งแต่วัยเด็กต่อเนื่องไปถึงวัยสูงอายุ การปล่อยให้เป็นโรคฟันผุและโรคปริทันต์อักเสบ นอกจากทำให้ต้องเจ็บปวดแล้ว ยังทำให้ช่องปากเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่อวัยวะต่างๆ เกิดการติดเชื้อ ส่งผลให้เกิดการหลั่งสารสื่ออักเสบมากขึ้น นอกจากนี้แล้วทั้ง 2 โรคดังกล่าวข้างต้น อาจทำให้การควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดเป็นไปได้ยาก เกิดโรคเบาหวาน และเมื่อควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดไม่ได้ จะเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อระบบหลอดเลือด ก่อให้เกิดภาวะแทรกซ้อนตามมา ซึ่งก็คือโรคหลอดเลือดหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง (ศรีธัญญา ฌัษฐเศรษฐสุกุล และคณะ, 2561) ประชาชนจึงควรใส่ใจสุขภาพช่องปาก

สุขภาพของช่องปากในคนไทย โดยการสำรวจของสำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย (2561) พบว่ามากกว่าครึ่งของประชากร ได้แก่ เด็กอายุ 3-12 ปี มีปัญหาฟันน้ำนมและฟันแท้ผุ ส่วนผู้ใหญ่ อายุ 35 - 44 ปี มีปัญหาการอักเสบของเหงือก และผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนฟันถาวรใช้งานได้น้อยกว่า 20 ซี่ ส่วนข้อมูลจากกลุ่มรายงานมาตรฐาน (คลังข้อมูลสุขภาพ [Health Data Center; HDC], 2564) สถานการณ์ของจังหวัดระนอง พบว่าเด็กอายุ 3-12 ปี มีปัญหาฟันผุประมาณร้อยละ 30 และมากกว่าครึ่งของผู้สูงอายุพบปัญหาเช่นเดียวกับผลสำรวจของประเทศ คือ มีจำนวนฟันถาวรใช้งานได้น้อยกว่า 20 ซี่ ถึงแม้จะพบปัญหาสุขภาพช่องปากมาก แต่ปัจจุบันอัตราการเข้าถึงบริการทันตกรรมของคนไทยยังต่ำกว่าร้อยละ 10 (สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย, 2561) ซึ่งการเข้าถึงบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้คนไทยมีสุขภาพช่องปากที่ดี

โรงพยาบาล (รพ.) ระนอง มีผู้มารับบริการทั้งหมดตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562-2564 จำนวน 15,031 คน 13,318 คน และ 7,580 คน ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มลดลงเนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผู้รับบริการที่คลินิกทันตกรรมมากกว่า ร้อยละ 60 รับบริการตรวจรักษาทางทันตกรรมทั่วไป แม้ รพ. จะมีทันตแพทย์เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ทันตกรรมรากเทียม รักษาโรคฟัน รักษาโรคเหงือก (กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง, 2565) การให้บริการจึงยังไม่เต็มศักยภาพ เนื่องจากระบบการเข้าถึงบริการมีความยุ่งยาก ไม่สะดวก มีการประชาสัมพันธ์น้อย และมีคลินิกทันตกรรมเอกชนจำนวนมาก ซึ่งพยายามเสนอบริการ มีการตกแต่งภายใน ให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ลดความวิตกกังวลที่เกิดจากความเจ็บปวด มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีการให้บริการผู้รับบริการสิทธิประกันสังคม ทำให้ผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น รพ. ระนอง จึงควรพัฒนาระบบบริการ แม้ภารกิจหลักเป็นการดูแลรักษาแบบไม่มุ่งหากำไร และงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ มีจำกัด แต่จำเป็นต้องพัฒนาการบริการ เพื่อให้กลุ่มผู้รับบริการที่มีอำนาจในการเลือกใช้บริการ เช่น กลุ่มที่ไม่มีสิทธิใดๆ หรือมีสิทธิในการรักษาพยาบาลแต่ไม่ประสงค์ใช้สิทธิสวัสดิการข้าราชการ สิทธิประกันสังคม ให้มาเลือกใช้บริการมากขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรม ได้แก่ ความไว้วางใจของผู้รับบริการ การให้บริการ บุคลากร กระบวนการ และสถานที่ของสถานบริการ (ศรีธนา ญัฐเศรษฐสุกุล และคณะ, 2561) ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย พฤติกรรมการเลือกรับบริการ ลักษณะการมารับบริการ บริการผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่ารักษาของผู้มารับบริการทางทันตกรรม (นิลบล ดีพลกรัง, 2563; สุนิสา หนูพูน, 2562; และอุดมพร ทรัพย์บวร, 2561) พบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมเช่นกัน หากสถานบริการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเหล่านี้ อาจทำให้ได้แนวทางพัฒนาการให้บริการ

ในช่วงก่อนปี 2562 ที่ผ่านมารพ.ระนอง มีปัญหาการจัดบริการทันตกรรมที่ยุ่ยากซับซ้อน เช่น ทันตกรรมรากเทียมและรักษารากฟันเนื่องจากขาดทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง, 2562) โรงพยาบาลจึงได้ปรับระบบการจัดบริการ โดยส่งทันตแพทย์ศึกษาต่อในสาขาที่ขาดแคลน มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการให้บริการทันตกรรมที่สลับซับซ้อนมากขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้ รวมถึงการปรับพฤติกรรมและรูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่ต้องการบริการที่ดี มีคุณภาพ และสะดวก แต่ผลการใช้บริการกลับมีแนวโน้มลดลง (กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง, 2565) การปรับปรุงบริการทันตกรรมถือเป็นเรื่องที่ทำนายที่ผ่านมากลุ่มงานทันตกรรม รพ.ระนองยังไม่เคยศึกษาถึงปัจจัยที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม การจะพัฒนาบริการทันตกรรมได้ถูกทิศทาง จำเป็นต้องทราบว่าปัจจัยใดที่สัมพันธ์กับการตัดสินใจของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อมูลมาเป็นแนวทางพัฒนาการบริการทางทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง

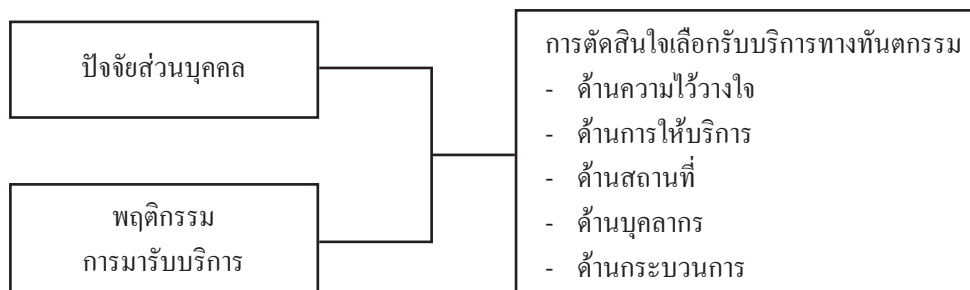
วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม

รพ.ระนอง จังหวัดระนอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ ทันตกรรม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน และพฤติกรรมการมารับบริการ ประกอบด้วย การเลือกรับบริการ ลักษณะการมารับบริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่าบำบัดรักษา ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของ Arnold and Feldman (1986) ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจ การให้บริการ สถานที่ บุคลากร และกระบวนการ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional analytical study) เก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนทั่วไปอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการทางทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565 เมื่อศึกษาข้อมูลย้อนหลังจากเวชสถิติ รพ.ระนอง พบว่าในปี 2564 มีผู้มารับบริการทางทันตกรรม จำนวน 7,580 คน

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณจากประชากรโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) ได้จำนวน 367 คน เลือกโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากผู้มารับบริการในช่วงเวลาที่ศึกษา โดยมีเกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) คือ ผู้รับบริการที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ ส่วนเกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) คือ ผู้รับบริการที่ย้ายภูมิลำเนา หรือต้องการออกจากการศึกษา ระหว่างการทำวิจัย

การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

โครงการวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง เลขที่ 018/2565 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2565 ดังนั้นก่อนดำเนินการรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้มีการอธิบายชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา กลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัยได้ ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างลงนามเมื่อยินยอมเข้าร่วมวิจัย กรณีกลุ่มตัวอย่างอายุน้อยกว่า 18 ปี ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างและผู้ปกครองลงนามยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ข้อมูลที่ได้จะถูกเก็บเป็นความลับ นำเสนอผลการวิจัยเป็นภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อการเข้ารับบริการของโรงพยาบาล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้คือ แบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล มีลักษณะให้เลือกตอบ และเติมคำในช่องว่าง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการของผู้มารับบริการ มี 4 ข้อ ได้แก่ 1) พฤติกรรมมารับบริการ มี 2 ตัวเลือกตอบ 2) ลักษณะมารับบริการ มี 3 ตัวเลือกตอบ 3) ผู้มีส่วนร่วมในการมารับบริการ มี 3 ตัวเลือกตอบ และ 4) วิธีการชำระค่ารักษา มีตัว 4 ตัวเลือกตอบ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง พัฒนาขึ้นจากการปรับปรุงแบบวัดของศรีธนา ญัฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ แต่ละด้านมีข้อคำถามเชิงบวก 5 ข้อ รวมทั้งหมด 25 ข้อ ให้เลือกตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน คือ 1 (มีผลต่อการตัดสินใจน้อยที่สุด) ถึง 5 (มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด) การแปลผลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคะแนนเฉลี่ย (Mean [M]) ตามเกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2560) คือ มากที่สุด ($M = 4.50 - 5.00$) มาก ($M = 3.50 - 4.49$) ปานกลาง ($M = 2.50 - 3.49$) น้อย ($M = 1.50 - 2.49$) และน้อยที่สุด ($M = 1.00 - 1.49$)

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุขและนักวิชาการสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดระนอง รวม 2 ท่าน และหัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข รพ.กระบี่ จังหวัดระนอง 1 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item objective congruence [IOC]) อยู่ระหว่าง .6-1.0 จากนั้นนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับบริการทันตกรรม รพ.กระบี่ จังหวัดระนอง ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ .76

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากโครงการวิจัยได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ผู้วิจัยทำหนังสือภายในถึงผู้อำนวยการ รพ.ระนอง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้มารับบริการทันตกรรม ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากผู้มารับบริการ ณ คลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2565 ในวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 10.00-11.00 น. และเวลา 16.30-20.00 น.

2. เมื่อได้ผู้ยินยอมสมัครใจเป็นกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยแนะนำตัวอธิบายวัตถุประสงค์การพิทักษ์สิทธิให้ลงนามรับรองการยินยอมให้ข้อมูล และให้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม ใช้เวลาประมาณ 15-20 นาที

3. เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วผู้วิจัยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลพฤติกรรมของผู้มารับบริการ และข้อมูลการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม วิเคราะห์โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. หาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและพฤติกรรมมารับบริการของผู้รับบริการกับการตัดสินใจเลือกรับบริการจากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง ใช้สถิติการทดสอบความเป็นอิสระ (Test of independence) โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-squared test) แต่เนื่องจากทุกตัวแปรมีความถี่คาดหวังน้อยกว่า 5 เกินร้อยละ 20 จึงใช้สถิติ Fisher's exact test วิเคราะห์ความสัมพันธ์

ผลการวิจัย

นำเสนอผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ ได้แก่ ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรม การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง ดังนี้

พฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.4) มีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 49.0) อายุน้อยกว่า 45 ปี (ร้อยละ 67.8) อายุเฉลี่ย 33.99 ปี ($SD=13.06$) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 62.9) ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 73.6) โดยมีอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 30.25) รายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท (ร้อยละ 75.2) โดยมีรายได้เฉลี่ย 17,478.2 บาท ($SD=7,173.27$) ส่วนพฤติกรรมมารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่มีการเลือกรับบริการบำบัดรักษาทางทันตกรรม (ร้อยละ 91.8) ลักษณะการมารับบริการเป็นการตรวจ/รักษาทางทันตกรรมทั่วไป (ร้อยละ 52.5) ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ คือ ตนเอง (ร้อยละ 48.8) และวิธีการชำระค่ารักษา โดยใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 64.9)

การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม

ข้อมูลการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 367 คน พบว่า ร้อยละ 56.1 ให้คำตอบว่าคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง มีผลต่อการตัดสินใจมารับบริการระดับมากที่สุด ส่วนร้อยละ 43.6 ตอบมีผลต่อการตัดสินใจระดับมาก และร้อยละ 0.3 ตอบมีผลต่อการตัดสินใจระดับปานกลาง เมื่อแปลผลข้อมูลการตัดสินใจเลือกรับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M=4.49$, $SD=0.26$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านบุคลากร ($M=4.66$, $SD=0.35$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ด้านสถานที่ ($M=3.99$, $SD=0.46$) และเมื่อพิจารณารายข้อในด้านสถานที่ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 2. สถานที่จอดรถสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ($M=2.81$, $SD=1.02$) และรายข้อของด้านกระบวนการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นข้อ 4. การให้บริการ ณ จุดบริการเดียว อยู่ในระดับมาก ($M=4.36$, $SD=0.62$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตัดสินใจรับบริการทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

การตัดสินใจรับบริการทันตกรรม	M	SD	แปลผล
ด้านความไว้วางใจ			
1. โรงพยาบาลระนอง มีภาพลักษณ์ที่ดี	4.62	0.55	มากที่สุด
2. คลินิกทันตกรรมให้บริการดี	4.58	0.52	มากที่สุด
3. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับขั้นตอนการเข้ารับบริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
4. มีการให้บริการครอบคลุมทุกสิทธิการรักษาพยาบาล	4.65	0.50	มากที่สุด
5. มีการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ทำให้การรักษามีความสะดวก ปลอดภัย	4.64	0.52	มากที่สุด
โดยรวมรายด้านความไว้วางใจ	4.61	0.38	มากที่สุด
ด้านการให้บริการ			
1. สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.56	0.52	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสื่อสารเข้าใจง่าย	4.57	0.52	มากที่สุด
3. มีบริการหลายรูปแบบ	4.64	0.50	มากที่สุด
4. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	4.69	0.48	มากที่สุด
5. มีการนัดหมายมารับบริการแต่ละครั้งชัดเจน	4.65	0.50	มากที่สุด
โดยรวมรายด้านการให้บริการ	4.62	0.37	มากที่สุด
ด้านสถานที่			
1. ทำเลที่ตั้งของคลินิกมองเห็นง่าย	3.88	0.70	มาก
2. สถานที่จอดรถสะดวก	2.81	1.02	ปานกลาง
3. ความปลอดภัยของผู้รับบริการและทรัพย์สิน	4.34	0.74	มาก
4. ความสะอาดของคลินิกบริการ	4.42	0.66	มาก
5. บรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่ให้บริการ	4.49	0.69	มาก
โดยรวมรายด้านสถานที่	3.99	0.46	มาก
ด้านบุคลากร			
1. ทันตแพทย์มีความสามารถในการรักษา	4.63	0.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเอง ยินดีช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.60	0.54	มากที่สุด
3. ได้รับการตรวจและให้คำแนะนำด้วยความเป็นมิตร	4.64	0.49	มากที่สุด
4. เปิดโอกาสให้มีการซักถามข้อสงสัย	4.70	0.47	มากที่สุด
5. ผู้ช่วยทันตแพทย์ ภิริยามารยาทดี	4.72	0.50	มากที่สุด
โดยรวมรายด้านบุคลากร	4.66	0.35	มากที่สุด

การตัดสินใจรับบริการทันตกรรม	M	SD	แปลผล
ด้านกระบวนการ			
1. ได้รับบริการทันตเมื่อถึงเวลาตรวจ/นัด	4.62	0.49	มากที่สุด
2. การบันทึกและจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอ	4.66	0.50	มากที่สุด
4. การให้บริการ ณ จุดบริการเดียว	4.36	0.62	มาก
5. การตรวจรักษาของทันตแพทย์เหมาะสม ทันเวลา	4.64	0.52	มากที่สุด
โดยรวมรายด้านกระบวนการ	4.59	0.35	มากที่สุด
ภาพรวมการตัดสินใจรับบริการทันตกรรม	4.49	0.26	มาก

หมายเหตุ. $n = 367$

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม จากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม โดยใช้สถิติ Fisher's exact test พบว่า พฤติกรรมการมารับบริการของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การเลือกใช้บริการ และวิธีการชำระค่ารักษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการมารับบริการ ได้แก่ การเลือกใช้บริการ และลักษณะการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่าง ($p > .05$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม

ตัวแปร	กลุ่มตัวอย่าง	การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม				χ^2	df	p-value
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง				
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				
เพศ						1.398	2	.639
- ชาย	149 (40.6)	83 (55.7)	65 (43.6)	1 (0.7)				
- หญิง	218 (59.4)	123 (56.4)	95 (43.6)					
สถานภาพสมรส						4.742	2	.058
- โสด/หม้าย/หย่า/แยก	187 (51.0)	114 (61.0)	72 (38.5)	1 (0.5)				
- สมรส	180 (49.0)	92 (51.1)	88 (48.9)					
อายุ						4.346	2	.074
- น้อยกว่า 45 ปี	249 (67.8)	147 (59.0)	102 (41.0)					
- อายุ 45 ปีขึ้นไป	118 (32.2)	59 (50.0)	58 (49.2)	1 (0.8)				

ตัวแปร	กลุ่มตัวอย่าง	การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม				χ^2	df	p-value		
		มากที่สุด		มาก					ปานกลาง	
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)				จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ระดับการศึกษา						2.887	2	.178		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	136 (37.1)	81 (59.6)	54 (39.7)	1 (0.7)						
- ปริญญาตรีขึ้นไป	231 (62.9)	126 (54.5)	105 (45.5)							
อาชีพ						4.441	2	.091		
- ไม่ได้ประกอบอาชีพ	97 (26.4)	63 (64.9)	34 (35.1)							
- ประกอบอาชีพ	270 (73.6)	143 (53.0)	126 (46.7)	1 (0.4)						
รายได้						1.013	2	.537		
- ≤ 20,000 บาท	276 (75.2)	153 (55.4)	122 (44.2)	1 (0.4)						
- 20,000 บาทขึ้นไป	91 (24.8)	54 (59.3)	37 (40.7)							
การเลือกรับบริการ						10.070	2	.860		
- บริการบำบัดรักษา	337 (91.8)	190 (56.4)	146 (43.3)	1 (0.3)						
- การตรวจสุขภาพ	30 (8.2)	16 (53.3)	14 (46.7)							
ลักษณะการมารับบริการ						3.730	4	.461		
- ตรวจ/รักษาทั่วไป	193 (52.5)	111 (57.5)	81 (42.0)	1 (0.5)						
- ตรวจ/รักษาเฉพาะ	118 (32.2)	60 (50.8)	58 (49.2)							
- ตรวจสุขภาพประจำปี	56 (15.3)	35 (62.5)	21 (37.5)							
ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ						8.904	4	.033*		
- ตนเอง	179 (48.8)	111 (62.0)	68 (38.0)							
- ครอบครัว/ญาติ	124 (33.8)	66 (53.2)	58 (46.8)							
- เพื่อน	64 (17.4)	29 (45.3)	34 (53.1)	1 (1.6)						
วิธีการชำระค่ารักษา						12.241	6	.048*		
- ชำระเอง/เงินสด	27 (7.4)	15 (55.6)	12 (44.4)							
- สิทธิประกันสังคม	74 (20.2)	30 (40.5)	44 (59.5)							
- สิทธิข้าราชการ	28 (7.6)	18 (64.3)	10 (35.7)							
- สิทธิประกันสุขภาพ	238 (64.9)	143 (60.1)	94 (39.5)	1 (0.4)						
ถ้วนหน้า										

หมายเหตุ. $n = 367$, * $p < .05$

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้มารับบริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพสมรส อายุน้อยกว่า 45 ปี สอดคล้องกับภรณ์ คำยา (2557) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ทันตกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนศรัณยา ฌ์ฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมมากกว่ากลุ่มอื่นๆ และอายุช่วง 21-40 ปี มารับบริการมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งข้อมูลส่วนบุคคล จะมีผลต่อการพัฒนาระบบบริการทางทันตกรรม โดยเฉพาะในเรื่องการตัดสินใจเลือกแหล่งบริการสุขภาพ ซึ่งบุคคลจะพยายามคัดเลือทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อจะนำไปสู่ความพึงพอใจ ซึ่งจะเป็นไปในทิศทางใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

พฤติกรรมมารับบริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง ของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการบำบัดรักษาทางทันตกรรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้มารับบริการต้องการความสะดวก รวดเร็วในการเข้ารับบริการ และต้องการรับการบำบัดรักษาจากทันตแพทย์ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และที่สำคัญคือ ค่าใช้จ่ายในการบริการไม่สูง และยังสามารถใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการตรวจรักษาได้ ซึ่งผู้มารับบริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่ จะรับการตรวจ/รักษาทางทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ ขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน ซึ่งเป็นการบำบัดเบื้องต้น สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้มารับบริการ เป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกบริการด้วยตนเอง ซึ่งผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทั้งนี้เพราะการใช้สิทธิประโยชน์ของบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถครอบคลุมการให้บริการที่หลากหลายมากขึ้น สอดคล้องกับศรัณยา ฌ์ฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) พบว่า ผู้มารับบริการทางทันตกรรม เลือกใช้บริการในระบบบริการ ส่วนใหญ่จะรับการตรวจ/รักษาทางทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ ขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน อีกทั้งยังเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกบริการด้วยตนเอง แต่จะชำระค่าบริการด้วยเงินสด เนื่องจากสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ยังไม่ครอบคลุมถึงสถานบริการที่เป็นมหาวิทยาลัย

การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง พบว่า สถานบริการนี้มีผลให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกบริการมากที่สุด โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมสูงที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากบุคลากรทางทันตกรรม มีทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญหลายสาขา โดยเฉพาะทันตกรรมเฉพาะด้าน สอดคล้องกับการศึกษาของนันทิดา มัชฌิม (2553) ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคลหรือพนักงาน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของประชาชนจากคลินิกทันตกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านการให้บริการและด้านความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยคะแนนการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมรองลงมาตามลำดับ เนื่องจาก รพ.ระนอง เป็น รพ.ประจำจังหวัด ที่เปิดให้บริการมาเป็นเวลานาน อีกทั้งมีการให้บริการที่ครบวงจรมีความหลากหลาย โดยเฉพาะทันตกรรมเพื่อความสวยงาม ทันตกรรมรากเทียม และทันตกรรมประดิษฐ์ สอดคล้องกับการศึกษาของศรัณยา ฌ์ฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) พบว่า ลักษณะ

การให้บริการ และความไว้วางใจต่อสถานบริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการให้บริการทางทันตกรรมที่มีความหลากหลายและครบวงจรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย อีกทั้งการได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญ ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ มีคุณภาพและปลอดภัย จึงมีผลต่อการตัดสินใจมารับบริการ

การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ด้านสถานที่ที่มีผลทำให้กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจรับบริการอยู่ในระดับมาก แต่มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น เนื่องมาจาก ปัจจุบัน รพ.ระนอง มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก มีการให้บริการที่หลากหลาย มีอาคารบริการที่รองรับจำนวนผู้ป่วยและบริการเพิ่มขึ้น ส่งผลให้สถานที่ภายใน รพ. ค่อนข้างแออัด ทำให้สถานที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีค่อนข้างจำกัด ซึ่งเป็นประเด็นที่ส่งผลให้สถานที่ที่มีผลทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจรับบริการอยู่ในระดับมาก งานทันตกรรม รพ.ระนอง ควรจะจัดบริการนอกเวลาเพิ่มมากขึ้นในด้านทันตกรรมเฉพาะทาง เพื่อลดความแออัด สอดคล้องกับพิชญ์สินี ศรีสว่าง (2561) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับสถานที่จอดรถ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง พบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม โดยตัวผู้รับบริการเองมีแนวโน้มจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากการรับรู้ภาวะสุขภาพของตนเอง เมื่อเกิดความผิดปกติ ความเจ็บป่วย ก็จะเข้ารับบริการ เช่น การรักษาทันตสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นและมีความเกี่ยวข้องกับทุกคน ถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต การมีสุขภาพฟันที่ดีเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเองและผู้พบเห็น เป็นต้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของเทพฤทธิ์ ไตรพิน (2564) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ ได้แก่ ความรู้สึกจำเป็นของตนเองต่อการใส่ฟันเทียม

วิธีการชำระค่ารักษามีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม โดยผู้รับบริการที่มีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีแนวโน้มจะตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากค่ารักษาเป็นเหตุผลหนึ่ง ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ ซึ่งค่ารักษาพยาบาลต้องไม่มากจนเกินที่ผู้รับบริการจะพึงจ่ายได้ การมีสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง (2559) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า สิทธิการรักษา ประเภทสิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถพยากรณ์ตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พฤติกรรมของผู้มารับบริการ ได้แก่ ระบบการให้บริการทางทันตกรรมที่เลือก และลักษณะการมารับบริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม โดยปัจจัยด้านอายุที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์

อาจเนื่องมาจาก ประชาชนทุกช่วงวัย จำนวนมากกว่าร้อยละ 50 มีปัญหาทางทันตกรรม (สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย 2561) ดังนั้นการแก้ปัญหา คือ การไปพบทันตแพทย์ ซึ่งเป็นภาวะปกติที่บุคคลมักจะปฏิบัติเพื่อดูแลสุขภาพช่องปากของตนเอง เช่นเดียวกับการมีปัญหาด้านสุขภาพทางกายและจิตใจ

สรุปผลการวิจัย

พฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรม รพ.ระนอง จังหวัดระนอง เลือกรับบริการแบบบำบัดรักษาทางทันตกรรม ลักษณะการมารับบริการเป็นการตรวจรักษาทางทันตกรรมทั่วไป ตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเอง และชำระค่ารักษาโดยใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางทันตกรรมมีผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ และด้านความไว้วางใจ ตามลำดับ ส่วนด้านสถานที่ ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกรับบริการในระดับมาก และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่ารักษา

ข้อเสนอแนะ

ด้านนโยบาย

1. การศึกษานี้พบว่า การตัดสินใจรับบริการทันตกรรมด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ และด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด หน่วยงานควรรักษามาตรฐานการให้บริการทางทันตกรรม ตามแนวทางดังนี้

1.1 ด้านความไว้วางใจ ควรมุ่งเน้นการสร้าง ความไว้วางใจให้แก่ผู้มารับบริการจากคลินิกทันตกรรม รพ.ระนอง โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน (สรพ.)

1.2 ด้านการให้บริการ ควรเน้นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้ข้อมูลการบริการทางทันตกรรมในแต่ละประเภทแก่ผู้มารับบริการสำหรับเป็นทางเลือกในการรักษาให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม ประทับใจ แนะนำบอกต่อให้แก่ครอบครัว ญาติและเพื่อนให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.3 ด้านบุคลากร ควรเพิ่มการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถ เทคนิค ทักษะและวิธีการต่างๆ ให้แก่บุคลากรในแต่ละกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้มารับบริการ เกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ามารับการรักษาทางทันตกรรม

2. ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่ารักษา มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ดังนั้น รพ. ควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการให้บริการทันตกรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ด้านการปฏิบัติ

1. การเปิดให้บริการทางทันตกรรมนอกเวลาราชการ โดยเฉพาะการให้บริการคลินิกทันตกรรมเฉพาะทาง เช่น การรักษารากฟัน เป็นต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการทางทันตกรรมอย่างเพียงพอเหมาะสมเพื่อให้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอ ลดความแออัดของการมารับบริการในเวลาราชการ

2. จัดให้มีทันตแพทย์อย่างเพียงพอต่อการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ รวมถึงสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการ และขั้นตอนการรักษา เพื่อให้ผู้รับบริการทราบและเข้าใจการรักษาที่จะได้รับอย่างถูกต้อง

3. จัดกระบวนการให้บริการทางทันตกรรม ที่ชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน มีการจัดคิวเรียกใช้บริการอย่างเป็นระบบ และระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสม

ด้านการวิจัย

1. ท้าวจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงระบบบริการที่หน่วยงานทันตกรรม รพ.ระนอง โดยนำปัจจัยสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ได้แก่ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่ารักษา มาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบระบบบริการ

2. ศึกษาวิจัยเชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง. (2562). รายงานการวิเคราะห์สถานการณ์คลินิกทันตกรรม. โรงพยาบาลระนอง, (เอกสารอัดสำเนา).

กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง. (2565). สถิติผู้มารับบริการทันตกรรม ประจำปี 2564. โรงพยาบาลระนอง, (เอกสารอัดสำเนา).

คลังข้อมูลสุขภาพ (Health Data Center [HDC]). (2564). กลุ่มรายงานมาตรฐาน: ทันตกรรม (บริการ). สืบค้นจาก https://hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/page.php?cat_id=fc73b811eb6d9206e7e5baf8ad20d7b9

เทพฤทธิ์ ไตรพิน. (2564). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ อำเภอลานกระบือ จังหวัดกำแพงเพชร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.

นภรณ์ คำยา. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับการตัดสินใจใช้บริการศูนย์ทันตกรรม (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.

นันทิดา มัชฌิม. (2553). การตัดสินใจใช้บริการจัดฟันของประชาชนจากคลินิกทันตกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีคลินิกทันตกรรม (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิตไม่ได้ตีพิมพ์).

- มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- นิลบล ดีพลกรัง. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าถึงบริการทันตกรรมภาครัฐของผู้สูงอายุในเขตอำเภอ
เวียงใหญ่ จังหวัดขอนแก่น ปี 2563. *วารสารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น*, 3(1), 1-19.
- บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐใน
จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9 วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม*,
12(28), 85-102
- บุญชม ศรีสะอาด. (2560). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พิชญ์สินี ศรีสว่าง. (2561). *ทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม ในจังหวัด
เชียงใหม่*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจไม่ได้อัพโหลด) มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร.
- ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล, วลัยพร ราชคมน์, และวรัญญา เขยคู่ย์. (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก
รับบริการทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R
e-Journal*, 5(1), 131-150.
- สำนักทันตสาธารณสุข. (2561). *รายงานผลการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ประเทศไทย
พ.ศ. 2560*. สืบค้นจาก [https://dental.anamai.moph.go.th/web-upload/migrated/files/dental2/
n2423_3e9aed89eb9e4e3978640d0a60b44be6_survey8th_2nd.pdf](https://dental.anamai.moph.go.th/web-upload/migrated/files/dental2/n2423_3e9aed89eb9e4e3978640d0a60b44be6_survey8th_2nd.pdf)
- สุนิสา หนูพูน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางด้านทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม
ทันตศิลป์ปี 2562*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพมหานคร.
- อุดมพร ทรัพย์บัว. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมของผู้สูงอายุในเขตตำบล
นครชัยศรี อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. *วารสารแพทย์เขต 4-5*, 37(4), 306-317
- Arnold, H.T., & Feldman D.C. (1986). *Intergroups conflict in organization behavior*. New York:
McGraw-Hill.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational
and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.