



The Decision Making on Dental Treatments in Social Security Recipients in Nakhonsawan Province, 2020

Kodchakorn Taewsuwan*

(Received November 10, 2020, Revised: January 1, 2021, Accepted: January 21, 2021)

Abstract

The purposes of this research are to study the human behavior and to study a decision making on dental treatment in Social Security recipients in Nakhonsawan Province. This survey research collected data by using both on paper questionnaires and an electronic (Google) form. The data was analyzed behavior and decision making on dental treatment in Social Security recipients in amount of 451 samples based on the variables of demographics and duration of having Social Security using descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation. The one-way ANOVA test at the statistical significance level of .05 and L.S.D. was used for group comparison.

The result showed that the ratio between female and male was about 2:1, 73.2% and 26.8, respectively. Age range between 20 and 57 years old with average of age at 32 (S.D. 8.12). 97.6% used to claim the Social Security for dental treatment. 63.5% used the service at government hospitals. 54.6% have had the dental treatment every year. 60.5% used over-claim of Social Security Scheme budget. The average of over payment was approximately 590 Baht. The most popular dental service was calcium scale removing (65.1%). 48.4% of those made a decision making from a direct disbursement. 78.1% chose services by themselves. The samples have had dental treatment before they had the social security scheme or had direct disbursement 61.7%, 51.8 % respectively. Rationale for dental treatment was having dental symptoms (65.8%). Five (5) reasons for decision making on dental treatment were;

1) trustworthy (85.8%), 2) dental services (84.7%), 3) process and establishment (82.7%), 4) staffs (82.6%) and 5) location of the dental office (81.6%). Furthermore, gender, status, education, occupation, income and duration of having Social Security were significant difference in terms of trustworthy, dental services, process and establishment, staffs and location of the dental office whereas the age showed not significant difference on those 5-item of decision making.

Keywords: Dental health behavior; Decision making; Dental services

* Dentist, Senior Professional Level Chief of Dental Public health group Nakhon sawan
Provincial Public Health office, Corresponding author: kod_kit@hotmail.com



การตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคม ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ปี พ.ศ. 2563

กชกร แฉสุวรรณ*

(วันรับบทความ : 10 พฤศจิกายน 2563, วันแก้ไขบทความ : 1 มกราคม 2564, วันตอบรับบทความ : 1 มกราคม 2564)

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมเขตจังหวัดนครสวรรค์ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบกระดาษและแบบ electronic (google form) และวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมเขตจังหวัดนครสวรรค์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ one-way ANOVA เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LS.D.

ผลศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายร้อยละ 73.2 และ 26.8 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 32 ± 8.12 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 57 ปี เคยใช้สิทธิประกันสังคมในการทำฟันร้อยละ 96.7 สถานที่เข้ารับบริการสิทธิประกันสังคมส่วนใหญ่เข้ารับบริการโรงพยาบาลภาครัฐร้อยละ 63.5 และส่วนใหญ่มีการใช้บริการทุกปีร้อยละ 54.6 และวงเงินไม่พอร้อยละ 60.5 วงเงินที่ใช้เกินเฉลี่ย 590 บาท บริการที่ใช้มากที่สุด คือ ขูดหินปูนร้อยละ 65.1 การเลือกใช้สถานบริการส่วนมากเลือกที่สามารถจ่ายตรงได้ร้อยละ 48.4 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกส่วนใหญ่เลือกด้วยตนเองร้อยละ 78.1 ก่อนมีสิทธิประกันสังคม หรือก่อนมีสิทธิประกันสังคมให้จ่ายตรงได้ ส่วนมากเคยทำฟัน ร้อยละ 61.7 , 51.8 ตามลำดับ เหตุผลสำคัญที่ไปรับบริการทำฟันส่วนมากมีอาการ ร้อยละ 65.8 พบว่า การตัดสินใจเลือกรับบริการส่วนมากคำนึงถึงความไว้วางใจมากที่สุดร้อยละ 85.8 รองลงมา การให้บริการร้อยละ 84.7 กระบวนการ ร้อยละ 82.7 บุคลากร ร้อยละ 82.6 และสถานที่ ร้อยละ 81.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ต่างกันมีการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่อายุต่างกันการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: พฤติกรรมของผู้มารับบริการทันตกรรม; การตัดสินใจ; สถานบริการทันตกรรม

* ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข กลุ่มงานทันตสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครสวรรค์
ผู้ประสานงาน: kod_kit@hotmail.com



บทนำ

สุขภาพฟันมีความสำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิต เพราะนอกจากจะใช้ในการบดเคี้ยวอาหารเพื่อให้ร่างกายได้รับสารอาหารที่เพียงพอและนำไปสู่การมีสุขภาพที่ดีแล้วยังมีส่วนในการสร้างความมั่นใจในการดำรงชีวิตและการเข้าสังคม ทั้งนี้เพราะการสูญเสียฟันและปัญหาสุขภาพช่องปากนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยวและการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามไปด้วยและมีผลทำให้สูญเสียความสวยงามของใบหน้าเสียบุคลิกภาพและการออกเสียงในการพูด ประชาชนจึงหันมาใส่ใจสุขภาพช่องปากมากขึ้นโดยการพบทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง เพื่อดูแลรักษาสุขภาพช่องปากให้สมบูรณ์ ในการจัดบริการทันตกรรมที่ผ่านมาผู้กำหนดนโยบายทั้งกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานรับผิดชอบสิทธิประกันสุขภาพต่างก็ให้ความสำคัญกับการให้บริการทางทันตกรรม 2 ด้านหลัก ได้แก่ การบริการรักษาและบริการทางทันตกรรม ได้มีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์สุขภาพช่องปากประเทศไทย พ.ศ.2555-2559 (Laying P, Boontham K, 2013) ทั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้มีสิทธิภายใต้ประกันสุขภาพภาครัฐทั้ง 3 สิทธิการรักษา พบว่า แต่ละสิทธิการรักษามีผู้รับการรักษาทางทันตกรรมโดยใช้สิทธิของตนเองประมาณร้อยละ 60 ทั้งที่ผู้มีสิทธิประกันสังคมมีทางเลือกของการรักษาที่หลากหลายกว่าทั้งสองสิทธิ โดยสามารถเข้ารับบริการได้ที่สถานพยาบาลของรัฐและเอกชนตามหลักเกณฑ์ของสิทธิประโยชน์ (Laying P, Putthasri W, 2013) แต่กลับมีสัดส่วนผู้ใช้สิทธิไม่ต่างจากสิทธิการรักษาอื่นๆ อาจเนื่องจากผู้ประกันตนต้องสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลก่อนและนำไปเสริมมาเบิกค่ารักษาพยาบาลจากสำนักงานประกันสังคมภายหลัง โดยเบิกได้ครั้งละไม่เกิน 300-600 บาทต่อปี ซึ่งต่อมาได้เพิ่มเป็น 900 บาท ส่วนผู้ใช้สิทธิประกันสุขภาพถ้วนหน้าและสวัสดิการข้าราชการจะต้องเข้ารับการรักษาที่สถานพยาบาลของรัฐเท่านั้น (International Health Policy Program, 2015) สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของผู้ประกันตน ต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลถึงแม้จะใช้สิทธิประกันสังคม นอกจากนี้ยังมีสัดส่วนของผู้ที่ไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ อันเนื่องจากไม่มีเงินจ่ายค่าบริการ แสดงให้เห็นถึงหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินของกองทุนระบบสุขภาพต่างๆ ที่ยังไม่เอื้อต่อการเข้าถึงบริการ นอกเหนือจากประเด็นค่ารักษาพยาบาลแล้วยังมีมิติอื่นๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการ เช่น ระยะเวลาในการรอคอย ช่วงเวลาที่มารับการรักษาสิทธิประโยชน์ของสวัสดิการไม่ครอบคลุมและการเดินทาง เป็นต้น

การสำรวจการบริการทันตกรรมของประชาชนไทย สะท้อนให้เห็นว่า ประชากรร้อยละ 8.1 ใช้บริการทันตกรรมในระยะ 12 เดือนที่ผ่านมา การใช้บริการทันตกรรมส่วนใหญ่ร้อยละ 80 เป็นไปเพื่อการรักษา จึงต้องมีการเน้นนโยบายการป้องกันโรคและสร้างเสริมสุขภาพทันตกรรมให้มากขึ้น จากการบริการ พบว่า สาเหตุหลักที่ประชาชนไม่ได้รับการบริการตามที่ต้องการ คือ ไม่มีเวลาไปรับบริการผนวกกับคิวยาวและรอนาน ดังนั้นควรมีการขยายระบบบริการทันตกรรมให้เพียงพอมากขึ้น และการมีหลักประกันสุขภาพที่ต่างกัน มีผลต่อการเข้าใช้บริการทันตกรรมที่ต่างกัน ส่วนหนึ่งเนื่องจากหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายเงินของกองทุนระบบสุขภาพต่างๆ นั้นแตกต่างกันรวมกับระยะเวลารอคอยรับการรักษาและสิทธิประโยชน์ของสวัสดิการที่ไม่ครอบคลุมอาจเป็นอุปสรรคของการเข้าถึงบริการทันตกรรม (Panichkriangkrai W, 2015) รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมและการตัดสินใจ



ใช้บริการทันตกรรมถ้าสามารถทราบได้ จะมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จัดบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยพบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ส่วนมากใช้บริการชุดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน อีกทั้งเลือกเข้ารับบริการในวันหยุดเนื่องจากติดภาระในการทำงาน และการเลือกสถานบริการทันตกรรมที่ให้บริการได้จากบุคคลในครอบครัว และบุคคลที่มีอิทธิพลในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ เพื่อน วิธีการชำระค่าบริการรักษาส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะชำระเองด้วยเงินสด (Natthasetsakul S, 2018) สำหรับประเด็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคคล/พนักงาน และระบบการบริการ (Muchchim N, 2010)

ในปัจจุบันได้มีการปรับระบบให้สถานบริการรัฐบาลและเอกชนบางแห่งสามารถขึ้นทะเบียนเบิกจากสำนักงานประกันสังคมโดยไม่ต้องให้ผู้ประกันตนสำรองจ่าย จึงเป็นเรื่องที่ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคม ในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ปี พ.ศ. 2563 เนื่องจากเป็นจังหวัดที่มีคลินิกทันตกรรมและประชากรที่มีสิทธิประกันสังคมมากที่สุดในเขต 3 หากเราทราบถึงการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการทางทันตกรรมในจังหวัดนครสวรรค์เพื่อให้ผู้มีสิทธิประกันสังคมตัดสินใจมาใช้บริการสถานบริการทางทันตกรรมที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องรวมถึงสถานบริการทางทันตกรรมพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อการตัดสินใจของผู้มีสิทธิประกันสังคมได้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในการมาใช้บริการทันตกรรมของสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมของสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ขอบเขตงานวิจัย

เป็นการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ปี พ.ศ. 2563 มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้ โดยศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการมีสิทธิประกันสังคม ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากสถานบริการทันตกรรมในจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประชาชนทั่วไปสิทธิประกันสังคมจากทั้งหมด 42,260 คน เป็นผู้ที่อ่านหนังสือได้ที่ทำงานในอำเภอต่างๆในจังหวัดนครสวรรค์ ในช่วงเดือนมกราคม- มิถุนายน พ.ศ. 2563
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้ตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้ที่มีสิทธิประกันสังคมที่ทำงานในอำเภอต่างๆในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 451 คน (Krejcie and Morgan, 1970)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มีทั้งหมด 2 แบบ ได้แก่ แบบกระดาษและแบบ electronic (google form) โดยพัฒนาตามแนวคิดของ ศรีณยา ญัฐเศรษฐสกุล, วลัยพร ราชคมน์ และวรัญญา เขยตุ้ย (Natsetasakul S., et al. 2018) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถาม แบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, วุฒิการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการมีสิทธิประกันสังคม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในการมาใช้บริการทันตกรรมของสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมดคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยวิธีดังนี้ นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาได้ค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 ขึ้นไป ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำและนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและโดยภาพรวม หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) ผู้วิจัยศึกษา ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการทำวิจัย จัดทำแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษ และแบบ electronic (google form) สร้าง QR code



2) ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการในอำเภอต่างๆกระจายพื้นที่ทั่วจังหวัดนครสวรรค์ที่มีผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมทำงาน โดยชี้แจงการตอบแบบสอบถามและการตรวจความครบถ้วนของคำตอบในแบบสอบถาม จัดส่งแบบสอบถามแบบกระดาษ และ QR code ของแบบสอบถาม electronic (google form) ให้สถานประกอบการ

3) ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างสิทธิประกันสังคมในจังหวัดนครสวรรค์ โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามอย่างสมัครใจ โดยทำ ผ่าน google form และแบบกระดาษเมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบ 451 ชุด แล้วจึงยุติ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์สถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมมารับบริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

2. การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากสถานบริการทันตกรรมต่างๆโดยใช้สถิติ one-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD.

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างและจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคำนึงถึงจริยธรรมของการวิจัยตลอดทุกขั้นตอนของการศึกษา เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์ให้ผู้วิจัยจะเผยแพร่ข้อมูลเฉพาะความรู้ที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือเท่านั้น ทั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมวิจัยในคนสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครสวรรค์ เลขที่ NSWPHOEC-028/62 ข้อมูลได้ถูกจัดเก็บเป็นความลับและนำเสนอโดยภาพรวม

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 451 คน ระหว่างเดือนมกราคม- มิถุนายน พ.ศ.2563 ผลการวิจัยนำเสนอด้วยการบรรยายประกอบตาราง เรียงตามลำดับวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการทางทันตกรรม

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการทางทันตกรรม เพศหญิง มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 73.2 และ 26.8 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 32 ± 10.94 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 57 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดร้อยละ 47.2 รองลงมาสถานภาพสมรส ร้อยละ 43.5 และหม้าย หย่าร้าง ร้อยละ 8.3 ตามลำดับ ระดับการศึกษา พบว่าส่วนมากมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 32.6 และการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 29.2 ส่วนมากประกอบอาชีพ รับจ้าง/พนักงาน บริษัทเอกชน ร้อยละ 69.2 รองลงมาทำงานพนักงานส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.1 การพักอาศัยส่วนมากพักอาศัยอยู่กับ สามเณร /ภรรยา ร้อยละ 34.8 รองลงมาพักอาศัยอยู่กับ



พ่อ แม่ ร้อยละ 29.3 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน $15,166 \pm 10,851.06$ บาท รายได้สูงสุด 60,000 บาท น้อยสุด 4,000 บาท และเมื่อจัดกลุ่มรายได้พบว่ารายได้ส่วนมาก มีรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 86.9 รองลงมา รายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 8.9 ระยะเวลาในการมีสิทธิประกันสังคม พบว่า ระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคมเฉลี่ย 8.09 ± 6.59 ปี สูงสุด 28 ปี น้อยสุด 1 ปี และเมื่อจัดกลุ่มระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคมส่วนมาก มีสิทธิไม่น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 51.7 รองลงมา มากกว่า 10 ปี ร้อยละ 24.8

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของสถานบริการทางทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการทางทันตกรรม เคยใช้สิทธิประกันสังคมในการทำฟันร้อยละ 96.7 สถานที่เข้าใช้บริการสิทธิประกันสังคมส่วนมากเข้าใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐร้อยละ 63.5 และส่วนมากมีการใช้บริการทุกปีร้อยละ 54.6 และวงเงินไม่พอร้อยละ 60.5 โดยวงเงินที่ใช้เกินเฉลี่ย 590 บาท บริการที่ใช้มากที่สุดคือ ขูดหินปูนร้อยละ 65.1 การเลือกใช้สถานบริการส่วนมากเลือกที่สามารถจ่ายตรงได้ร้อยละ 48.4 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกส่วนมากเลือกด้วยตนเองร้อยละ 78.1 ก่อนมีสิทธิประกันสังคม หรือก่อนมีสิทธิประกันสังคมให้จ่ายตรงส่วนมากเคยทำฟัน ร้อยละ 61.7, 51.8 ตามลำดับ เหตุผลสำคัญที่ไปรับบริการทำฟันส่วนมากมีอาการ ร้อยละ 65.8

3. ข้อมูลการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของสถานบริการทางทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการทันตกรรมจำแนกการตัดสินใจเลือกบริการทันตกรรมส่วนใหญ่คำนึงถึงความไว้วางใจ มาก ร้อยละ 85.8 รองลงมาการให้บริการร้อยละ 84.7 กระบวนการ ร้อยละ 82.7 บุคลากร ร้อยละ 82.6 และสถานที่ ร้อยละ 81.6 และเมื่อดูการตัดสินใจในการเลือกบริการน้อยที่สุด พบว่ากระบวนการ ร้อยละ 15.7 สถานที่ร้อยละ 14.7 บุคลากรร้อยละ 13.7 การให้บริการร้อยละ 13.1 และ ความไว้วางใจร้อยละ 10.5 เมื่อดูจำแนกตามรายชื่อในการตัดสินใจเลือกรับบริการเพราะความไว้วางใจ พบว่า ทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพให้ความเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 50.8 การตัดสินใจเลือกรับบริการเพราะการให้บริการ พบว่าการเปิดให้บริการของคลินิกทันตกรรมเฉพาะทางครอบคลุมทุกสาขาวิชาให้ความเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 43.9 การตัดสินใจเลือกรับบริการเพราะอาคารสถานที่ของสถานบริการทันตกรรม พบว่า การมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ร้านอาหาร นิตยสาร เครื่องชงน้ำร้อน/วัดส่วนสูง ทีวีให้ความเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 43.0 ตัดสินใจเลือกรับบริการเพราะบุคลากร (ทันตแพทย์และบุคลากรของสถานบริการทันตกรรม) พบว่า มีความสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทันตกรรมได้อย่างถูกต้อง ให้ความเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 45.7 การตัดสินใจเลือกรับบริการเพราะกระบวนการจัดบริการ พบว่า มีการจัดคิวเรียกรับบริการอย่างเป็นระบบให้ความเห็นด้วยมากที่สุดร้อยละ 43.9 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการทันตกรรมจำแนกการตัดสินใจเลือกบริการ (n=451)

การตัดสินใจเลือกบริการทันตกรรม	มาก		กลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความไว้วางใจ	387	85.8	16	3.5	48	10.5
การให้บริการ	382	84.7	10	2.2	59	13.1
สถานที่	368	81.6	17	3.8	66	14.7
บุคลากร	372	82.6	17	3.8	62	13.7
กระบวนการ	373	82.7	7	1.6	71	15.7

การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ โดยใช้สถิติ one-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LS.D. จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามเพศพบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคมจำแนกตามเพศ (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	Df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.950	1	15.332	0.000*
	ภายในกลุ่ม	174.237	449		
	รวม	88.537	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.135	1	10.565	0.001*
	ภายในกลุ่ม	82.402	449		
	รวม	88.537	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.669	1	8.061	0.005*
	ภายในกลุ่ม	83.867	449		
	รวม	88.537	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.882	1	10.530	0.001*
	ภายในกลุ่ม	83.655	449		
	รวม	88.537	450		

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคมจำแนกตามเพศ (n= 451) (ต่อ)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	Df	F	P-value
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6.519	1	12.442	0.000*
	ภายในกลุ่ม	235.255	449		
	รวม	241.774	450		

*p-value<.05

จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคมจำแนกตามอายุ (n=451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.220	4	1.391	0.236
	ภายในกลุ่ม	177.966	446		
	รวม	180.186	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.648	4	1.975	0.097*
	ภายในกลุ่ม	206.023	446		
	รวม	209.672	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.878	4	1.402	0.232
	ภายในกลุ่ม	228.896	446		
	รวม	231.774	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.345	4	0.175	0.951
	ภายในกลุ่ม	220.572	446		
	รวม	220.918	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.375	4	0.638	0.636
	ภายในกลุ่ม	240.399	446		
	รวม	241.774	450		

*p-value<.05



จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี LS.D. พบว่า ด้านความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพหม้าย มีความแตกต่างจาก สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคม จำแนกตามสถานภาพ (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	18.442	3	16.989	0.000*
	ภายในกลุ่ม	161.744	447		
	รวม	180.186	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.151	3	12.435	0.000*
	ภายในกลุ่ม	193.521	447		
	รวม	209.672	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	11.579	3	7.835	0.000*
	ภายในกลุ่ม	220.195	447		
	รวม	231.774	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	19.367	3	14.318	0.000*
	ภายในกลุ่ม	201.551	447		
	รวม	220.918	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	22.375	3	15.196	0.000*
	ภายในกลุ่ม	219.399	447		
	รวม	241.774	450		

*p-value<.05

จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี LS.D. พบว่า ด้านความไว้วางใจ การ



บริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างจากการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้มารับบริการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ไม่แตกต่างจากจากผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา-มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคมจำแนกตามการศึกษา (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.107	4	4.579	0.001*
	ภายในกลุ่ม	173.079	446		
	รวม	180.186	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.713	4	6.597	0.000*
	ภายในกลุ่ม	197.959	446		
	รวม	209.672	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	10.886	4	5.495	0.000*
	ภายในกลุ่ม	220.888	446		
	รวม	231.774	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	12.081	4	6.450	0.000*
	ภายในกลุ่ม	208.837	446		
	รวม	220.918	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	17.204	4	8.542	0.000*
	ภายในกลุ่ม	224.570	446		
	รวม	241.774	450		

*p-value<.05

จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี L.S.D. พบว่า ด้านความไว้วางใจ ผู้มารับบริการอาชีพพ่อบ้าน แม่บ้าน/ว่างงาน พนักงานส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ผู้มารับบริการ



ตารางที่ 6 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคม จำแนกตามอาชีพ (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	221.000	4	11.300	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2180.632	446		
	รวม	2401.632	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	152.185	4	6.913	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2454.503	446		
	รวม	2606.687	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	154.623	4	6.414	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2687.780	446		
	รวม	2842.404	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	139.137	4	5.758	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2694.388	446		
	รวม	2833.525	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	141.667	4	5.816	0.000*
	ภายในกลุ่ม	2716.058	446		
	รวม	2857.725	450		

*p-value<.05

จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรม ในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามรายได้ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี L.S.D. พบว่า ด้านความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการผู้มารับบริการมีรายได้ไม่น้อยกว่า 15,000 บาท มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผู้มารับบริการที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท แต่ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท และที่มีรายได้ มากกว่า 45,000 บาท เช่นเดียวกันผู้ที่มีรายได้ 15,001 – 30,000 บาท ไม่แตกต่างกับผู้ที่มีรายได้ 30,001 - 45,000 บาท และที่มีรายได้ มากกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 7 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคม
จำแนกตามรายได้ (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.154	3	2.654	0.048*
	ภายในกลุ่ม	177.033	447		
	รวม	180.186	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.272	3	3.099	0.027*
	ภายในกลุ่ม	205.400	447		
	รวม	209.672	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4.809	3	3.157	0.025*
	ภายในกลุ่ม	226.965	447		
	รวม	231.774	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.725	3	3.256	0.022*
	ภายในกลุ่ม	216.193	447		
	รวม	220.918	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.809	3	3.024	0.029*
	ภายในกลุ่ม	236.965	447		
	รวม	241.774	450		

*p-value<.05

จากการศึกษาการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์จำแนกตามระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม พบว่า ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี L.S.D. พบว่า ด้านความไว้วางใจ สถานที่ กระบวนการ ผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคมมากกว่า 10 ปี มีความแตกต่างกับ ผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคมน้อยกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี ด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคมมากกว่า 10 ปี ,น้อยกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี มีความแตกต่างกันทุกกลุ่ม ด้านบุคลากร ผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคมมากกว่า 10 ปีมีความแตกต่างผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคม 5 - 10 ปี แต่ผู้มารับบริการมีสิทธิประกันสังคมน้อยกว่า 5 ปี ไม่มีความแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ



ตารางที่ 8 แสดงการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทันตกรรม สิทธิประกันสังคมจำแนกตามระยะเวลาที่มีสิทธิประกันสังคม (n= 451)

การตัดสินใจ	กลุ่ม	SS	df	F	P-value
ความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.924	2	4.986	0.007*
	ภายในกลุ่ม	176.263	448		
	รวม	180.186	450		
การให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.677	2	10.839	0.000*
	ภายในกลุ่ม	199.995	448		
	รวม	209.672	450		
สถานที่	ระหว่างกลุ่ม	8.578	2	8.608	0.000*
	ภายในกลุ่ม	223.196	448		
	รวม	231.774	450		
บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.389	2	4.541	0.011*
	ภายในกลุ่ม	216.529	448		
	รวม	220.918	450		
กระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.732	2	3.512	0.031*
	ภายในกลุ่ม	238.042	448		
	รวม	241.774	450		

*P-value<0.5

สรุปจากการวิเคราะห์การตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และอายุต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้มารับบริการที่มีการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



อภิปรายผล

พฤติกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในการใช้บริการทันตกรรมของสถานบริการทางทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชายร้อยละ 73.2 และ 26.8 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 32 ± 8.12 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 57 ปี ส่วนใหญ่เคยใช้สิทธิประกันสังคมในการทำฟัน ร้อยละ 96.7 สองในสามของกลุ่มตัวอย่างสิทธิประกันสังคมเข้าใช้บริการโรงพยาบาลภาครัฐร้อยละ 63.5 และมากกว่าครึ่งหนึ่งมีการใช้บริการทุกปีร้อยละ 54.6 และสองในสามของกลุ่มตัวอย่างสิทธิประกันสังคมวงเงินไม่พอร้อยละ 60.5 โดยวงเงินที่ใช้เกินเฉลี่ย 590 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ของการศึกษาการใช้บริการทันตกรรมของประชาชนไทย: ผลจากการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2558 ที่ครึ่งหนึ่งของผู้ประกันตนต้องจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลถึงแม้จะใช้สิทธิประกันสังคม (Panichkrangkrai W, 2015) สองในสามของกลุ่มตัวอย่างสิทธิประกันสังคมบริการที่ใช้มากที่สุดคือชุดหินปูนร้อยละ 65 ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (Natsetasakul S., et al (2018) การเลือกใช้บริการประมาณครึ่งหนึ่งเลือกที่สามารถจ่ายตรงได้ร้อยละ 48.4 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกส่วนมากเลือกด้วยตนเอง ร้อยละ 78.1 ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าการเลือกสถานบริการทันตกรรมที่ใช้บริการได้จากบุคคล ในครอบครัว และบุคคลที่มีอิทธิพลในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ เพื่อน (Natsetasakul S., et al. (2018). ก่อนมีสิทธิประกันสังคมหรือก่อนมีสิทธิประกันสังคมให้จ่ายตรงได้ สองในสามเคยทำฟัน ร้อยละ 61.7 , 51.8 ตามลำดับ เหตุผลสำคัญที่ไปรับบริการทำฟันสองในสามมาจากมีอาการ ร้อยละ 65.8

การตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมของสถานบริการทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้มารับบริการทันตกรรมจำแนกการตัดสินใจเลือกบริการทันตกรรมส่วนมากคำนึงถึง ความไว้วางใจ มากที่สุด ร้อยละ 85.8 โดยให้ความเห็นมากที่สุดคือแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความไว้วางใจเป็นสิ่งที่สำคัญมากที่สุดในการเลือกใช้บริการเพราะความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ชื่อเสียง ของสถานบริการทันตกรรมได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรม ที่มีคุณภาพ ความปลอดภัย เครื่องมือ/อุปกรณ์ สะอาดและปราศจากเชื้อ (Natsetasakul S., et al. (2018) รองลงมาที่ผู้รับบริการทันตกรรมคำนึงถึงการไปใช้บริการ คือ การให้บริการร้อยละ 84.7 โดยมองที่ความหลากหลายครบวงจร สามารถตอบสนองและตรงความต้องการของผู้มารับบริการทางทันตกรรม และด้านกระบวนการ พบว่า มีการจัดคิวเรียกรับบริการอย่างเป็นระบบ ด้านบุคลากร ผู้มารับบริการให้ความเห็น



ถึงความสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทันตกรรมได้อย่างถูกต้อง และท้ายสุดในการคำนึงถึงการเลือกใช้บริการคือสถานที่

การตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการ ทันตกรรมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เพศ พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทย์มหาวิทยาลัยมหิดลที่พบว่าเพศต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการบริการทันตกรรมต่างกันด้วยพฤติกรรมความรู้ ความคิดและอารมณ์ที่แตกต่างกัน (Natsetasakul S., et al., 2018). และสอดคล้องกับ งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าคลินิกรักษาสิว-ฝ้าและเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่พบว่าเพศต่างกันมีผลต่อการเลือกผลิตภัณฑ์และการบริการที่ต่างกัน แต่การเลือกสถานที่กับบุคลากรไม่แตกต่างกัน (Natapat K, 2009). และอายุ โดยผู้ที่มารับบริการที่มีอายุต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ ไม่แตกต่างกันซึ่งแตกต่างจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทย์มหาวิทยาลัยมหิดลพบว่า มีอายุต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม (Natsetasakul S., et al, 2018) และการศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจซื้อและการรับรู้เกี่ยวกับสบาและนวดแผนไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ตัดสินใจเลือกสถานบริการเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน สำหรับด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน (Wareewanich N, 2008) และผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาการมีสิทธิประกันสังคม ที่ต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมรายด้าน ความไว้วางใจ การบริการ สถานที่ บุคลากร กระบวนการ แตกต่างกัน รวมถึง รายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสาย การบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย ในประเด็นปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการฯ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารคนไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน (Sirivacharapailoon M, 2016) จะเห็นได้ว่าการศึกษา อาชีพ และรายได้นั้นสะท้อนถึงฐานะในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล และมีผลต่อการตัดสินใจเลือกการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่จะแตกต่างจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทย์มหาวิทยาลัยมหิดล (Natsetasakul S., et al, 2018) กับการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินเท้าจังหวัดกรุงเทพมหานคร (Petchmai R, 2008). พบว่า สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกัน ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน



ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ควรสร้างความไว้วางใจ เพราะความไว้วางใจเป็นสิ่งสำคัญมากที่สุดโดยที่มองถึงแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพทำให้ผู้มารับบริการทันตกรรมค่านึงถึงเป็นลำดับแรก ส่งผลให้สถานบริการต้องจัดการบริการโดยเน้นถึงคุณภาพมาตรฐานให้เป็นไปตามหลักสากลหรือคุณภาพมาตรฐานการรักษาพยาบาล เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ

2. ควรมีการประเมินสถานพยาบาลที่บริการทันตกรรมโดยให้สอดคล้องกับการตัดสินใจรับบริการทางทันตกรรม ตามประเด็น ความไว้วางใจ การให้บริการ บุคลากร กระบวนการให้บริการและสถานที่ เพื่อให้เกิดการพัฒนาสถานพยาบาล ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในช่วงที่มีการระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยเฉพาะในสถานบริการทันตกรรมของรัฐซึ่งจากผลการศึกษพบว่ากลุ่มเป้าหมายใช้บริการมากที่สุด จึงควรมีการปรับปรุงเรื่องระบบระบายอากาศตามเกณฑ์มาตรฐานเพื่อรองรับการบริการชุดหินปูนซึ่งเป็นการให้บริการที่มีการฟุ้งกระจายมากที่สุด

3. ควรมีการพิจารณาเพิ่มเติมวงเงินในการรักษาทางทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันตนเพื่อให้ผู้ประกันตนสามารถเข้าถึงการบริการได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ศึกษาผู้มีสิทธิประกันสังคมในสถานบริการ ถึงความพึงพอใจ ความคาดหวังถึงบริการที่ได้รับเพื่อดำเนินการปรับปรุง ส่งเสริมการให้บริการตรงตามความคาดหวัง และความพึงพอใจ อีกทั้งวางแผนการพัฒนาสถานบริการอันส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้มารับบริการ

2. ศึกษาพัฒนารูปแบบการจัดบริการทันตกรรมที่พึงประสงค์ ในสถานการณ์ระบาด Covid-19

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้มีสิทธิประกันสังคมในเขตจังหวัดนครสวรรค์ปี พ.ศ. 2563 สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของทันตแพทย์ก้องเกียรติ เต็มเกษมศานต์ ทันตแพทย์เชี่ยวชาญ ,ทันตแพทย์หญิง กนกพร โพธิ์หอม ,ทันตแพทย์ชำนาญการพิเศษ ดร.นเรศ คงโต ที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับการวิจัย ดร.กฤษฎา เหล็กเพชร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับงานวิจัย,การใช้สถิติและการวิเคราะห์ผล อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการต่างๆ ที่มีเจ้าหน้าที่สิทธิประกันสังคม ตลอดจนผู้ประกันตนสิทธิประกันสังคมทุกท่านที่ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนไว้อีก โอกาสนี้



เอกสารอ้างอิง

- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row, 16.
- Jaroenkul N. (2013). *Factors Associated with Oral Health Behavior of Dental Service: Case Study Wiang Sa Crown Prince Hospital*. Suan Sunandha Rajabhat University: Bangkok. (in thai)
- Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610
- Lapying P and Boontham K. (2013). *Strategic oral health plan of Thailand 2012*. Nonthaburi: Bureau of Dental Health, 62. (in thai)
- Lapying P and Putthasri W. (2013). Oral care utilization among children under the Universal Health Coverage System. *Journal of Health Science*, 22: 187-96. (in thai)
- Muchchim N. (2010). *Decision in receiving orthodontic treatment from dental clinic in amphur Muang Surat Tani province*. Master of Business Administration Thesis. Surattthani Rajabhat University; Surattthani. (in thai)
- Natapat K. (2009). *Factors influencing consumer choice of skin treatments at aesthetic clinics in Bangkok*. Kasetsart University: Bangkok. (in thai)
- Natsetasakul S.et al.(2018). Factor That Influence Decision Making About Getting Dental Treatments in Faculty of Dentistry Mahidol University.*Mahidol R2R e-Journal*, 5(1)139-146
- Panichkriangkra W. (2015) Utilization of Dental Services in Thailand: Results from Health and Welfare Survey 2015. *Journal of Health systems research*. 11(2),170-180. (in thai)
- Panthai B. (2011). *Introduction to Educational Research Methodology*. (2nd ed.). Bangkok: Ramkhamhaeng University Press. (in thai)
- Petchmai R. (2008). *Satisfaction of the Clients on Dentistry Services at Dental Care Clinic Bangkok*. Phranakhon Rajabhat University: Bangkok. (in thai)
- Siriwacharapailboon M. (2016). *Factors Affecting Thai Passengers' Decision on the purchase of Bangkok airway*. Master of Business Administration Thesis. Suan Dusit Rajabhat University: Bangkok. (in thai)
- Working Group of First National Conference on Thai Universal Health Coverage. (2015). *Report of the 1st national conference on Thai universal health coverage 2015: achievements, challenges, and harmonization*. November 16-17, 2015; Rama garden hotel,Bangkok. (in thai)