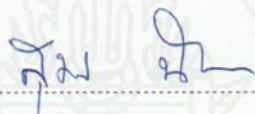
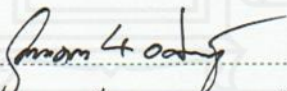


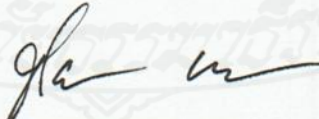
หัวข้อวิทยานิพนธ์ บัญญัติที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิ
หลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ
ชื่อและนามสกุล นายบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง
วิชาเอก บริหารสาธารณสุข
สาขาวิชา วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง
2. อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์

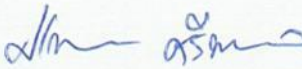
วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุธรรม นันทมงคลชัย)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทร์คง)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ
ในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้วิจัย นายบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง **รหัสนักศึกษา** 2545000651 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา จันทรงค์ (2) อาจารย์ ดร. ช่อทิพย์ บรรณรัตน์
ปีการศึกษา 2555

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวางนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ (2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสนับสนุน พฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ ด้านคุณภาพบริการและ การเข้าถึงบริการ (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในคลินิกทันตกรรมของรัฐ (4) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการทันตกรรมในสถานบริการของรัฐ โดยศึกษาในประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ ได้แก่ สิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม สิทธิข้าราชการเงินเอง ในจังหวัดสมุทรปราการที่มารับบริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง จำนวน 18,370 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 377 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.90 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและการถดถอยพหุแบบโลจิสติกส์

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างจะเลือกใช้บริการของรัฐ ร้อยละ 82.8 (2) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 38.59 ปี สภาพสมรสคู่ มีรายได้ต่อครอบครัว 10,001- 20,000 บาท/เดือน สำหรับสิทธิในการรักษาพยาบาล มากที่สุดเป็นสิทธิข้าราชการ รองลงมาเป็นสิทธิประกันสังคม และข้าราชการเงินเอง ตามลำดับ ผู้รับบริการพบทันตแพทย์เฉลี่ย 1-2 ครั้งในรอบ 1 ปี จากสาเหตุของโรคฟันผุมากที่สุด ปัจจัยด้านคุณภาพบริการมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ความเป็นรูปธรรมบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการ ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ การยอมรับในคุณภาพบริการ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ และการเข้าถึงแหล่งบริการ (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส การประกอบอาชีพหลัก สิทธิการรักษาพยาบาล ปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและระยะเวลารอคอยก่อนได้รับการตรวจรักษาทันตกรรม และ (4) ข้อเสนอแนะจากการวิจัย โดยแบ่งเป็นด้านนโยบาย ได้แก่ ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัย กระจายหน่วยบริการทันตกรรมใกล้ชุมชน/โรงงาน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่กลุ่มผู้ประกันตน/ข้าราชการ ส่วนด้านการบริการ ได้แก่ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพฤติกรรมบริการ ควรเพิ่มความเชี่ยวชาญในการรักษาทันตกรรมให้ครบวงจร รวมถึงการลดการรอคอยของผู้รับบริการ

คำสำคัญ ผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพ บริการทันตกรรม คุณภาพบริการ การเข้าถึงบริการ

Thesis title: Factors influencing the selection of the dental Services in no Universal health care coverage in 5 government hospitals in SamutPrakarn Province

Researcher: Mr. Boonkiat Watanaruangrong; **ID:** 2545000651;

Degree: Master of Public Health; **Thesis advisors:** (1) Dr. Warangkana Chankong, Assistant Professor; (2) Dr. Chawthip Boromtanarat; **Academic year:** 2012

Abstract

This cross-sectional survey research has the following objectives: (1) To study the selection of government dental services; (2) To study individual factors, Social support, Factors of Dental health care behaviors, quality of service and accessibility; (3) To study the factors influencing the selection of government dental services; and (4) To study the suggestions to the preparation of dental services improvement. This survey study in aged 15 years and over who have no Universal health care coverage such as Government official welfare, Right to social security, The payment itself in SamutPrakan Province, come to dental service in 5 government hospitals. The number 18,370 people randomly selected by stratified sampling method and 377 data were collected to interview with the reliability of 0.90. This study was analyzed using descriptive statistics and Multivariate logistic regression.

The results found that: (1) The sample have selection to use the government services 82.8 percent; (2) The most of the sample were female, average age of 38.59 years, couple status, families income was 10,001- 20,000 bath per month, For the Right to medical treatment, majority was Government official welfare, minor is Right to social security and the payment itself. the average patient see a dentist 1-2 times in the year. Most common cause is dental caries. The terms of quality of service, Average overall sort order is Tangibles, Reliability, Empathy, Assurance and Responsiveness. The terms of accessibility, Average overall sort order is Acceptability, Affordability, Accommodation, Availability and Accessability; (3) Factors influencing the selection of dental services found that age, marital status, occupation, medical welfare, factor supporting decision making, Assurance and a waiting period before receiving dental treatment; and (4) feedback from the research, By policy, Should the development of facilities and environmental improvement. Distribute dental service near the community / plant to facilitate Insured Persons / government official. By service, Should be training service behavior. Should increase their expertise in providing comprehensive dental treatment. Include reducing the waiting time.

Keywords: No Universal health care coverage, Dental Services, The quality of service, Accessibility

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากท่าน
รองศาสตราจารย์ ดร.วรางคณา จันทร์คง อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.ช่อทิพย์ บรรณรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่เป็นประโยชน์ทุกขั้นตอนของการวิจัย
และติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อย
สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม นันทมงคลชัย หัวหน้าภาควิชาอนามัย
ครอบครัว คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้
สละเวลาอันมีค่า เพื่อมาเป็นประธานในการสอบครั้งนี้ และได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการ
การวิจัย

และขอขอบพระคุณ อาจารย์ทันตแพทย์ ดร.ธงชัย วชิรโรจน์ไพศาล อาจารย์ประจำ
ภาควิชาทันตกรรมชุมชน คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองศาสตราจารย์ สุรเดช
ประดิษฐบุทาภา อาจารย์ประจำหลักสูตรสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช นายแพทย์เรืองฤทธิ์ จารุรังสิพงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางจาก นายแพทย์
ผู้เชี่ยวชาญ และนางสาวอารียา นิมิตรปัญญา เกษศาสตร์ชำนาญการ สถาบันราชประชาสมาสัย
กรมควบคุมโรค ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัย รวมทั้งผู้รับบริการทุกท่าน
ที่ได้กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารสาธารณสุข) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้
ประสาทความรู้แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษา เพื่อนร่วมงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน
ที่กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงด้วยดีตลอดมา

บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง

กรกฎาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	6
สมมติฐาน	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
กรอบแนวคิดการวิจัย	7
นิยามศัพท์	9
ประโยชน์ที่ได้รับ	12
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้บริโภค	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเลือกใช้บริการด้านสุขภาพ	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการสุขภาพ	29
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	34
สิทธิการรักษาด้านทันตกรรมในประเทศไทย	44
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	51
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	57
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	57
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	58
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	59
การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	68
ข้อมูลด้านปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ	72
ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	74
ปัจจัยการเข้าถึงบริการ	79
วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ	84
ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้การบริการ ด้านทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ	89
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
สรุปการวิจัย	91
อภิปรายผล	94
ข้อเสนอแนะ	98
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	108
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ	109
ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	111
ค ตารางคำนวณกลุ่มตัวอย่างเครจซี่ และมอร์แกน (R.V. Krejcie and D.W. Morgan, 1970)	121
ประวัติผู้วิจัย	123

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	เปรียบเทียบมิติการเข้าถึงบริการในแนวคิดซูลล์ และจอห์นสัน (Schulz & Johnson, 1990) และ เพ็นชานสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas, 1981) และองค์การอนามัยโลก (WHO, 1978).....	33
ตารางที่ 2.2	ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกองทุนรักษาพยาบาลในประเทศไทย ..	47
ตารางที่ 2.3	ตารางเปรียบเทียบสิทธิประโยชน์ทางทันตกรรมของสิทธิต่างๆ	48
ตารางที่ 2.4	อัตราการใช้บริการทันตกรรมจำแนกสิทธิสวัสดิการรักษายาบาล สถานบริการทันตกรรม และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการทันตกรรม	50
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา	69
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการและปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้ มารับบริการ	72
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการและพฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก	73
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการ จำแนกตามมิติการให้บริการ	76
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการ ในด้านต่างๆ	80
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ต่อระยะเวลาที่รู้สึกยอมรับได้ในการรอคอย หน้าห้องตรวจก่อนได้รับการตรวจรักษา	82
ตารางที่ 4.7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถในจ่ายค่ารักษาสูงสุด ต่อครั้งที่มารับการรักษาทันตกรรม	83
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม ที่โรงพยาบาลแห่งนี้	83
ตารางที่ 4.9	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการ รัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ	86
ตารางที่ 4.10	ผลสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้รับบริการในการแสดง ความคิดเห็น	89

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัยตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก ทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ	8
ภาพที่ 2.1	แสดงรูปแบบพฤติกรรมการณ์ซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์ซื้อ ของผู้บริโภค	16
ภาพที่ 2.2	The Model-Phase 2 (1990)	25
ภาพที่ 2.3	The Final Model (1995)	26
ภาพที่ 2.4	ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ	38
ภาพที่ 2.5	แบบจำลองคุณภาพบริการ (The Service Quality Model)	39
ภาพที่ 2.6	สิทธิประโยชน์การประกันสุขภาพภายใต้ 3 กองทุน	44
ภาพที่ 2.7	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายจำแนกตามพื้นที่ เปรียบเทียบ ปี 2546 และปี 2549	49