

## Research article

Factors relating to satisfaction in denture service of senior citizens at Sam Sung  
Hospital, Sum Sung District, Khon Kaen Province

**Ratchaneewan Poomsa-ad**

Dentist, Senior  
Professional Level  
,Sirindhorn College of  
Public HealthKhonKaen  
Province

**Woraya Maneelangga**

Dentist, Senior  
Professional Level  
,Sirindhorn College of  
Public HealthKhonKaen  
Province

### Abstract

This descriptive research was conducted in order to study the denture-usage behavior, effectiveness of dentures, satisfaction, and factors correlating with the satisfaction of senior citizens who have received denture service at Sam Sung Hospital, Sum Sung District, Khon Kaen Province from 2011 to 2019. Of the 104 seniors; 60.6 % were male and 59.6% wore their dentures regularly.

It was found that the main factors which influence the satisfaction in denture service of the studied senior citizens were occupation, knowledge in denture-usage, and the number of years in dentures. These factors correlated to satisfaction with a statistical significance.

The relation between the dental service and the satisfaction of senior citizens were also studied. It was found that the relationship between dental service and satisfaction is statistical significant.

**Keywords:** senior citizens; dental service; satisfaction; denture

**Corresponding author**

**Woraya Maneelangga**

**E-mail :** woraya14@hotmail.com

**Received date :** 14 January 2021

**Revised date :** 15 March 2021

**Accepted date :** 12 May 2021

## บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม  
ณ โรงพยาบาลข้าสูง อำเภอข้าสูง จังหวัดขอนแก่น

## รัชนีวรรณ ภูมิสะอาด

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร  
จังหวัดขอนแก่น

## วรยา มณีลังกา

ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ  
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร  
จังหวัดขอนแก่น

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความพึงพอใจ พฤติกรรมการใช้งานฟันเทียม และ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม ณ โรงพยาบาลข้าสูง อ.ข้าสูง จ.ขอนแก่น จำนวน 104 คน สุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม โรงพยาบาลข้าสูง อ.ข้าสูง จ.ขอนแก่น วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุमान ได้แก่ สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในกรณีที่มีค่าความถี่คาดหวังน้อยกว่า 5 เกินร้อยละ 20 จะใช้สถิติ Fisher's Exact Test ส่วนการหาขนาดความสัมพันธ์ ใช้ Odd Ratio จากการศึกษพบว่า ผู้สูงอายุที่ได้รับการใส่ฟันเทียมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.6 ใส่ฟันเทียมบางส่วน ร้อยละ 59.6 อายุการใช้งานของฟันเทียมเฉลี่ย 5.3 ปี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากรกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม พบว่า อาชีพ ระดับการรับรู้การใส่ฟันเทียม และจำนวนปีที่ใส่ฟันเทียมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## ผู้รับผิดชอบบทความ

วรยา มณีลังกา

อีเมลล์ : woraya14@hotmail.com

วันที่ได้รับต้นฉบับ : 14 มกราคม 2564

วันที่แก้ไขบทความ : 15 มีนาคม 2564

วันที่ตอบรับบทความ : 12 พฤษภาคม 2564

วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการรักษา กับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม พบว่า ด้านผลการให้บริการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** ผู้สูงอายุ; บริการทันตกรรม; ความพึงพอใจ; ฟันเทียม

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

## บทนำ

โครงการ “ฟันเทียมพระราชทาน” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้สูงอายุ 80,000 คนทั่วประเทศได้รับการใส่ฟันเทียมทดแทนลดการสูญเสียฟันของผู้สูงอายุ ให้ผู้สูงอายุไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 มีฟันเคี้ยวอาหารได้อย่างเหมาะสมและเพื่อเป็นการเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชเนื่องในวาระมหามงคลครบรอบพระชนมพรรษา 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 โดยมอบหมายให้สำนักงานทันตสาธารณสุขกรมอนามัยประสานการดำเนินงานทั่วประเทศให้ทุกโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานมูลนิธิแพทย์อาสาสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมหาวิทยาลัยต่างๆ องค์กรวิชาชีพและภาคเอกชนร่วมกันจัดบริการใส่ฟันเทียมให้แก่ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป<sup>1</sup>

แผนกทันตกรรมโรงพยาบาลข้าสูง จังหวัดขอนแก่น ได้เข้าร่วมโครงการฟันเทียมพระราชทานและมีข้อมูลเรื่องการมารับบริการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ ในโครงการฟันเทียมพระราชทาน ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2554 - ปี พ.ศ. 2562 มีจำนวนมากถึง 281 คน ซึ่งในผู้สูงอายุทั้งหมดนี้มีทั้งผู้กลับมารับบริการแก้ไข ซ่อมแซมฟันเทียม และผู้ที่ไม่กลับมารับบริการอีกเลย ซึ่งทำให้ไม่สามารถติดตามผลการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุกลุ่มนี้ได้ จากข้อมูลการมารับบริการใส่ฟันเทียมของแผนกทันตกรรมข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และพฤติกรรมการใช้งานฟันเทียม ของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม ณ โรงพยาบาลข้าสูง อ.ข้าสูง จ.ขอนแก่น เพื่อเป็นฐานข้อมูลด้านการจัดบริการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการจัดบริการที่ดีต่อไป

## วัตถุประสงค์และวิธีการ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross sectional Survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับการใส่ฟันเทียมจากโรงพยาบาลข้าสูง ในระหว่างปี พ.ศ.2554 – พ.ศ. 2562 จำนวนทั้งหมด 281 คน คำนวณขนาดตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนในกรณีทราบขนาดของประชากร(N) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ซึ่งมีสูตรการคำนวณดังนี้

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha/2}^2 P(1 - P)}$$

$$n = 103.07 = 104 \text{ คน}$$

ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 104 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย โดยการจับสลาก

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

**เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล**

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนามาเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม มีทั้งหมด 6 ตอน ได้แก่ ตอนที่1 ข้อมูลทั่วไป 9 ข้อ ตอนที่2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียม 6 ข้อ ตอนที่3 พฤติกรรมการใช้ฟันเทียมในผู้สูงอายุ 1 ข้อ ตอนที่4 การรับรู้การใส่ฟันเทียม 16 ข้อ ตอนที่5 ประสิทธิภาพการใช้งานของฟันเทียม 1 ข้อและ ตอนที่ 6 ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม 16 ข้อ

ก่อนนำไป tryout ผู้วิจัยได้พิจารณาหาความสอดคล้องของแต่ละข้อ ได้ค่า IOC มากกว่า 0.5 ขึ้นไปทุกข้อ และนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียม จำนวน 30 ราย ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.871

**ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย**

โครงการวิจัยเรื่องนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ HE622053

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ เป็นต้น สถิติอนุมาน (Inference Statistic) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากร และ ปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการมารับบริการทำฟันเทียมในกรณีที่เป็นข้อมูลแจกแจง ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) ในกรณีที่มีค่าความถี่คาดหวังน้อยกว่า 5 เกินร้อยละ 20 จะใช้สถิติ Fisher's Exact Test โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนการหาขนาดความสัมพันธ์ ใช้ Odd Ratio

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

## ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียม (n=104)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	63	60.6
หญิง	41	39.4
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	1	1.0
สมรส	60	57.7
หม้าย	40	38.5
หย่าร้าง	3	2.9
<b>อายุ</b>		
ผู้สูงอายุตอนต้น (60-69 ปี)	32	30.8
ผู้สูงอายุตอนกลาง(70-79 ปี)	54	51.9
ผู้สูงอายุตอนปลาย (80 ปีขึ้นไป)	18	17.3
อายุเฉลี่ย = 73.1 ปี, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.4 , อายุน้อยสุด = 61 ปี,อายุมากที่สุด = 90 ปี		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียน	3	2.9
ประถมศึกษา	92	88.4
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	2.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	5.8
<b>อาชีพ</b>		
ธุรกิจส่วนตัว ค้าขาย	3	2.9
รับจ้างทั่วไป	2	1.9
เกษตรกร	48	46.2
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	40	38.5
ไม่มีอาชีพ	11	10.5
<b>รายได้</b>		
น้อยกว่า 3,000 บาท	97	93.3
3,001 – 6,000 บาท	4	3.8
6,001 – 9,000 บาท	1	1.0
มากกว่า 9,000 บาท	2	1.9
รายได้เฉลี่ย = 1625.5 บาท ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 3147.0 รายได้ต่ำที่สุด = 6000 บาท		
รายได้มากที่สุด = 30,000 บาท		

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียม (n=104) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>ปัจจุบันท่านอาศัยอยู่กับผู้ใด</b>		
อยู่คนเดียว	8	7.7
คู่สมรส	54	51.9
บุตรหลาน	41	39.4
พ่อแม่	1	1.0
<b>ชนิดฟันเทียมที่ใส่</b>		
ทั้งปาก	42	40.4
บางส่วน	62	59.6
<b>ตำแหน่งของฟันเทียมบางส่วน</b>		
ขากรรไกรบน	12	19.3
ขากรรไกรล่าง	6	9.7
ทั้งขากรรไกรบนและล่าง	44	71.0
<b>ปีพ.ศ.ที่ใส่ฟันเทียม(อายุการใช้งาน)</b>		
2554(9 ปี)	15	14.4
2555(8 ปี)	3	2.9
2556(7 ปี)	22	21.2
2557(6 ปี)	13	12.5
2558(5 ปี)	15	14.4
2559(4 ปี)	9	8.7
2560(3 ปี)	10	9.6
2561(2 ปี)	6	5.8
2562(1 ปี)	11	10.5
อายุการใช้งานเฉลี่ย = 5.3 ปี, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.5, อายุการใช้งานน้อยสุด = 1.0 ปี, อายุการใช้งานมากที่สุด = 9.0 ปี		

จากตารางที่ 1 ผู้สูงอายุที่ได้รับการใส่ฟันเทียม ทั้งหมด 104 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.6 อายุเฉลี่ย 73.1 ปี อายุสูงสุด 90 ปี อายุน้อยสุด 61 ปี การศึกษาสูงสุดของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่เรียนจบในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 88.4 ผู้สูงอายุ ร้อยละ 46.2 ประกอบอาชีพเกษตรกร รองลงมาคือ เป็นแม่บ้าน/พ่อบ้าน ร้อยละ 38.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,625.5 บาท รายได้มากที่สุด คือ 30,000 บาท และรายได้น้อยที่สุดคือ 6,000 บาท ปัจจุบันผู้สูงอายุอาศัยอยู่กับคู่สมรส ร้อยละ 51.9 รองลงมา คือ อาศัยอยู่กับบุตรหลาน ร้อยละ 39.4 ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ใส่ฟันเทียมบางส่วน ร้อยละ 59.6 และใส่ฟันเทียมทั้งปาก ร้อยละ 40.4 ในกลุ่ม

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียมบางส่วนนั้น ส่วนใหญ่ใส่ฟันเทียมทั้งในขากรรไกรบนและในขากรรไกรล่าง ร้อยละ 71.0 ใส่ฟันเทียมในขากรรไกรบน ร้อยละ 19.3 และใส่ฟันเทียมในขากรรไกรล่าง ร้อยละ 9.7 อายุการใช้งานของฟันเทียมเฉลี่ย 5.3 ปี สูงที่สุด 9 ปี น้อยที่สุด 1 ปี

ตารางที่ 2 จำนวนร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการใส่ฟันเทียม (n=104)

ระดับคุณภาพชีวิต	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับน้อยถึงปานกลาง	14	13.5
ระดับมาก	90	86.5

ค่าเฉลี่ย = 26.3 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.2 , คะแนนต่ำสุด = 12 ,  
คะแนนสูงสุด = 30

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ จำนวน 104 คน พบว่า เมื่อทำการรวมกลุ่มผู้สูงอายุออกเป็น 2 กลุ่มแล้ว ผู้สูงอายุมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ 86.5 และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละระดับการรับรู้เกี่ยวกับการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ (n=104)

ระดับการรับรู้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับน้อย	10	9.7
ระดับมาก	94	90.3

ค่าเฉลี่ย = 67.1 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.2 , คะแนนต่ำสุด = 38 ,  
คะแนนสูงสุด = 80

จากตารางที่ 3 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ จำนวน 104 คน พบว่า มีผู้สูงอายุที่มีระดับการรับรู้มาก ถึง ร้อยละ 90.3 และมีผู้สูงอายุที่มีระดับการรับรู้่น้อย ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ



## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากรกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติ Chi-square

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				OR	95% CI of OR	p-value
	มาก		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
อายุ							
60-69 ปี	20	62.5	12	37.5	1	0.42 ถึง 2.36	1.0
70 ปี ขึ้นไป	45	62.5	27	37.5			
ระดับการศึกษา*							
ไม่ได้เรียนและประถมศึกษา	61	64.2	34	35.6	2.24	0.56 ถึง 8.91	0.29
สูงกว่าประถมศึกษา	4	44.4	5	55.6			
อาชีพ							
ยังประกอบอาชีพอยู่	38	71.7	15	28.3	2.25	1.00 ถึง 5.07	0.04
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	27	52.9	24	47.1			
รายได้ต่อเดือน							
มากกว่า 1,626 บาท	9	64.3	5	35.7	1.09	0.34 ถึง 3.53	0.88
น้อยกว่า 1,625.5 บาท	56	62.2	34	37.8			
ระดับการรับรู้การใส่ฟันเทียม							
มาก	43	70.5	18	29.5	2.28	1.01 ถึง 5.14	0.04
น้อย	22	51.2	21	48.8			
จำนวนปีที่ใส่ฟันเทียม							
1-5 ปี	37	72.5	14	27.5	2.36	1.04 ถึง 5.35	0.04
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	28	52.8	25	47.2			
ชนิดฟันเทียมที่ใส่							
บางส่วน	39	62.9	23	37.1	1.04	0.47 ถึง 2.34	0.92
ทั้งปาก	26	61.9	16	38.1			

\*ใช้สถิติ Fisher's Exact Test

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากรกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม พบว่า อาชีพ ระดับการรับรู้การใส่ฟันเทียม และจำนวนปีที่ใส่ฟันเทียมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 (P-value=0.04) โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่ยังประกอบอาชีพอยู่มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 71.7 และผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมีความพึงพอใจมากร้อยละ 52.9 โดยพบว่าผู้สูงอายุที่ยังประกอบอาชีพอยู่มีความพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ 2.25 เท่า (OR= 2.25 ; 95% CI of OR : 1.00 ถึง 5.07) ในประเด็นระดับการรับรู้การใส่ฟันเทียมนั้น ผู้สูงอายุที่มีการรับรู้มาก มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 70.5 ผู้สูงอายุที่มีการรับรู้น้อยจะมีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 51.2 โดยพบว่าผู้ที่มีการรับรู้การใส่ฟันเทียมมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการรับรู้เล็กน้อย 2.28 เท่า (OR= 2.28 ; 95% CI of OR : 1.01 ถึง 5.14) และในประเด็นจำนวนปีที่ใส่ฟันเทียมนั้น ผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียมนาน 1-5 ปี มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 72.5 ผู้สูงอายุที่ใส่ฟันเทียมมานานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 52.8 โดยพบว่า ผู้ที่ใส่ฟันเทียม 1-5 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ที่ใส่ฟันปลอมมานานมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป 2.36 เท่า (OR= 2.36 ; 95% CI of OR : 1.04 ถึง 5.35)

**ตารางที่ 5** จำนวน ร้อยละการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรมกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุ โดยใช้สถิติ Chi-square

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ				OR	95% CI of OR	p-value
	มาก		น้อย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
รักษาพยาบาล							
ต่ำ	34	65.4	18	34.6	1.28	0.58 ถึง 2.84	0.54
สูง	31	59.6	21	40.4			
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร							
สูง	49	66.2	25	33.8	1.72	0.72 ถึง 4.07	0.22
ต่ำ	16	53.3	14	46.7			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ต่ำ	25	62.5	15	37.5	1.00	0.44 ถึง 2.26	1.00
สูง	40	62.5	24	37.5			
ด้านผลการให้บริการการรักษา							
สูง	48	73.8	17	26.2	3.65	1.58 ถึง 8.47	0.02
ต่ำ	17	43.6	22	56.4			

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรมกับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม พบว่า ด้านผลการให้บริการการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

ที่ระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ( $P\text{-value}=0.02$ ) โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการการรักษาส่ง มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 73.8 ผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจด้านผลการให้บริการการรักษาดำมีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 43.6 โดยพบว่า ผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจด้านผลการรักษาส่งมีความพึงพอใจต่อบริการทำฟันเทียมมากกว่า ผู้สูงอายุที่มีความพึงพอใจด้านผลการรักษาดำ 3.65 เท่า ( $OR= 3.65$  ; 95% CI of OR : 1.58 ถึง 8.47)

### บทวิจารณ์

การศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุ พบว่า ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้าน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการพูดด้านการบดเคี้ยว ด้านความสวยงาม การยึดติด ด้านจิตใจ และด้านการบริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศศิกร นาคมณี (2561)<sup>2</sup> ที่ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากของผู้สูงอายุต่อการใส่ฟันเทียมพระราชทานที่โรงพยาบาลบางปะกง พบว่า ผู้สูงอายุร้อยละ 91.30 ที่ได้รับการใส่ฟันเทียมมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $x=3.91, SD=0.16$ ) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิระวัฒน์ บุตรโคตร (2560)<sup>3</sup> ที่ศึกษาระดับความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากของผู้สูงอายุที่ได้รับการใส่รากฟันเทียมที่เข้าร่วมโครงการรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติฯ อำเภอภูเวียงหนองนาคา เวียงเก่า จังหวัดขอนแก่นพบว่า มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ( $x = 4.43, S.D.=0.52$ ) ต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

การศึกษาระดับการรับรู้ด้านการใส่ฟันเทียม พบว่าส่วนใหญ่ผู้สูงอายุที่มีระดับการรับรู้มากถึงร้อยละ 90.3 และ ฟันเทียมของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ ร้อยละ 59.6 และ มีความชำรุดเสียหาย ร้อยละ 40.4 สอดคล้องกับการศึกษาของ นภาพร ศรีบุญเรือง (2563)<sup>4</sup> ที่ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ฟันเทียมพระราชทาน และคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ภายใต้โครงการ ฟันเทียมพระราชทาน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง เมื่อนำคะแนนมาจัดระดับแล้ว พบว่า สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 90.1 มีระดับ การรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 8.8และหลังจากผู้สูงอายุ ใส่ฟันเทียมไปแล้ว ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหากลับมาแก้ไขเลย คิดเป็นร้อยละ 68.1

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรมพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ชัยรัตน์ ทับทอง (2558)<sup>5</sup> ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจและผลกระทบของฟันเทียม ต่อคุณภาพผู้สูงอายุ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพึง

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

พอใจของผู้สูงอายุในบริการและพึงพอใจที่ได้รับ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ทั้งด้านการตรวจคัดกรองและขึ้นทะเบียน มาตรฐานของขั้นตอนการทำฟันเทียมและความสะดวกรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการทำฟันเทียม ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะประชากร และ ปัจจัยด้านการให้บริการของฝ่ายทันตกรรม กับระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม

จากการศึกษา พบว่า อาชีพ ระดับการรับรู้การใส่ฟันเทียม จำนวนปีที่ใส่ฟันเทียมและด้านผลการให้บริการการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 (P-value=0.04) ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาพร แสงอ่วม และคณะ (2558)<sup>6</sup> ในบางตัวแปร เช่น อาชีพ ระดับการรับรู้ ที่พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อการเข้าถึงบริการทันตกรรมในผู้สูงอายุเขตภาคเหนือตอนล่างมี 5 ปัจจัย ได้แก่ การไม่ได้เรียนหนังสือ อาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้าง การอยู่คนเดียว และการมีรายได้ของตนเอง

ผู้สูงอายุที่ยังประกอบอาชีพอยู่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการทำฟันเทียมมากกว่าผู้สูงอายุที่ไม่ได้ประกอบอาชีพทั้งนี้ อาจเนื่องจาก ผู้สูงอายุที่มีอาชีพจะมีรายได้เป็นของตนเองสามารถใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพื่อมารับบริการทำฟันเทียมได้ ซึ่งการมีรายได้ของตนเอง เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ด้านบวกต่อการเข้า ถึงบริการทันตกรรมในผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Ferreira, Antunes and Andrade (2013)<sup>7</sup> ที่ศึกษาพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการทันตกรรมในผู้สูงอายุ ชาวบราซิล เป็นปัจจัยด้านระดับการศึกษาและรายได้ โดยในผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา และรายได้สูง จะใช้บริการทันตกรรมมากกว่าผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาและรายได้ที่ต่ำกว่าด้านการยอมรับในบริการ มีคะแนนสูงสุด (ร้อยละ 73.43) แสดงให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจในตัวบุคลากรและคุณภาพในการให้บริการในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Johara and Hussyeen (2009)<sup>8</sup> ที่ศึกษาในผู้หญิงเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการที่คลินิกทันตกรรม พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการเกี่ยวข้องกับคุณภาพในการบริการ และผู้ให้บริการที่เป็นมิตร ซึ่งคุณภาพในการบริการทันตกรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการให้บริการทันตกรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จุฑาภรณ์ คำโยค และคณะ (2559)<sup>9</sup> ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 9 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ด้านการดูแลสุขภาพช่องปาก หลังการรักษา ด้านการต้อนรับจากเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของทันตแพทย์ ด้านการรักษาความลับ ด้านการบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ ด้านการสอบถามหรือนัดหมายทางโทรศัพท์ และด้านระยะเวลาในการรอตรวจ

## วารสารทันตภิบาล ปีที่ 32 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2564

**สรุป**

1. ผู้สูงอายุส่วนใหญ่ ยังคงใส่ฟันเทียมและยังใช้งานได้ปกติ แต่ควรมีกิจกรรมหรือโครงการในการติดตามและประเมินประสิทธิภาพของฟันเทียมอย่างต่อเนื่อง และให้ความรู้เกี่ยวกับการตรวจ แก้ไขฟันปลอม เมื่อมีปัญหา

2. ด้านผลการให้บริการการรักษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟัน ดังนั้นควรมีระบบนัด หรือติดตามเพื่อผลหลังจากการรักษาโดยบูรณาการกับทีมทันตสุขภาพในชุมชน จาก อสม. หรือทีมหมอครอบครัว เพื่อติดตามดูแลผู้สูงอายุ

3. ควรมีการประสานงานกับหน่วยราชการที่เกี่ยวข้องในการจัดระบบรถรับ-ส่ง ผู้สูงอายุในการมารับบริการทำฟันเทียมอย่างต่อเนื่อง เพราะผู้สูงอายุบางคนอาศัยอยู่เพียงคนเดียว ทำให้การเดินทางมารับบริการลำบาก

**ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป**

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความต้องการรักษาทางทันตกรรม ในกลุ่มผู้สูงอายุที่ติดบ้านหรือติดเตียงที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการทางทันตกรรมได้เพื่อจัดรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม

2. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงสนับสนุนทางสังคมจากคนในครอบครัว และ แรงสนับสนุนทางสังคมจากทันตบุคลากร มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการใส่ฟันเทียม เพื่อส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่สูญเสีย ฟันมีการใช้บริการใส่ฟันเทียมเพิ่มขึ้น

**กิตติกรรมประกาศ**

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม ณ โรงพยาบาลช้างสูง อ.ช้างสูง จ.ขอนแก่น สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจาก ท่านเหล่านี้ ขอขอบพระคุณ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ที่ได้ให้การสนับสนุนให้ทุนการทำวิจัย

ขอขอบพระคุณ ทันตแพทย์หญิงรัชนิกร สาวสิทธิ์ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลในเขตพื้นที่อำเภอช้างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำทางด้านวิชาการ ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คุณประโยชน์ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ จะเกิดผลดีต่อการพัฒนาความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และการพัฒนาการให้บริการทำฟันเทียมแก่ผู้สูงอายุ ขอขอบคุณความดีให้แก่ บิดา มารดา ครู- อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน

## เอกสารอ้างอิง

1. โครงการฟันเทียมพระราชทานและการส่งเสริมสุขภาพช่องปากผู้สูงอายุ [อ้างเมื่อ 12 มีนาคม 2563] จาก <http://dental.anamai.moph.go.th/elderly/project.php>
2. ศศิกร นาคมนี. คุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากของผู้สูงอายุต่อการใส่ฟันเทียมพระราชทานที่โรงพยาบาลบางปะกง. วารสารศูนย์การศึกษาแพทยศาสตร์คลินิกโรงพยาบาลพระปกเกล้า 2561;35:30-39.
3. จีระวัฒน์ บุตรโคตร. ความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากของผู้สูงอายุที่ได้รับ บริการใส่รากฟันเทียม จากโครงการรากฟันเทียมเฉลิมพระเกียรติฯอำเภอภูเวียง-หนองนาคา –เวียงเก่า จังหวัดขอนแก่น. วารสารทันตภิบาล. 2560;28(1):73-86.
4. นภาพร ศรีบุญเรือง. การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ฟันเทียมพระราชทานและคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ภายใต้โครงการ ฟันเทียมพระราชทาน อำเภอเมืองลำปาง. [อ้างเมื่อ 12 มกราคม 2563] จาก <http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/>.
5. ชัยรัตน์ ทับทอง. การประเมินความพึงพอใจและผลกระทบของฟันเทียม ต่อคุณภาพผู้สูงอายุ อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา วิทยาสารทันตสาธารณสุข 2558;20(2):60-69.
6. สุภาพร แสงอ่วม และคณะ. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้สูงอายุ ในเขตภาคเหนือตอนล่าง ประเทศไทย. ชม.ทันตสาร 2558; 36(1):53-61.
7. Ferreira O de C, Antunes FLJ, Andrade de BF. Factors associated with the use of dental services by elderly Brazillians. Rev Saude Publica 2013;47:1-7.
8. Al-Hussyeen AJ. Factors affecting utilization of dental health services and satisfaction among adolescent females in Riyadh City. Saudi Dental Journal. 2009;22:19-25.
9. จุฑาภรณ์ คำโยค และคณะ. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2E e-Journal. 2559;3(2):93-108.