Research article

Factors Influencing Satisfaction with the Use of Dental Benefits Under the Social Security System Among Personnel at Sirinthorn Hospital, Khon Kaen Province

Nattanan Wattanaanek
Dentist, Professional Level, Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute

Jesada Singhmanee
Students, Bachelor of Public Health Program in Dental Public Health, Department of Dental Public Health Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute

Aaron Phosri
Students, Bachelor of Public Health Program in Dental Public Health, Department of Dental Public Health Sirindhorn College of Public Health, Khon Kaen Faculty of Public Health and Allied Health Sciences, Praboromarajchanok Institute

Suwit Suphawirotloet
Dentist, Senior Professional Level, Sirindhorn Hospital, Non Sombun Sub-District, Ban Haet District, Khon Kaen Province

Corresponding author
Nattanan Wattanaanek
E-mail: nattanan@scphkk.ac.th
Received date: 4 September 2025
Revised date: 30 September 2025
Accepted date: 3 December 2025

Abstract

This cross-sectional analytical study aimed to examine the levels of knowledge, attitudes, access to dental benefits, and satisfaction among insured persons under the Social Security Scheme, as well as to analyze factors influencing satisfaction among hospital personnel. The study population consisted of 77 staff members of Sirindhorn Hospital, Khon Kaen Province, who were covered by social security benefits. Data were collected from the entire population (census) using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.87. Data were analyzed using Descriptive statistics and inferential statistics including multiple logistic regression analysis.

The results revealed that most respondents were female (68.8%) with a mean age of 38.42 years (SD = 11.45). Overall satisfaction with dental services was at a high level ($\bar{x}$ = 4.04, SD = 0.71). The three highest satisfaction aspects were cleanliness of instruments and facilities, politeness of dental personnel, and quality of dental service, respectively. Logistic regression analysis showed that the level of access to dental benefits significantly influenced satisfaction ($p < 0.05$). Those with high access were 5.23 times more likely to be satisfied than those with moderate access (Adjusted OR = 5.23, 95% CI:1.26-21.73, p = 0.02). The model explained 24.8% of the variance in satisfaction.

The findings suggest that promoting knowledge, understanding, and access to dental benefits, along with improving service quality and dental care environments, may enhance satisfaction and encourage insured persons to utilize dental services in public hospitals.

Keywords: Satisfaction, Dental benefits, Social security, Personnel, Knowledge, Access

บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม ภายใต้ระบบประกันสังคมของบุคลากรโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ณัฐนันท์ วัฒนอเนก
ทันตแพทย์ชำนาญการ
วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
สถาบันพระบรมราชชนก

เจษฎา สิงห์มณี
นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
สถาบันพระบรมราชชนก

แอรอน โพธิ์ศรี
นักศึกษา หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาทันตสาธารณสุข วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
คณะสาธารณสุขศาสตร์และสหเวชศาสตร์
สถาบันพระบรมราชชนก

สุวิทย์ ศุภวิโรจน์เลิศ
ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ
โรงพยาบาลสิรินธร ตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น

ผู้รับผิดชอบบทความ
ณัฐนันท์ วัฒนอเนก
E-mail: nattanan@scphkk.ac.th
วันที่ได้รับบทความ: 4 กันยายน 2568
วันที่แก้ไขบทความ: 30 กันยายน 2568
วันที่ตอบรับบทความ: 3 ธันวาคม 2568

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์ภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytical study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ ทัศนคติ การเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม และความพึงพอใจของผู้ประกันตนภายใต้ระบบประกันสังคม รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของบุคลากรโรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ที่มีสิทธิประกันสังคม จำนวน 77 คน เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด (Census) โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นรวม 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาและสถิติอนุมาน โดยใช้การวิเคราะห์ Multiple logistic regression

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 อายุเฉลี่ย 38.42 ปี (SD = 11.45) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทันตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.04, SD = 0.71) ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของเครื่องมือและสถานที่ ความสุภาพของทันตบุคลากร และคุณภาพ การบริการทางทันตกรรม ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยผู้ที่มีการเข้าถึงสูง มีโอกาสพึงพอใจมากกว่าผู้ที่เข้าถึงปานกลางถึง 5.23 เท่า (Adjusted OR = 5.23, 95% CI: 1.26-21.73, p = 0.02) แบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ร้อยละ 24.8

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า การส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจ และการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพบริการและสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและส่งเสริมการใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในโรงพยาบาลของรัฐ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม, ประกันสังคม, บุคลากร, ความรู้, การเข้าถึง

บทนำ

สิทธิการรักษาพยาบาลของประชาชนไทยแบ่งออกเป็น 3 ระบบหลัก ได้แก่ ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สิทธิบัตรทอง) ระบบประกันสังคม และสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ ซึ่งครอบคลุมการเข้าถึงบริการรักษาพยาบาลขั้นพื้นฐานของประชาชนเกือบทั้งหมด โดยในปี พ.ศ. 2566 พบว่าประชาชนร้อยละ 99.5 ได้รับการคุ้มครองด้านสุขภาพจากระบบของรัฐ โดยร้อยละ 74.2 อยู่ในระบบบัตรทอง ร้อยละ 18.4 อยู่ในระบบประกันสังคม และร้อยละ 6.8 อยู่ในระบบสวัสดิการข้าราชการ (สำนักงานประกันสังคม, 2566)

ข้อมูลจากสำนักสถิติแห่งชาติและสำนักทันตสาธารณสุข (2567) พบว่า ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมมีการเข้าถึงบริการทันตกรรมมากกว่าผู้มีสิทธิบัตรทอง โดยร้อยละ 90 เข้ารับบริการในคลินิกเอกชน และเพียงร้อยละ 10 ในสถานพยาบาลของรัฐ ทั้งนี้ การเข้ารับบริการทันตกรรมโดยรวมของประชาชนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 8.1 ในปี 2558 เป็นร้อยละ 10.2 ในปี 2566 โดยภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีอัตราการเข้ารับบริการต่ำสุด (ร้อยละ 7.3)

จากการศึกษา ของกชกร แถวสุวรรณ (2563) และบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง (2561) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตน ได้แก่ ความไว้วางใจในบุคลากร คุณภาพบริการ และความสะดวกในการเข้าถึงสิทธิ ขณะที่ทิฐสรินทร์ มานะกิจ (2567) พบว่าปัจจัยสำคัญคือบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ และค่าใช้จ่าย ส่วนปรีชญา สามกองาม และณัฐวีณ์ บุนนาค (2567) รายงานว่าความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมในโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวทางส่งเสริมให้ผู้ประกันตนเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐมากขึ้น อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพของระบบหลักประกันสุขภาพของประเทศโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลปัจเจกบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมในระบบประกันสังคมของบุคลากรในโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้ ระดับทัศนคติ ระดับการเข้าถึงบริการทางทันตกรรม และระดับความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรม
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านทันตกรรมของบุคลากร ในโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมุติฐานว่า ปัจจัยด้านข้อมูลปัจเจกบุคคล ระดับความรู้ ทัศนคติ และ การเข้าถึงบริการทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคม มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ในการรับบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

ระเบียบแบบการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional analytical study) ระหว่างเดือน กรกฎาคม - ตุลาคม พ.ศ. 2568

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรโรงพยาบาลสิรินธรที่มีสิทธิประกันสังคม จำนวน 131 คนของโรงพยาบาลสิรินธรจังหวัดขอนแก่น ในปี พ.ศ.2568

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้มนการศึกษา การหาขนาดในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane(1973) ที่ค่าความเชื่อมั่นที่ 95% โดยใช้วิธีการสุ่ม อย่างง่าย อ้างอิง ความคลาดเคลื่อน ปรีชญา สามกองาม และณัฐวีณ์ บุนนาค(2567) เพื่อป้องกันการสูญหายไประหว่างวิจัยจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 26 % สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane(1973)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร (N = 131 คน)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้ได้ กำหนดให้ 0.10

$$n = \frac{131}{1 + 131(0.10)^2} \quad n = \frac{131}{1 + 1.31} = \frac{131}{2.31} \approx 56.71$$

R = อัตราการสูญหายของข้อมูลหรืออัตราการไม่ตอบแบบสอบถาม (Non-Response rate) เมื่อนำค่ามาแทนในสมการ จะได้

ใช้สูตร

$$n_{adj} = \frac{n}{1 - R} \quad n_{adj} = \frac{57}{1 - 0.26} = \frac{57}{0.74}$$

$$n_{adj} = \frac{57}{1 - 0.26} = \frac{57}{0.74} \approx 77$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาทั้งหมด 77 คน

เกณฑ์การคัดเข้า

เป็นบุคลากรโรงพยาบาลสิรินธรจังหวัดขอนแก่น เป็นผู้มีสิทธิประกันสังคมมีความสมัครใจ ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สามารถอ่านออกเขียนได้และสามารถตอบแบบสอบถามได้ และบุคคลที่เคยใช้บริการทันตกรรมจากสิทธิประกันสังคม ตั้งแต่ 1 ต.ค. 67-7 ต.ค. 68

เกณฑ์การคัดออก

หลังรับแบบสอบถาม อาสาสมัครขอถอนตัวในการตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รูปแบบสอบถามและเกณฑ์การให้คะแนน มี 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความรู้ จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 การเข้าการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม มีจำนวน 9 ข้อ โดยจะใช้แบบ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อให้เครื่องมือมีความเที่ยงตรงเนื้อหา (Content Vilidity) โดย วัด ดัชนี ความ สอดคล้อง เท่ากับ 0.67-1 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ไปปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ และทดลองเก็บข้อมูล (Try out) ใน กลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกันกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) มีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.87 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม ผ่านการแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (Difficulty) โดยเลือกข้อที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.2 -0.8 และมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีของคูเดอร์ริชาร์สัน (KuderRichardson) โดยใช้สูตรKR20ซึ่งผลการวิเคราะห์แบบทดสอบความรู้ในการดูแลสุขภาพมีค่าความเชื่อมั่น 0.74 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ใช้สถิติสถิติพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยอาศัยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนสูงสุด คะแนนต่ำสุด

2. สถิติอนุมานเพื่อคัดเลือกตัวแปรต้นเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์พหุแบบทวิ ดำเนินการโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นแต่ละตัวกับตัวแปรตามด้วยการถดถอยโลจิสติกส์แบบสองตัวแปร (Bivariate logistic regression) เพื่อประมาณค่าอัตราส่วนความเสี่ยง (Odds Ratio) และช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยตัวแปรที่มีค่า p-value น้อยกว่า 0.20 รวมถึงตัวแปรที่มีความสำคัญตามหลักทฤษฎี จะถูกนำเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกส์พหุแบบทวิ (Binary multiple logistic regression) ด้วยวิธี Forward Wald

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

จริยธรรมในการวิจัยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ขอจริยธรรมในการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ์ของผู้เข้าร่วมจากสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่ HE680201 และให้ความสำคัญกับหลักจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ตามหลักประเด็นต่าง ๆ

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.8 มีอายุเฉลี่ย 38.42 (SD = 11.45, Min = 23, Max = 60) ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 51.9 ระดับการศึกษาสูงสุดคือปริญญาตรี ร้อยละ 36.4 ประเภทการจ้างงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานกระทรวงสาธารณสุขและลูกจ้างรายวัน ร้อยละ 36.0 โดยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุน ร้อยละ 76.6) มีรายได้ประจำเฉลี่ย 14,213.38 ± 5,682.57 บาทต่อเดือน และรายได้เสริมเฉลี่ย 1,425.97 ± 2,910.80 บาทต่อเดือน โดยรับบริการขูดหินปูนมากที่สุด ร้อยละ 62.3 และส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสังคมทางทันตกรรมปีละ 1 ครั้ง ร้อยละ 64.9

2. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม พบว่า บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม อยู่ในระดับสูง จำนวน 52 คน ร้อยละ 67.53 โดยมีค่าเฉลี่ย = 6.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.36, ต่ำสุด = 2, สูงสุด = 8 (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของระดับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม (n = 77)
Table 1 Show the number and percentage of levels of knowledge dental benefits under the social security scheme (n = 77)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความรู้		
☐ ระดับสูง	52	(67.53%)
☐ ระดับปานกลาง	22	(28.57%)
☐ ระดับต่ำ	7	(9.00%)
$\bar{X}$ = 6.09, SD = 1.36 (Min = 2, Max = 8)		

3. ทัศนคติต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม

ทัศนคติเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม พบว่า บุคลากรมีทัศนคติเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 45 คน ร้อยละ 58.44 โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.77, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.86 (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของระดับทัศนคติเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม (n = 77)
Table 2 Show the number and percentage of levels of attitude dental benefits under the social security scheme (n = 77)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับทัศนคติ		
☐ เห็นด้วย	45	(58.44%)
☐ ไม่แน่ใจ	32	10(41.56%)
$\bar{X}$ = 3.77, SD = 0.86		

4. การเข้าถึงการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม

การเข้าถึงเกี่ยวกับสิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม พบว่า บุคลากรมีการเข้าถึงการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม อยู่ในระดับสูง จำนวน 42 คน ร้อยละ 54.55 โดยมีค่าเฉลี่ย = 3.77, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71 (ดังตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของระดับการเข้าถึงการใช้สิทธิประกันสังคมทางทันตกรรม (n = 77)
Table 3 Show the number and percentage of levels of access to dental benefits under the social security scheme (n = 77)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการเข้าถึงบริการทางทันตกรรม		
☐ ระดับสูง	42	(54.55%)
☐ ระดับปานกลาง	35	(45.45%)
$\bar{X}$ = 3.77, SD = 0.71		

5. ความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม

ความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 45 คน ร้อยละ 58.44 โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.04, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71 (ดังตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของระดับความพึงพอใจต่อการใช้ประกันสังคมด้านทันตกรรม (n = 77)
Table 4 Show the number and percentage of levels of attitude dental benefits under the social security scheme (n = 77)

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับความพึงพอใจต่อการใช้ประกันสังคมด้านทันตกรรม		
☐ พึงพอใจ	64	(83.12%)
☐ ไม่พึงพอใจ	13	(16.88%)
$\bar{x}$ = 4.04, SD = 0.71		

6.ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ การเข้าถึง และจำนวนครั้งของการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม

ผลการศึกษาพบว่าระดับความรู้กับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทางทันตกรรม กลุ่มที่มีระดับความรู้สูง มีโอกาสพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีระดับความรู้ระดับปานกลาง เป็น 4.92 เท่า (p-value = 0.06) ระดับความรู้ไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทันตกรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับทัศนคติต่อการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรมกับความพึงพอใจผลการศึกษาพบว่า กลุ่มที่มีระดับทัศนคติไม่แน่ใจ มีโอกาสพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีระดับทัศนคติเห็นด้วย เป็น 2.8 เท่า เท่า (p-value = 0.15) ระดับทัศนคติไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ ทันตกรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การเข้าถึงบริการทางทันตกรรมและความพึงพอใจ พบว่า กลุ่มที่มีการเข้าถึงบริการในระดับสูง มีโอกาสพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีการเข้าถึงบริการในระดับปานกลาง เป็น 5.2 เท่า (p-value = 0.020*) ระดับทัศนคติไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทันตกรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จำนวนครั้งในการใช้สิทธิกับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทางทันตกรรม กลุ่มที่ใช้สิทธิ์มากกว่า 1 ครั้ง มีโอกาสพึงพอใจมากกว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิ์ 1 ครั้ง เป็น 8.21 เท่า (p-value = 0.049*) จำนวนครั้งในการใช้สิทธิไม่ได้มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการทันตกรรมไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดังตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความพึงพอใจต่อการใช้สิทธประกันสังคม ด้านทันตกรรม (Odds ratio) (n = 77)

Table 5 Analysis of the relationship between factors and satisfaction with the use of dental benefits under the Social Security Scheme (Odds ratio) (n = 77)

ตัวแปร	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ	Crude Odds ratio	95% CI. For EXP (B)	p-value
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
ระดับความรู้					
ระดับสูง	44(84.6%)	8(15.4%)	4.92	0.40-4.73	0.06
ระดับปานกลาง	20(80.0%)	5(20.0%)			
ระดับทัศนคติ					
ไม่แน่ใจ	29(90.6%)	3(9.4%)	2.8	0.69-10.99	0.15
เห็นด้วย	35(77.8%)	10(22.2%)			
ระดับการเข้าถึงบริการทางทันตกรรม					
ระดับสูง	39(92.9%)	3(7.1%)	5.2	1.30-20.76	0.020*
ระดับปานกลาง	25(71.4%)	10(28.6%)			
จำนวนครั้งในการใช้สิทธิ					
ใช้สิทธิมากกว่า 1 ครั้ง	26(96.3%)	1(3.7%)	8.21	1.01-67.06	0.049*
ใช้สิทธิ 1 ครั้ง	38(76.0%)	12(24.0%)			

เมื่อนำตัวแปรอิสระที่ผ่านการวิเคราะห์ Bivariate logistic regression ประกอบด้วยจำนวนครั้ง และระดับการเข้าถึงบริการทางทันตกรรมมาวิเคราะห์ด้วย Binary multiple logistic regression แบบ Forward Wald พบว่าเหลือตัวแปรทำนายเพียง 1 ตัว คือระดับการเข้าถึงสูงจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจเป็น 5.23 เท่าของกลุ่มที่มีโอกาสเข้าถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (95%CI 1.26-21.7,p-value 0.023) การเข้าถึงบริการทางทันตกรรมมีอำนาจการทำนายโอกาสเกิดความพึงพอใจถูกต้อง ร้อยละ 24.8 (ดังตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้สิทธิประกันสังคมด้านทันตกรรม

Table 6 Multiple logistic regression analysis of factors associated with satisfaction with the use of dental benefits under the social security scheme

ตัวแปร	Number (% of event)	Crude OR	Adjusted OR (95% CI)	p-value
จำนวนครั้งการใช้สิทธิ				
ใช้สิทธิมากกว่า 1 ครั้ง	27(35.1%)	8.21	8.27(0.98-69.90)	0.051
ใช้สิทธิ 1 ครั้ง	50(64.9%)			
ระดับการเข้าถึงบริการทางทันตกรรม				
ระดับการเข้าถึงสูง	42(54.5%)	5.20	5.23(1.26-21.73)	0.020*

ตัวแปร	Number (% of event)	Crude OR	Adjusted OR (95% CI)	p-value
ระดับการเข้าถึงปานกลาง	35(45.5%)			

การอภิปรายผล

ระดับความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะสิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมถูกกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยไม่ขึ้นอยู่กับการวัดระดับความรู้ จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับ ศิรินทิพย์ คูณสมบัติ (2560) ที่ชี้ว่า แม้กลุ่มผู้ประกันตนจะมีระดับความรู้แตกต่างกัน แต่ไม่ได้ส่งผลต่อความเข้าใจสิทธิหรือความพึงพอใจโดย

ระดับทัศนคติของผู้ใช้สิทธิไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจด้านทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แม้ทัศนคติในแง่การลดค่าใช้จ่าย คุณภาพบริการ และความสะดวกในการเข้ารับบริการจะมีผลต่อประสบการณ์ส่วนตัวและความรู้สึกพึงพอใจในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานของปรีชญา สามกองาม และณัฐวีณ์ บุนนาค (2567) ที่ชี้ว่าผู้ประกันตนมักพึงพอใจในด้านราคาและคุณภาพ

ระดับการเข้าถึงบริการทันตกรรมพบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสาเหตุอาจเป็นเพราะสิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมถูกกำหนดเป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับผู้ประกันตนทุกคน แต่กลุ่มที่มีการเข้าถึงการรับบริการทางทันตกรรมได้ง่ายกว่าจะส่งผลให้มีความพึงพอใจที่มากกว่า จึงทำให้ความพึงพอใจมีความแตกต่างกันตามระดับการเข้าถึงการรับบริการทางทันตกรรม ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานของทิฐสรินทร์ (2567) ที่ศึกษาพบว่า การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยตัดสินใจมารับบริการ

จำนวนครั้งการใช้สิทธิไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการใช้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมภายใต้ระบบประกันสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือบุคลากรที่มีจำนวนการใช้สิทธิที่ต่างกัน ต่างมีระดับความพึงพอใจต่อการใช้สิทธิใกล้เคียงกัน หากแม้ใช้บริการเพียงครั้งเดียว แต่ได้รับการรักษาที่มีคุณภาพก็ยังคงเกิดความพึงพอใจสูง ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับงานของปรีชญา สามกองาม และ ณัฐวีณ์ บุนนาค (2567) ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมขึ้นกับคุณภาพการรักษาและความคุ้มค่า มากกว่าปริมาณครั้งในการเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดระบบนัดหมายออนไลน์หรือลดขั้นตอนการใช้สิทธิ
2. การปรับเวลาให้บริการให้ยืดหยุ่นมากขึ้น จะช่วยลดอุปสรรคในการเข้ารับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการใช้สิทธิและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับ
2. ปรับปรุงระบบคิวบริการให้มีความรวดเร็ว และลดเวลารอคอย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการเข้าถึงบริการทันตกรรมในแต่ละบริบทของสถานประกอบการ

2. ควรดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับอุปสรรคและประสบการณ์จริงของผู้ประกันตนในการเข้าถึงบริการทันตกรรม เช่น ปัญหาด้านขั้นตอนการใช้สิทธิ ระยะเวลาการรอคิว

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านระบบและการบริหารจัดการของหน่วยบริการ เช่น การจัดคิว การจัดสรรบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีในการอำนวยความสะดวก เพื่อหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบบริการและลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง

เอกสารอ้างอิง

1. กชกร แถวสุวรรณ. การตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ปี พ.ศ. 2563. ***วารสารวิชาการสุขภาพภาคเหนือ.*** 2563; 8(1): 51-68.
2. ดวงใจ แซ่ลิ่ม. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคม ในโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. ***[การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต].*** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2553.
3. ทิฐสรินทร์ มานะกิจ. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ***วารสารแพทย์เขต 4-5.*** 2567; 43(3): 449-61.
4. นีลัมพร แต่งตั้ง. ศึกษาการรับรู้สิทธิประโยชน์กองทุนประกันสังคมของพนักงานในเครือเออีอี ***[วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต]*** ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2560.
5. บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสมุทรปราการ. ***วารสารศูนย์อนามัยที่ 9 : วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม.*** 2561; 12(28): 85-102.
6. ปรีชญา สามกองาม, ณัฐวีณ์ บุนนาค. ความพึงพอใจของผู้เข้ามาใช้บริการสิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลแพทย์รังสิต จังหวัดปทุมธานี. ***วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์.*** 2567; 8(2): 206-74.
7. นรากร นันทไตรภพ. ***สิทธิประโยชน์ผู้ประกันตนมาตรา 33*** [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: กลุ่มงานบริการวิชาการ 3 สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร; 2565 [เข้าถึงเมื่อ 18 ก.พ. 2568]. เข้าถึงได้จาก: https://library.parliament.go.th/th/radioscript/rr2565-jun1
8. Best JW. ***Research in Education.*** New Jersey: Prentice Hall Inc.; 1977.
9. Bloom BS. ***Taxonomy of Educational Objectives, Handbook I: Cognitive Domain.*** New York: David McKay; 1975.
10. Rosenberg MJ, Hovland CI. ***Cognitive, affective, and behavioral components of attitudes. In: Hovland CI, editor. Attitude organization and change: an analysis of consistency among attitude components.*** New Haven: Yale University Press; 1960. p. 1-14.