

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของ ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา Factors Affecting the Decisions to Receive Dental Services Among Social Security Insured Persons in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ทิตฺสรินทร์ มานะกิจ ท.บ., ส.ม.,
กลุ่มงานทันตกรรม
โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

Titsarin Manakit D.D.S., M.P.H.,
Dental Department
Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital
Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร และ 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรม

วิธีการศึกษา: การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่เคยใช้บริการทันตกรรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 195 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ t test และ F test

ผลการศึกษา: 1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมในคลินิกหรือโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ รองลงมาคือด้านบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

2. ปัจจัยทางด้านประชากรคือ เพศ อายุ ค่าใช้จ่าย การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน

3. ผู้ประกันตนที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลทันตกรรมแตกต่างกัน

สรุป: ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ บริการ ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ปัจจัยด้านประชากร และปัจจัยด้านพฤติกรรม มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำสำคัญ: การตัดสินใจ บริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคม

วารสารแพทยเขต 4-5 2567 ; 43(3) : 449-461.

Abstract

Objectives: The research aims to 1) study factors influencing the decisions to use dental services among insured persons in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province; 2) compare factors affecting the decisions to use dental services among insured persons in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, classified by demographic factors; and 3) compare factors affecting the decisions to use dental services among insured persons in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province, classified by dental service usage behaviors.

Methods: This quantitative study used questionnaires to collect data from a sample of 195 social security insured persons who had used dental services in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and hypothesis testing using t test and F test.

Results: 1. Factors affecting the decisions to use dental services among social security insured persons in clinics or hospitals showed the highest mean in medical-personnel factors, followed by service factors, physical characteristics, and process factors.

2. Demographic factors including gender, age, expenses, education, occupation, and income differently influenced the decisions to use dental services.

3. Insured persons with different behaviors had different decisions in choosing dental healthcare facilities.

Conclusion: Medical-personnel factors, service factors, physical characteristics, process factors, demographic factors, and behavioral factors influenced the decisions, to use dental services among insured persons in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province.

Keywords: decisions, dental services, social security benefits

Received: Apr 10, 2024; Revised: Apr 23, 2024; Accepted: Jun 7, 2024

Reg 4-5 Med J 2024 ; 43(3) : 449–461.

บทนำ

กองทุนประกันสังคมเป็นส่วนหนึ่งของระบบหลักประกันสุขภาพของรัฐ นับตั้งแต่มีพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2553 ซึ่งประกอบไปด้วย 3 กองทุนหลัก ได้แก่ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ และกองทุนประกันสังคม โดยครอบคลุมประชากรใน พ.ศ. 2564 ร้อยละ 74.50, ร้อยละ 6.97, และร้อยละ 18.21 ตามลำดับ โดยพบว่า

ผู้ใช้สิทธิประกันสังคมมีอัตราสูงขึ้นเรื่อย ๆ จาก พ.ศ. 2554 ร้อยละ 11.33, พ.ศ. 2556 ร้อยละ 15.37, พ.ศ. 2558 ร้อยละ 16.15, พ.ศ. 2560 ร้อยละ 17.20, และ พ.ศ. 2564 ร้อยละ 18.21¹ ระบบประกันสังคมจึงเป็นกลไกสำคัญในการสร้างหลักประกันสุขภาพให้กับกลุ่มผู้มีรายได้จากการทำงาน สิทธิประโยชน์ของระบบประกันสังคมครอบคลุมทั้งการรักษาพยาบาลกรณีเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ การคลอดบุตร การสงเคราะห์บุตร

การรับเงินชราภาพ และการว่างงาน² หนึ่งในสิทธิประโยชน์สำคัญที่ผู้ประกันตนได้รับคือบริการทางทันตกรรม ซึ่งครอบคลุมการถอนฟัน อุดฟัน ชุดหินปูน ผ่าฟันคุด และการใส่ฟันเทียม³ ใน พ.ศ. 2560 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายวงเงินค่าบริการ ทันตกรรมและปรับปรุงระบบการเบิกจ่าย ทำให้มีผู้ประกันตนเข้ารับบริการทางทันตกรรมเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่คลินิกเอกชน⁴ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจังหวัดที่มีการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็ว มีจำนวนผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมสูงถึง 335,945 คน ใน พ.ศ. 2564 มีผู้ประกันตนมาใช้สิทธิด้านทันตกรรม 78,852 ครั้ง⁴ และในจำนวนนี้ได้เลือกมารับบริการที่คลินิกทันตกรรมของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาจำนวน 1,159 ราย และใน พ.ศ. 2565 จำนวน 1,642 ราย⁵ ซึ่งพบว่ามีจำนวนค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับผู้มาใช้บริการทันตกรรมทั้งจังหวัด

โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเป็นโรงพยาบาลศูนย์ มีศักยภาพในการให้บริการทันตกรรมครอบคลุมในหลายสาขา มีทันตแพทย์เฉพาะทาง และรองรับผู้ป่วยจำนวนมาก การทำความเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนจึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบบริการและการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์จากสิทธิประกันสังคมอย่างเต็มที่ และนำไปสู่การมีสุขภาพช่องปากที่ดีขึ้น

จากการทบทวนการวิจัยในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2560–2566) พบการศึกษาของวัฒนะ ศรีวัฒนา⁶ ศึกษาถึงการเข้าถึงบริการของผู้ประกันตนในประเทศไทย พ.ศ. 2558 บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง⁷ ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสมุทรปราการ ศรีณยา ญัฐเศรษฐกุล และคณะ⁸ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล กชกร แถวสุวรรณ⁹ ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคม ในเขตจังหวัด

นครสวรรค์ พ.ศ. 2565 พบงานวิจัยของ จันทร์จรัส เจริญวงศ์ และคณะ¹⁰ ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ใช้บริการในเขตภาคกลาง และในพ.ศ. 2566 พบสองงานวิจัยคือ ภาณุศักดิ์ อินทสระโร¹¹ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง และมุกดา แจ้งสนิท¹² ศึกษาการรับรู้คุณค่าตราสินค้า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการจัดการประสบการณ์ลูกค้า และการตัดสินใจใช้บริการคลินิก ทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเห็นว่ายังไม่มีการศึกษาเฉพาะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา งานวิจัยที่มีอยู่มุ่งเน้นพื้นที่อื่น เช่น นครสวรรค์ ระนอง หรือภาคกลางโดยรวม กลุ่มเป้าหมายเฉพาะแม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับผู้ใช้สิทธิประกันสังคม แต่ยังไม่มีการศึกษาที่เจาะจงเฉพาะกลุ่มผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมถึงการเปรียบเทียบระหว่างสถานพยาบาลยังขาดการศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจระหว่างการใช้บริการในโรงพยาบาลรัฐ คลินิกเอกชน และโรงพยาบาลเอกชนที่รับประกันสังคม จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคม จังหวัดพระนครศรีอยุธยาขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตน ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยด้านประชากร
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรม

ขอบเขตงานวิจัย

ขอบเขตในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เนื้อหาในการวิจัย และ ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย มีรายละเอียดดังนี้

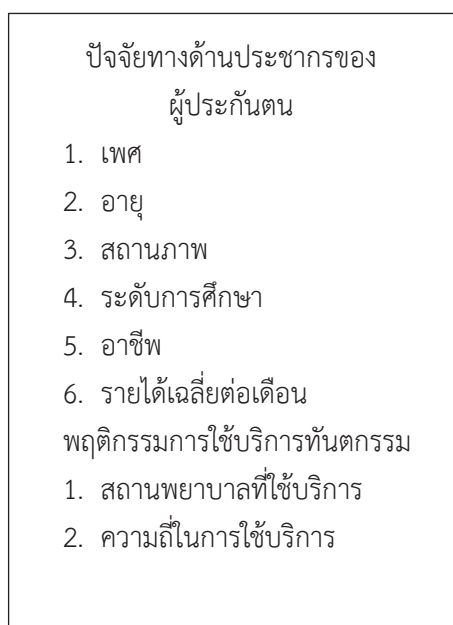
1. ประชากร ในการศึกษาค้นครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคม ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ใช้บริการทันตกรรม จำนวน 78,852 คน⁴
2. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ช่วงเดือน ตุลาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2566
3. เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษาค้นครั้งนี้ได้แก่ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรม

ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการ และปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

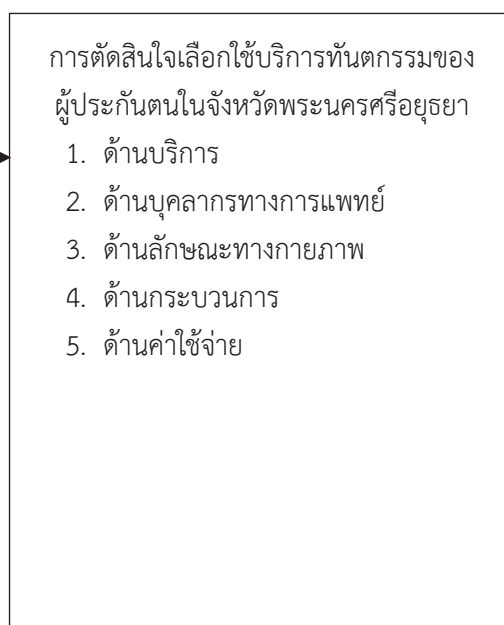
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดการตัดสินใจใช้บริการของ Kotler และคณะ¹³ และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยจึงได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่มีปัจจัยทางด้านประชากรแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน
2. ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันมีการตัดสินใจใช้บริการสถานบริการแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม มีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ประกันตนในระบบประกันสังคมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ใช้บริการทันตกรรม จำนวน 78,852 คน⁴ โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*power ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 162 คน และผู้วิจัยได้เก็บเพิ่มขึ้นจากขนาดตัวอย่างที่คำนวณไว้เป็น 195 คน และเนื่องจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา และสถานบริการอื่นๆ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงออกแบบการเลือกกลุ่มตัวอย่างให้มีจำนวนที่ใกล้เคียงกันระหว่างสองกลุ่ม โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา 103 ราย และใช้บริการที่สถานบริการอื่นๆ 92 ราย รวมทั้งสิ้น 195 ราย โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (convenience sampling)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 5 ส่วน โดยส่วนที่ 1 เป็นคำถามคัดกรองประกอบไปด้วยเคยใช้บริการทันตกรรมหรือไม่ และใช้สิทธิประกันสังคมหรือไม่ ถ้าตอบว่าใช่ก็สามารถทำแบบสอบถามต่อได้ถ้าไม่ก็คัดออก ส่วนที่ 2 เป็นคำถามพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนจำนวน 3 ข้อ เป็นคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 3 ปัจจัย

ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทันตกรรมของคลินิกหรือโรงพยาบาล เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 23 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะ และส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อเป็นคำถามแบบเลือกตอบ ในการหาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (index of item objective congruence: IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านให้ความเห็นซึ่งค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่คล้ายกับตัวอย่างเพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง¹⁴ โดยแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นเองจากแนวคิดและปรับจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ผ่านจริยธรรมการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างโดยได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เลขที่โครงการวิจัย 037/2566 วันที่รับรอง 30 สิงหาคม 2566 และเก็บข้อมูลภายหลังได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย โดยแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ ประโยชน์ ของการวิจัย สิทธิในการปฏิเสธการเข้าร่วมวิจัย รวมถึงการเก็บรักษาความลับของกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปดำเนินการโดยการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง 195 คน ผู้มารับบริการที่คลินิกทันตกรรมโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาจำนวน 103 คน และสถานพยาบาลอื่นๆ จำนวน 92 คน หลังจากนั้นทำการรวบรวมข้อมูลแล้ว นำข้อมูลที่ได้นำไปวิเคราะห์คำนวณผล โดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็นสองส่วนได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t test และ one-way ANOVA (F test)

ผลการศึกษา

1) ปัจจัยทางด้านประชากรของผู้ประกันตนพบว่าผู้ประกันตนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 65.6 (128 คน) พนักงานเหล่านี้ส่วนใหญ่อายุอยู่ในวัยทำงาน (41–60 ปี) คิดเป็น ร้อยละ 53.8 (105 คน) มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ 41.0 (80 คน) และมีรายได้อยู่ในช่วง 10,000–20,000 บาทต่อเดือน

2) พฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมพบว่าส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการที่โรงพยาบาลอยุธยา คิดเป็นร้อยละ 52.8 (103 คน) ในขณะที่ผู้ใช้บริการที่สถานพยาบาลอื่นๆ มีร้อยละ 47.2 (92 คน) โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการทันตกรรมส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 6 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.0 (115 คน) และเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการทันตกรรมใกล้เคียงกันคือมีทันตแพทย์ที่เชี่ยวชาญ ร้อยละ 19.2 (38 คน) เครื่องมือทางการแพทย์ครบครัน ร้อยละ 18.7 (37 คน) และมีทันตแพทย์เฉพาะทาง ร้อยละ 18.2 (36 คน)

3) ข้อเสนอแนะการกำหนดราคาตามหลักของผู้ประกันตนราคา 900 บาท ผู้ใช้บริการทันตกรรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าน้อยเกินไป ร้อยละ 92.3 (180 คน)

4) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทันตกรรมของคลินิกหรือโรงพยาบาล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทันตกรรมของคลินิกหรือโรงพยาบาล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ด้านบริการ	3.81	0.565	มาก
ด้านบุคลากรทางการแพทย์	4.16	0.573	มาก
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.61	1.198	มาก
ด้านกระบวนการ	3.61	0.883	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	3.69	0.792	มาก
รวม	3.78	0.617	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการทันตกรรมของคลินิกหรือโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.78 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีผลมากที่สุดคือ ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ค่าเฉลี่ย

4.16 รองลงมาด้านบริการ ค่าเฉลี่ย 3.81 และด้านค่าใช้จ่ายค่าเฉลี่ย 3.69 ส่วนด้านที่มีผลน้อยที่สุดสองด้านด้วยกันคือด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 3.61 ทั้งสองด้าน โดยทั้งหมดอยู่ในระดับมาก

5) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่มีปัจจัยทางด้านประชากรแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน โดยผลการทดสอบสมมติฐานสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยสมมติฐานที่ 1

ปัจจัยทางด้านประชากร	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม					รวม
	ด้านบริการ	ด้านบุคลากรทางการแพทย์	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ	ด้านค่าใช้จ่าย	
เพศ (t test)	0.001*	0.085	0.121	0.000*	0.129	0.003*
อายุ (t test)	0.492	0.025*	0.047*	0.000*	0.648	0.017*
สถานภาพ (F test)	0.829	0.099	0.180	0.000*	0.002*	0.060
การศึกษา (F test)	0.000*	0.564	0.527	0.052	0.000*	0.072
อาชีพ (F test)	0.022*	0.118	0.315	0.101	0.010*	0.123
รายได้ (F test)	0.005*	0.001*	0.112	0.000*	0.000*	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t test และ F test พบว่า 1) เพศต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านบริการ และด้านกระบวนการโดยเพศชายเห็นว่าในภาพรวม ด้านการบริการ และด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมสูงกว่าเพศหญิง; 2) อายุต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยผู้ที่มีอายุน้อยกว่าเห็นว่าสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า; 3) สถานภาพแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในด้านกระบวนการและด้านค่าใช้จ่าย โดยด้านกระบวนการผู้ที่มีสถานะโสดมีความคิดเห็นว่ามีสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ

ทันตกรรมสูงกว่าคนที่สมรสและหย่าร้าง ส่วนด้านค่าใช้จ่ายผู้ที่มีสถานภาพสมรสเห็นว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่าคนโสดและคนที่หย่าร้าง; 4) การศึกษาต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในด้านบริการ และด้านค่าใช้จ่าย โดยกลุ่มที่จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าเห็นว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ทั้งสองด้าน; 5) อาชีพต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในด้านการบริการและด้านค่าใช้จ่าย โดยด้านการบริการอาชีพอื่นๆ เห็นว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ และด้านค่าใช้จ่ายอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเห็นว่ามีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่ากลุ่มอื่น; และสุดท้าย 6) รายได้ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน

แตกต่างกันในภาพรวม ด้านบริการ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านค่าใช้จ่าย โดยกลุ่มที่มีรายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาทต่อเดือน เห็นว่าด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านกระบวนการ และด้านค่าใช้จ่ายมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ ส่วนด้านบริการกลุ่มที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาทต่อเดือน เห็นว่า

มีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่ากลุ่มรายได้อื่นๆ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่มีพฤติกรรมแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลทันตกรรมแตกต่างกันโดยผลการทดสอบสมมติฐานสรุปเป็นตารางได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยสมมติฐานที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการ ทันตกรรม	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม					
	ด้านบริการ	ด้านบุคลากรทางการแพทย์	ด้านลักษณะทางกายภาพ	ด้านกระบวนการ	ด้านค่าใช้จ่าย	รวม
สถานพยาบาลที่ใช้บริการ (t test)	0.000*	0.219	0.709	0.079	0.359	0.253
ความถี่ในการใช้บริการ (F test)	0.004*	0.001*	0.030*	0.000*	0.940	0.009*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t test และ F test พบว่า 1) ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่ใช้บริการทันตกรรมในสถานพยาบาลที่แตกต่างกันตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาล ทันตกรรมแตกต่างกันในด้านบริการ โดยผู้ที่ใช้บริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเห็นว่าด้านการบริการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการทันตกรรมอื่นๆ ส่วน 2) ความถี่ในการใช้บริการมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลทันตกรรมแตกต่างกันในภาพรวมด้านบริการด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยกลุ่มผู้ใช้บริการ ทันตกรรม 1–3 เดือนต่อครั้งเห็นว่าปัจจัยด้านบริการ ด้านบุคลากรทางการแพทย์ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

วิจารณ์

1. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกทันตกรรมมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ รองลงมาคือปัจจัยด้านบริการ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler และคณะ¹³ ที่กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจใช้บริการ 5 ขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจใช้บริการ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ โดยปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ประสิทธิภาพและความเชื่อเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Felgner และคณะ¹⁵ ที่พบว่าความสัมพันธ์ที่ไว้วางใจระหว่างผู้ป่วยและทันตแพทย์เป็นเหตุผลสำคัญที่สุดในการเลือกรับ

การรักษาทางทันตกรรม นอกจากนี้ปัจจัยด้านบริการ ซึ่งได้แก่ คุณภาพการบริการ ทักษะ ความเชี่ยวชาญของ ทันตแพทย์ ก็มีผลอย่างมากต่อการตัดสินใจใช้บริการ เช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Koh และ คณะ¹⁶ ที่พบว่าชื่อเสียงและประสบการณ์การทำงาน ของทันตแพทย์ และความสามารถทางเทคนิคของ ทันตแพทย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการดูแลสุขภาพช่องปาก สำหรับปัจจัยด้าน ค่าใช้จ่ายนั้น ผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ที่พบว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาเป็นอุปสรรคสำคัญใน การเข้ารับบริการทันตกรรม¹⁶ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะ ทางกายภาพและกระบวนการ ซึ่งได้แก่ ความสะอาด ความสะดวกสบายของสถานที่และขั้นตอนการให้บริการ นั้น ผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการน้อย

2. ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม

2.1 ปัจจัยด้านเพศ พบว่าเพศต่างกัน มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน แตกต่างกันในภาพรวม ด้านบริการ และด้านกระบวนการ โดยเพศชายเห็นว่าในภาพรวมด้านการบริการและ ด้านกระบวนการ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการทันตกรรมสูงกว่าเพศหญิง ผลการวิจัยที่พบว่า เพศชายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริการและ กระบวนการมากกว่าเพศหญิง ในการตัดสินใจเลือกใช้ บริการทันตกรรมนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Tancu และคณะ¹⁷ ที่พบว่าผู้ป่วยชายค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับ สถานบริการทันตกรรมบนโซเชียลมีเดียบ่อยกว่า ผู้ป่วยหญิง ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นว่าผู้ชายให้ความสำคัญ กับข้อมูลข่าวสารและกระบวนการในการเลือกใช้บริการ ทันตกรรมมากกว่าผู้หญิง

2.2 ผลการวิจัยที่พบว่า ผู้มีอายุน้อยกว่า ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล ด้านลักษณะทาง

กายภาพ และด้านกระบวนการมากกว่าผู้มีอายุมากกว่า ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมนั้น สอดคล้อง กับงานวิจัยก่อนหน้านี้พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ กับการใช้บริการทางทันตกรรม โดยบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง⁷ ที่พบว่าอายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถ พยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาล ของรัฐได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ งานวิจัย ของ มุกดา แจ่มสนิท¹² ยังพบว่าผู้บริโภคที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดคลินิก ทันตกรรมแตกต่างกัน ซึ่งอาจรวมถึงปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการด้วย อย่างไรก็ตาม งานวิจัยของ กชกร แถวสุวรรณ⁹ กลับพบว่า อายุไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม รายด้านต่างๆ ซึ่งอาจเป็นเพราะบริบทของงานวิจัยที่ แตกต่างกัน โดยงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะผู้มีสิทธิประกัน สังคมในจังหวัดนครสวรรค์ ในขณะที่งานวิจัยในปัจจุบัน ศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งอาจมี พฤติกรรมและความต้องการที่แตกต่างกัน

2.3 ผลการวิจัยที่พบว่า สถานภาพสมรส มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในด้าน กระบวนการและค่าใช้จ่ายนั้น สอดคล้องกับงานวิจัย ของ กชกร แถวสุวรรณ⁹ ที่พบว่าสถานภาพสมรสมีผล ต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมในด้านต่างๆ ได้แก่ ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร ทางทันตแพทย์ และกระบวนการ อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ ไม่ได้ศึกษาผลของสถานภาพสมรสต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการทันตกรรมในด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นประเด็น ที่งานวิจัยในปัจจุบันให้ความสำคัญ นอกจากนี้ ผลการวิจัยที่พบว่าผู้ที่สถานภาพโสดให้ความสำคัญ กับกระบวนการมากกว่าผู้ที่สมรสและหย่าร้างนั้น อาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Kotler และคณะ¹³ ที่กล่าวว่าในขั้นตอนการประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการ ผู้บริโภคจะใช้ข้อมูลที่ได้จากการค้นหาประกอบ การตัดสินใจ ซึ่งผู้ที่สถานภาพโสดอาจมีเวลาและความสนใจ ในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการบริการมากกว่า

ผู้ที่สมรสและหย่าร้างที่มีภาระหน้าที่อื่นๆ ที่ต้องรับผิดชอบ
ในส่วนของการวิจัยที่พบว่าผู้ที่สมรสให้ความสำคัญกับค่าใช้จ่ายมากกว่าผู้ที่โสดและหย่าร้างนั้น
อาจอธิบายได้ด้วยปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมของ
ผู้ที่สมรส ซึ่งอาจมีภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวที่สูงกว่า
ผู้ที่โสดและหย่าร้าง ทำให้ต้องพิจารณาค่าใช้จ่ายในการ
ใช้บริการทันตกรรมอย่างรอบคอบมากขึ้น

2.4 ผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่
จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าให้
ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริการและค่าใช้จ่ายมากกว่า
กลุ่มอื่นๆ นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ Motlagh และ
คณะ¹⁸ ที่พบว่าระดับการศึกษามีผลต่อการใช้บริการ
ทางทันตกรรม และงานวิจัยของ Arineitwe¹⁹ ที่พบว่า
ระดับการศึกษาต่ำเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อการใช้
บริการทันตกรรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิด
ของ Kotler และคณะ¹³ ที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคล เช่น
ระดับการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจของ
ผู้บริโภค โดยผู้ที่มีการศึกษาค่ำกว่าอาจมีข้อจำกัด
ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการทันตกรรม
ทำให้ความสำคัญกับบริการที่ได้รับการบอกเล่าหรือ
แนะนำจากผู้อื่น และอาจมีความกังวลเรื่องค่าใช้จ่าย
มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า สำหรับปัจจัย
ด้านค่าใช้จ่ายนั้น ผลการวิจัยพบว่าเป็นปัจจัยที่มีผล
ต่อการตัดสินใจใช้บริการในระดับมาก ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าค่าใช้จ่ายในการรักษา
เป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้ารับบริการทันตกรรม^{15,19}

2.5 ผลการวิจัยที่พบว่าอาชีพต่างกัน
มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน
ในด้านบริการและค่าใช้จ่ายนั้น สอดคล้องกับงานวิจัย
ของ บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง⁷ ที่พบว่าอาชีพเป็นปัจจัย
หนึ่งที่สามารถพยากรณ์การตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม
โรงพยาบาลของรัฐได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ
งานวิจัยของ จันทร์จรัส เจริญวงศ์ และคณะ¹⁰ ที่พบว่า
อาชีพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรม
ในด้านต่างๆ เช่น ผลลัพธ์บริการ ช่องทางการติดต่อ

การส่งเสริมการตลาด และกระบวนการบริการ อย่างไรก็ตาม
งานวิจัยของ Koh และคณะ¹⁶ พบว่าปัจจัย
ด้านอาชีพไม่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการดูแลสุขภาพ
ช่องปาก ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้
เป็นพนักงานรัฐบาลที่มีสวัสดิการด้านทันตกรรม
ที่คล้ายคลึงกัน จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัย
ด้านอาชีพมากนัก

2.6 ผลการวิจัยที่พบว่ารายได้ต่างกัน
มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกัน
ในภาพรวม ด้านบริการ ด้านบุคลากรทางการแพทย์
ด้านกระบวนการ และด้านค่าใช้จ่ายนั้น สอดคล้องกับงาน
วิจัยที่พบว่ารายได้มีผลต่อการใช้บริการทางทันตกรรม
Motlagh และคณะ¹⁸ นอกจากนี้ งานวิจัยของ กชกร
แถวสุวรรณ⁹ และ จันทร์จรัส เจริญวงศ์ และคณะ¹⁰
ยังพบว่ารายได้มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการทันตกรรม และงานวิจัยของ มุกดา แฉ่งสนธิ¹²
พบว่าผู้บริโภคที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็น
ต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดคลินิกทันตกรรม
และการรับรู้การจัดการประสบการณ์ลูกค้าของคลินิก
ทันตกรรมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย
ในปัจจุบัน

3. ผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมที่มี
พฤติกรรมแตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
สถานพยาบาลทันตกรรมแตกต่างกันผลการวิจัยพบว่า

3.1 สถานพยาบาลที่ใช้บริการต่างกัน
มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาล
ทันตกรรมแตกต่างกันในด้านบริการ โดยผู้ที่ใช้บริการ
ทันตกรรมที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเห็นว่า
ด้านการบริการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการ
ทันตกรรมสูงกว่าผู้ที่ใช้บริการทันตกรรมอื่นๆ นั้น
อาจเนื่องมาจาก โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาเป็น
โรงพยาบาลรัฐบาลขนาดใหญ่ ทำให้ผู้ใช้บริการ
อาจคาดหวังถึงการบริการที่มีคุณภาพ ทันตแพทย์ที่มี
ความเชี่ยวชาญ และเครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้อง
กับงานวิจัยของ Koh และคณะ¹⁶ ที่พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและอุปกรณ์ในคลินิกทันตกรรม ชื่อเสียง และประสิทธิภาพการทำงานของทันตแพทย์ และความสามารถทางเทคนิคของทันตแพทย์ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการดูแลสุขภาพช่องปาก

3.2 ผลการวิจัยที่พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทันตกรรม 1-3 เดือนต่อครั้ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริการ บุคลากรทางการแพทย์ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการมากกว่ากลุ่มอื่นๆ นั้น อาจอธิบายได้ด้วยแนวคิดของ Kotler และคณะ¹³ ที่กล่าวว่าการรับรู้ถึงความต้องการใช้บริการอาจได้จากการรับรู้จากสิ่งกระตุ้นภายนอก เช่น คนรอบข้าง แนะนำว่าดี หรือต้องการหายจากอาการที่ไม่พึงประสงค์ กลุ่มผู้ใช้บริการทันตกรรม 1-3 เดือนต่อครั้ง อาจมีความต้องการใช้บริการที่เกิดจากการรับรู้ถึงปัญหาสุขภาพช่องปากที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ทำให้ให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษามากกว่ากลุ่มอื่นๆ นอกจากนี้งานวิจัยของ Park และคณะ²⁰ พบว่าคุณภาพการบริการทางการแพทย์มีผลต่อความตั้งใจที่จะกลับมาใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมอีกครั้ง ซึ่งอาจอธิบายได้ว่ากลุ่มผู้ใช้บริการทันตกรรม 1-3 เดือนต่อครั้งอาจมีความพึงพอใจในการใช้บริการครั้งก่อนๆ ทำให้ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษามากกว่ากลุ่มอื่นๆ เพื่อให้ได้รับประสบการณ์การรักษาที่ดีและมีประสิทธิภาพ

สรุป

ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ บริการลักษณะทางกายภาพ กระบวนการ ปัจจัยด้านประชากร และปัจจัยด้านพฤติกรรม มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์เป็นปัจจัยที่มีผลมากที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกหรือโรงพยาบาล ผู้ให้บริการจึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยอาจจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพช่องปาก หรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพช่องปากแก่ผู้รับบริการ เพื่อสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจในการใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่าเห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมสูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่านั้นสถานพยาบาลจึงควรให้ความสำคัญกับการออกแบบและปรับปรุงบริการให้มีความทันสมัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการรักษา การออกแบบสถานที่ให้มีความสะอาด สะดวก การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ และการปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นนอกจากนี้ สถานพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารกับผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า เพื่อทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของพวกเขา และปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการเหล่านั้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรทางการแพทย์ กระบวนการ และค่าใช้จ่าย ในขณะที่กลุ่มที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริการมากกว่า ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรออกแบบการส่งเสริมการตลาดและการสื่อสารที่แตกต่างกันสำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน โดยอาจเน้นการสื่อสารด้านบุคลากรทางการแพทย์ กระบวนการ และค่าใช้จ่ายสำหรับกลุ่มที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาทต่อเดือน และ

เน้นการสื่อสารด้านบริการสำหรับกลุ่มที่มีรายได้ 30,001–40,000 บาทต่อเดือน

4. โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาควรพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยอาจเน้นในเรื่องต่างๆ เช่น การปรับปรุงการสื่อสารระหว่างทันตแพทย์และผู้ป่วย การเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้ารับบริการ การพัฒนาคุณภาพของบุคลากร การปรับปรุงสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล และการรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย เพื่อสร้างความพึงพอใจและรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดี

5. จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าจำนวนเงินสำหรับกรณีทันตกรรม 900 บาทน้อยเกินไป อาจใช้ผลการวิจัยนำเสนอว่าควรเพิ่มจำนวนเงิน และสิทธิประโยชน์กรณีทันตกรรมให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณ ดร.ประสิทธิ์ชัยเดชขำ ที่มีส่วนในการช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ รวมถึงผู้ประกันตนที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามจากคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา บริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท ไทยโทรซินเทติกส์ จำกัด และคลินิกสยามสไมล์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานสถิติแห่งชาติ. การสำรวจสวัสดิการและอนามัย พ.ศ. 2566. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานสถิติแห่งชาติ; 2566.
2. พระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2558. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132, ตอนที่ 53 ก. (ลงวันที่ 22 มิถุนายน 2558).

3. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. คู่มือสำหรับประชาชน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (ฉบับปรับปรุง). นนทบุรี: สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน; 2566.
4. สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน. สถิติงานประกันสังคม 2564 [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 23 ธันวาคม พ.ศ. 2566]; เข้าถึงได้จาก: http://www.sso.go.th/wpr/main/privilege/ข้อมูลสถิติกองทุนประกันสังคม_sub_category_list-label_1_168_736
5. โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. ข้อมูลการลงทะเบียนประวัติการรักษา กลุ่มงานทันตกรรม [เอกสารไม่ตีพิมพ์]. พระนครศรีอยุธยา: โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา; 2566.
6. วัฒนะ ศรีวัฒนา. การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้ประกันตนในประเทศไทยปี พ.ศ. 2558. วารสารวิชาการทันตสาธารณสุข 2560;26(2):400–8.
7. บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสมุทรปราการ. วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม 2561;12(28):85–102.
8. ศรีนยา ญัฐเศรษฐสกุล, วลัยพร ราชคมน์, วรัญญา เขยตุ้ย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. Mahidol R2R e-Journal 2561;5(1):131–50.
9. กษกร แก้วสุวรรณ. การตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคม. วารสารวิชาการสุขภาพภาคเหนือ 2564;8(1):53–68.
10. จันทรจิรัส เจริญวงศ์, กตัญญู หิรัญญสมบุรณ์. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ใช้บริการในเขตภาคกลาง. วารสารบริหารธุรกิจ 2565;12(1):82–93.

11. ภาณุศักดิ์ อินทสระโร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรมโรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง. วารสารสุขภาพและการศึกษาพยาบาล 2566; 29(1):e259567.
12. มุกดา แจ่มสนิท. การรับรู้คุณค่าตราสินค้า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดการจัดการประสบการณ์ลูกค้า และการตัดสินใจใช้บริการคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารบัญชีปริทัศน์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย 2566;8(2):142–59.
13. Kotler P, Keller K, Manceau D, et al. Marketing management. 12th ed. Edinburgh Gate: Pearson Education Limited; 2012.
14. กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2548.
15. Felgner S, Dreger M, Henschke C. Reasons for (not) choosing dental treatments – a qualitative study based on patients’ perspective. PLoS One 2020;17(5):e0267656. doi: 10.1371/journal.pone.0267656.
16. Koh SH, Samsudin NA, Md. Sabri BA, et al. Factors influencing the choice of dental healthcare providers among government agencies workers in Kota Bharu, Kelantan. MJPHM 2022;22(3):34–42. doi: 10.37268/mjphm/vol.22/no.3/art.1442
17. Tăncu AMC, Purcarea VL, Pantea M, et al. Key factors correlations in selecting dental services. J Med Life 2019;12(1):83–9. doi: 10.25122/jml-2019-0023
18. Motlagh NS, Ghasempour S, Bajoulvand R, et al. Factors affecting demand and utilization of dental services: evidence from a developing country. Shiraz E-Med J 2019;e89076. doi: 10.5812/semj.89076
19. Arineitwe S. Factors affecting utilization of oral and dental services among patients attending dental clinic at Katate Health Center IV, Kanungu District. A cross-sectional study. SJHR-Africa 2023;4(3):17. doi: 10.51168/sjhrafrica.v4i3.302
20. Park S, Kim HK, Choi M, et al. Factors affecting revisit intention for medical services at dental clinics. PLoS One 2021;16(5):e0250546.

